



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรื่อง : ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง  
อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัย : นางสาวอัมพวรรณ โลพิศ

ได้รับอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิติอัมพร)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ทองสอดแสง)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพรร์ สุนทร)

ชื่อเรื่อง	: ทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบึงสามพัน
ผู้วิจัย	: นางสาวอัมพรพรรณ โลพิศ
ปริญญา	: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพร สุรินทร์
ปีการศึกษา	: 2562

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบึงสามพัน เพื่อเปรียบเทียบทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จำนวน 340 คน เชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ตัวแทนประชาชน จำนวน 5 คน ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 5 คน และตัวแทนนักธุรกิจ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ค่าเอฟ (F-Test, One-Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe's Method และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบึงสามพัน โดยรวมอยู่ในระดับดี (2) ประชาชนที่มีเพศและอายุ ต่างกัน มีทักษะคิดต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ต่างกัน มีทักษะคิดต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบะพิตัว จังหวัดชุมพร สรุปแนวทางแต่ละได้ดังนี้ (3.1) ด้านผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเป็นผู้นำ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีการออกพื้นที่เพื่อจัดเวทีประชาคมหมู่บ้านสำรวจความต้องการของประชาชน และรีบดำเนินการด้วยความรวดเร็ว แล้วเผยแพร่แนวทางและวิธีการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง (3.2) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน สามารถอธิบายขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และให้บริการด้วยความเสมอภาค พร้อมทั้งออกพื้นที่เพื่อให้บริการประชาชนและลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ซ้ำซ้อน (3.3) ด้านการจัดการงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการให้เงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ สาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน อีกทั้งควรคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณและความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชน (3.4) ด้านการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่เพื่อให้พร้อมให้บริการประชาชน จัดโครงการหรือกิจกรรมที่มาจากความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง พร้อมทั้งเผยแพร่ผลการดำเนินงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนทราบ และ (3.5) ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็วของประชาชน อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา น้ำเน่าเสีย ขยะมูลฝอย และมลพิษของสภาพแวดล้อมในพื้นที่ รวมถึงจัดสรรทรัพยากรด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเพียงพอและเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมสูงสุด

**คำสำคัญ :** ทัศนคติของประชาชน ภาพลักษณ์ องค์การบริหารส่วนตำบล

**Title** : The Public Attitudes toward the Image in Don Yang Subdistrict  
Administrative Organization, Pathio District, Chumphon Province

**Author** : Miss Umpawan Lopit

**Degree** : Master of Public Administration (Public and Private Management)  
Rajabhat Maha Sarakham University

**Advisor** : Assistant Professor Dr.Somliat Kiatcharoen  
Assistant Professor Dr.Sitthiporn Soonthorn

**Year** : 2019

## ABSTRACT

The objectives of this research were to study the attitudes of people, compared the attitudes of people towards to the image of Don Yang Subdistrict Administrative Organization, Pathew District, Chumphon Province based on sex age career and household and to study the guideline for developing the image of Don Yang Subdistrict Administrative Organization, Pathew District, Chumphon Province. The quantitative data of population and sample size were 340 head of the household or the representative of the household head who was older than 18 years and living in Don Yang Sub-district, Pathew District, Chumphon Province. The qualitative data of 15 representative person consisted with 5 people, 5 government official and 5 businessmen. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, T-test at .05 significant level, F-Test and One-Way ANOVA. Mean different compared with Schaffer's Method and Content Analysis.

The results were as follows; (1) The attitude of the people towards to image of Don Yang Subdistrict Administrative Organization, Pathew District, Chumphon Province was high level; (2) People with different sex and age had attitude not different towards to the image of Don Ya Subdistrict Administrative Organization, whereas people with

difference career and household had highly significant different attitude on Don Yang Subdistrict Administrative Organization ( $P<.05$ ); and (3) The guideline for developing image of Don Yang Subdistrict Administrative Organization, Pathum District, Chumphon province could conclude that; (3.1) The management of sub-district administrative organization should have knowledge and ability to perform the task, take a good role model, good leadership, work with honesty, transparency and verifiability. The area has been set up to host the community forum, exploring the needs of the people and hurry done with the speed. Then publish and operation continuously; (3.2) Personal Staff should be knowledgeable and able to work, describable the process and time of work with politeness. They should have good interpersonal skills with enthusiasm. Also, work with honesty and service with equality. To provided public and reduced duplication of procedures; (3.3) The budget management section, the sub-district administration should focus on welfare elderly people allowances, disabled people, infrastructure, career development and quality of people life Moreover, they should consider the cost-effectiveness of the budget and the urgent need of the people; (3.4) Public service section, the subdistrict administrative organization should arrange staff to provide one-stop services. To provided facilities and available to public. Organize projects or activities that come from the needs of the people. Then, published the results of projects and activities to public; and (3.5) The service area section, the sub-district administration should develop a clear signage for the fast service to people. Also, attention should be solving the problem of waste water, waste and landfill pollution. Including adequate and appropriate of equipment and tools for used to local development with the highest benefit to the community.

**Keywords :** Public Attitudes Image Subdistrict Administrative Organization

---

Major Advisor

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพร สุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมศาสตราจารย์ ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ ประธานกรรมการสอบ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย กรรมการสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้มาโดยตลอด ด้วยความทุ่มเท และใส่ใจอย่างยิ่ง ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณนางสาวสุดจิต แพรกทอง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ดร.กฤษณี สงสวัสดิ์ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และนางสาวหนึ่งฤทัย มะลาไวย์ ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนโคกล่ามวิทยาคาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ที่กรุณาสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ และตัวแทนนักธุรกิจ ที่ได้ให้ความร่วมมือและสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ญาติมิตร ตลอดจนผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ที่คอยเป็นกำลังใจสำคัญและอยู่เคียงข้างของผู้วิจัยเสมอมาทำให้การวิจัยประสบความสำเร็จด้วยความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบูรพาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนสร้างความเจริญด้านการศึกษาและประสิทธิประสาทวิชาให้ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จ

นางสาวอัมพวรรณ โลพิศ

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ค
ABSTRACT .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญ .....	ซ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญภาพ .....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย .....	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย .....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ .....	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ .....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ .....	23
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล .....	31
2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ....	36
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	46
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	54
3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ .....	54
3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ .....	60

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	62
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
4.4 สรุปผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ .....	107
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	108
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	109
5.2 อภิปรายผล .....	111
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	116
บรรณานุกรม .....	117
ภาคผนวก .....	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	123
ภาคผนวก ข ดัชนีค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม .....	130
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	135
ภาคผนวก ง หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย .....	138
ภาคผนวก จ หนังสือขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย .....	142
ภาคผนวก ฉ หนังสือขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย .....	144
ภาคผนวก ช การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ .....	146
การเผยแพร่ผลงานวิจัย .....	155
ประวัติผู้วิจัย .....	156



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	จำนวนประชากรในตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร..... 39
2.2	สถานบริการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ..... 40
2.3	สถานบริการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ..... 41
2.4	จำนวนประชากรจำแนกตามศาสนาของตำบลดอนยาง ..... 45
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 56
4.1	จำนวน และร้อยละ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 64
4.2	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน ..... 66
4.3	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านผู้บริหาร จำแนกเป็นรายข้อ..... 67
4.4	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านบุคลากร จำแนกเป็นรายข้อ..... 68
4.5	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านการจัดการงบประมาณ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 69
4.6	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 71

ตารางที่	หน้า
4.7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	72
4.8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ .....	73
4.9 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ .....	74
4.10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ .....	75
4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ .....	77
4.12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ .....	78
4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ .....	80
4.14 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวม จำแนกตามอาชีพ .....	81
4.15 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ .....	82

ตารางที่	หน้า
4.16 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ .....	84
4.17 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ .....	85
4.18 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ .....	87
4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตาม หมู่บ้านที่อาศัยอยู่.....	88
4.20 ผลทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ .....	89
4.21 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร .....	91

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตาม พรบ. สถาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 ..... 33
2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย ..... 53
ช.1	นางสาวรุ่งนภา สมบัติศรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2561 ..... 147
ช.2	นางสาววารภรณ์ พันธ์ตา ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2561 ..... 147
ช.3	นางพวงเพ็ญ แสงไสย ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2561 ..... 148
ช.4	นายสมชัย ทิพย์รัตน์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2561 ..... 148
ช.5	นายปณณวิชญ์ ยังสุนิตย์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2561 ..... 149
ช.6	พ.ท.อ.ฉลาด พลนาการ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2561 ..... 150
ช.7	นายวิเศษลักษณ์ เตื่องวิวัฒน์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2561 ..... 150
ช.8	นายนรินทร์ เนตรวงศ์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2561 ..... 151
ช.9	นางจวงดี ครุสเถียร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 ..... 151
ช.10	นางสุภาภรณ์ สุทธิวิโรจน์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 ..... 152
ช.11	นางสาวนิสาชล จันทะมา ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 ..... 152
ช.12	นางสาวสุจิตรา ชมอินทร์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2561 ..... 153
ช.13	นางสาวบุญยืน ไชยวัฒน์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2561 ..... 153
ช.14	นายชัยรัตน์ คมกล้า ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2561 ..... 154



ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง  
อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
นางสาวอัมพรรณ โลพิศ  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2562

ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง  
อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร



นางสาวอัมพวรรณ โลพิศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



## ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์

### บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรื่อง : ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว  
จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัย : นางสาวอัมพวรรณ โลพิศ

ได้รับการอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลทิอัมพร)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท เต็มเมืองซ้าย)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

### คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพรร์ สุนทร)

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นหัวใจและรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเพราะการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองอย่างเป็นอิสระตามวิถีประชาธิปไตยเป็นการยอมรับในคุณค่า ศักดิ์ศรี และความสำคัญของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เนื่องจากมีความเชื่อว่าประชาชนเจ้าของท้องถิ่นนั้นย่อมมีความรัก ความหวงแหน และความผูกพันในท้องถิ่น ภูมิลำเนาของตนเอง การกระจายอำนาจให้ประชาชนบริหารท้องถิ่นด้วยตนเองเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดวิถีชีวิตของตนเองและประชาคมให้เป็นทิศทางที่ปรารถนา อันเป็นสิทธิอันชอบธรรมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตย โดยมีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล ฯลฯ ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นเป็นกลไกในการดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ร่วมกันของประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

หลักการสำคัญของระบอบการปกครองท้องถิ่นประกอบด้วยการจัดให้มีการเลือกตั้งเพื่อให้คนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเอง มีองค์การสภาท้องถิ่นมีเขตพื้นที่ในการบริหารและความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ ให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล มีรายได้มีอำนาจในการจัดทำงบประมาณและมีความเป็นอิสระในการปกครอง แต่จะต้องอยู่ในการควบคุมหรือการกำกับดูแลของรัฐ จะต้องได้รับการสนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในท้องถิ่นนั้น โดยทั่วไปการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของประเทศนั้น รวมถึงบทบาทในการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในฐานะที่เป็นองค์กรที่ได้รับมอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการจัดให้มีและให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น ชุมชนเมืองจะมีความต้องการบริการ



สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน ในขณะที่ชุมชนท้องถิ่นมักมีความต้องการเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน แหล่งน้ำ การส่งเสริมอาชีพ และรายได้ รวมทั้งการให้บริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่ประชาชน เช่น การจัดการศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2546, น. 18)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารราชการในระดับตำบลจากสภาตำบลเปลี่ยนเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)” มีฐานะเป็นนิติบุคคล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ตลอดจนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินการปฏิรูประบบราชการและการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นที่มาของการออกพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้วางแนวทางการกระจายอำนาจการบริหารจัดการ ทำให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย แต่มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง (บัญญัติ พุ่มพันธ์, 2547, น. 97-110) เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชน มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและสังคม ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในชุมชนของตนเอง หากการดำเนินงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินไปโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ของตนเองเป็นหลัก โดยการมุ่งแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ประชาชนในพื้นที่ เมื่อใดก็ตามที่ปัญหาและความต้องการของประชาชนได้รับการแก้ไขทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้นและทัศนคติที่ดีก็จะเกิดขึ้นแก่องค์การบริหารส่วนตำบล ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อม ๆ กัน ภาพลักษณ์ขององค์กรหรือสถาบันโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงอย่างเดียว หน่วยงาน สถาบันหรือบุคคลใดหากมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางเสื่อมเสีย ย่อมไม่ได้รับความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ แต่ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลใดมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นภาพที่

เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ น่าศรัทธา และน่าไว้วางใจ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2553, น. 81-83) องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของชุมชน ภาพลักษณ์ขององค์กรประเภทนี้อาจมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ข้าราชการและพนักงานส่วนตำบล ส่วนงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ผลงานที่ทำมาในอดีต ฯลฯ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้นมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นว่าภาพลักษณ์ขององค์กรมาจากองค์ประกอบทุกส่วนทั้งในด้านคุณสมบัติและความสามารถของผู้บริหาร คุณสมบัติและความสามารถในการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ การบริหารจัดการงบประมาณที่โปร่งใส และเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนในพื้นที่ การให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะ และการเตรียมความพร้อมพื้นที่ให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชัยภูมิ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล ก่อตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. 2535 จนถึงปัจจุบัน (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2559) เป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและมีบทบาทในด้านการพัฒนา มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานและงบประมาณ รวมทั้งใช้จ่ายงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรที่กระจายทั้งงบประมาณ บทบาท อำนาจหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินงาน ถือได้ว่าเป็นการสนับสนุนให้องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองให้มากที่สุด เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวนยางพาราและปาล์มน้ำมัน เป็นอาชีพหลัก รายได้ส่วนใหญ่มาจากภาคเกษตรของประชาชนจากการทำเกษตรที่ผ่านมามีประสบปัญหาหลายด้าน เช่น ขาดปัจจัยด้านการผลิต ขาดประสบการณ์ทางการตลาด ขาดเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางเกษตร ขาดความรู้ความเข้าใจทางวิชาการเกษตร ขาดการพัฒนาทางการเกษตร ทำให้ผลผลิตทางการเกษตรขาดคุณภาพ มีราคาต่ำ ปัญหาการแก้ไขโครงสร้างพื้นฐานคือ ด้านการคมนาคมทางน้ำและทางบก มีความล่าช้าส่งผลให้การขนส่งพืชผลทางการเกษตรไม่สะดวก ลำดับในการแก้ไขปัญหาที่มีลำดับขั้นตอนมากไม่ทันต่อเหตุการณ์ ปัญหาการไม่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลตามเป้าหมายที่กำหนด และจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ได้น้อย จึงทำให้ขาดงบประมาณในการบริหารงาน ขาดอัตรากำลังในการทำงาน ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อกับงานได้รับการบริการล่าช้า ดังนั้นประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความต้องการที่จะขอรับการช่วยเหลือสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ ถ้าหากองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

อุปสรรคต่าง ๆ ได้ ก็จะส่งผลให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดี ชื่นชม ประทับใจ ทำให้ภาพลักษณ์องค์กรบริหารส่วนตำบลดีขึ้นด้วย (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2559)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง จึงสนใจในการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรในด้านผู้บริหาร บุคลากร การบริการ การจัดการงบประมาณ และอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ โดยจะมีการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ ในด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

## 1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับดี

1.3.2 ประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีของ วิรัช ลภีรัตนกุล (2553, น. 81-83) มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการจัดการงบประมาณ ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ

### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.4.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 2,246 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 340 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973, p. 727) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

#### 1.4.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ตัวแทนประชาชน จำนวน 5 คน ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 5 คน และตัวแทนนักธุรกิจ ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 5 คน จำนวน 15 คน

### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการทำวิจัยคือ ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

#### 1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม - เดือนตุลาคม 2561

#### 1.4.5 ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1.5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

4.1.5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตามความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านผู้บริหาร
- 2) ด้านบุคลากร
- 3) ด้านการจัดการงบประมาณ
- 4) ด้านการบริการ
- 5) ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“ทัศนคติของประชาชน” หมายถึง ภาพที่เกิดจากการประเมินตามความคิด ความรู้สึกและความเข้าใจของประชาชนในตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านผู้บริหาร บุคลากร การจัดการงบประมาณ การให้บริการสาธารณะ และพื้นที่ให้บริการ

“ภาพลักษณ์” หมายถึง ภาพของสถาบัน องค์กร หรือหน่วยงานในความรู้สึกของประชาชนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานนั้น ๆ และมีทั้งภาพลักษณ์ที่ดีและภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ภาพลักษณ์ องค์กรบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย

1. ด้านผู้บริหาร หมายถึง พฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหาร องค์กรบริหารส่วนตำบลดอนยาง ดังนี้ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรโดยต้องเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนว่าเป็นคนเก่ง คนดี มีจริยธรรมในการบริหาร เป็นคนทันสมัย ริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ สามารถทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าด้วยความสามารถ มีวิสัยทัศน์ รู้จักการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

2. ด้านบุคลากร หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยต้องเป็นที่ประจักษ์ต่อบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กรว่า มีความรู้ ความสามารถ ทำงานที่รับผิดชอบได้ด้วยความเป็นมืออาชีพ เป็นคนดีที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น พร้อมจะปฏิบัติงาน เพื่อส่วนรวม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3. ด้านการจัดการงบประมาณ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อผลการจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรโดยเน้นในเรื่อง ความประหยัด หลักประสิทธิภาพ หลักความเสมอภาคของงบประมาณ

4. ด้านการบริการ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรโดยต้องเป็นผลการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความรวดเร็วในการให้บริการ การแสดงออกต่อผู้มาติดต่อ ด้วยความเสมอภาคในการให้บริการ

5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรในเรื่องความสะอาด ความสวยงาม การจัดสถานที่เป็นสัดส่วน ง่ายต่อการติดต่อประสานงาน การจัดที่นั่งรอ ที่จอดรถให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และเหมาะสม

“องค์การบริหารส่วนตำบล” หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล สำหรับงานวิจัยนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

## 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 ทราบถึงภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในทัศนคติของประชาชนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.6.2 ผลของการศึกษาวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ การให้การสนับสนุน และการให้ความร่วมมือของประชาชนต่อไป

1.6.3 ข้อเสนอแนะที่ได้สามารถนำเสนอฝ่ายบริหารในการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรได้ดียิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์หรือจินตภาพตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานเป็นภาพที่เห็นในกระจกเงาภาพที่ผ่านจากกล้องส่องหรือภาพที่อยู่ในความนึกคิดของแต่ละปัจเจกบุคคลแต่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไว้ดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของภาพลักษณ์

Boulding (1975, อ้างถึงใน เบญจมาศ สิทธิวิไล, 2552, น. 22-23) นักวิชาการชาวตะวันตกได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ว่า “ภาพลักษณ์เป็นความรู้ เป็นความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาเอง (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง คุณค่าที่เราเป็นผู้ให้รวมกันอยู่ Boulding เสนอว่าบุคคลแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) เป็นการสะสมสิ่งเกี่ยวกับสิ่งในโลกรอบ ๆ ตัวเราที่ได้ประสบการณ์เชิงอัตวิสัยของบุคคลนี้ จึงเป็นที่รวบรวมของสิ่งต่าง ๆ ที่เราเชื่อว่าเป็นความจริง เนื่องจากเราไม่สามารถที่จะรับรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ นั้นได้อย่างถี่ถ้วนเสมอไป เรามักจะได้เฉพาะภาพบางส่วน



หรือลักษณะกว้าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีความไม่แน่นอนชัดเจนอยู่ เราจึงมักต้องตีความหมาย (Interpret) หรือให้ความหมายแก่สิ่งนั้น ๆ ด้วยตัวเราเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้ประกอบกันเข้าเป็น ภาพลักษณ์ของเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในโลก และพฤติกรรมของเราจะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ที่เรามีอยู่ในสมองด้วย”

Robinson (1959, อ้างถึงใน เบญจมาศ สิริวิไล, 2552, น. 22) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับ คำว่า ภาพลักษณ์ (Image) ว่าหมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร สถาบัน ภาพในใจของบุคคลดังกล่าวนี้ ๆ อาจจะได้มาจากทั้งประสบการณ์ทางตรง (Direct Experience) และประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience) ของตัวเขาเอง เช่น ได้พบประสบมา ด้วยตนเอง หรือได้ยิน ได้ฟังมาจากคำบอกเล่าของผู้อื่น เพื่อนฝูง ญาติมิตร หรือจากกิตติศัพท์เล่าลือต่าง ๆ นานา เป็นต้น

เสรี วงษ์มณฑา (2550, น. 85) ได้อธิบายถึงภาพลักษณ์ไว้ว่า ภาพลักษณ์เป็น ข้อเท็จจริงบวกกับการประเมินส่วนตัว และเป็นภาพที่ฝังใจของบุคคลอยู่นานแสนนาน ซึ่งอาจแตกต่างไปจากสภาพความหวังก็ได้ เพราะภาพลักษณ์นั้นไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริง แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ ภาพลักษณ์จะฝังอยู่ในความคิด ซึ่งเมื่อฝังอยู่ในความคิดแล้วจะไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ๆ เพราะเป็นการรับรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงยากมาก ภาพลักษณ์เป็นเรื่องของชื่อเสียงเกียรติคุณ จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนานในการสร้างขึ้นมาเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสาธารณชนแต่ก็อาจจะเสื่อมเสียได้โดยง่าย ถึงแม้ว่าจะเป็นเพียงครั้งเดียวก็สามารถทำให้เกิดภาพลักษณ์เชิงลบได้ ด้วยเหตุนี้เรื่องของภาพลักษณ์จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก และเมื่อเกิดภาพลักษณ์เชิงลบขึ้น ต้องรีบดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงที และโดยภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ เจ้าหน้าที่ขององค์กรต้องพยายามเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรอยู่ตลอดเวลา

สุมิตรา ศรีวิบูลย์ (2550, น. 25) กล่าวว่า ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) หมายถึง “ภาพ” ที่บุคคลทั่วไปไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภค คู่แข่ง ผู้ค้าปลีกหรือสังคม โดยรวมเข้าใจว่าองค์กรนั้นเป็นอย่างไร เช่น น้ำมันบางจากมีภาพลักษณ์ของการช่วยเหลือสังคม เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจาก “อัตลักษณ์องค์กร” (Corporate Identity) ที่หมายถึงการสร้างความเป็นอัตลักษณ์แก่องค์กร โดยอาศัยเครื่องหมายการค้าหรือสัญลักษณ์ที่สามารถสะท้อนภาพที่องค์กรนั้น ๆ ต้องการนำเสนอต่อสังคม เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับ

ปจิตรากรรม หวังเจริญสุข (2550, น. 22) ให้ความภาพลักษณ์ไว้ว่าหมายถึง ชื่อเสียงขององค์กร (Corporate Reputation) ในแวดวงการบริการธุรกิจสมัยใหม่คำว่า ภาพลักษณ์ถูกนำมาพิจารณาเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งในการบริหารช่วยเหลือให้องค์การธุรกิจดำเนินไปได้อย่างก้าวหน้าและมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มประชาชนจำนวนมาก และยิ่งไปกว่านั้นในทางการบริหารธุรกิจยังอาจตีค่าได้ว่าภาพลักษณ์ของบริษัทเปรียบเสมือนสินทรัพย์ (Asset) อันมีค่าซึ่งยากจะประเมินออกมาเป็นตัวเลขทางบัญชีได้

วิรัช ฤทธิรัตนกุล (2553, น. 81-83) ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์การ (Institution Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์การ ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์การเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่ายภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์การ จึงมีความหมายที่ค่อนข้างแคบลงมาจากภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) เพราะหมายถึง สถาบันและองค์การ ตลอดจนความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม ความเป็นสถาบันที่มั่นคง เจริญก้าวหน้า แต่ทั้งนี้จะไม่มุ่งมองในเชิงธุรกิจการค้า

หน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลใดก็ตาม หากมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางที่เสื่อมเสียแล้วย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจจากประชาชน แต่ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ น่าศรัทธา น่าไว้วางใจ

จากความหมายของภาพลักษณ์สรุปได้ว่าหมายถึง ภาพที่คนรู้สึกนึกคิดหรือวาดขึ้นในใจ เป็นความคิดเห็น ทศนคติ ความเชื่อ ความประทับใจต่อคนใดคนหนึ่ง หรือองค์กร การประเมินภาพลักษณ์กระทำได้โดยวิเคราะห์ภาพการรับรู้ของประชาชนในสองลักษณะคือ ภาพลักษณ์ปัจจุบันตามความเป็นจริงและภาพลักษณ์ในอนาคตหรือความคาดหวัง

### 2.1.2 องค์ประกอบของภาพลักษณ์

องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กร มีความสำคัญในการบริหารระบบและกลไกที่ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร ตลอดจนเข้าใจว่าองค์กรและพนักงานมีศักยภาพด้านใด มีความโดดเด่นด้านใดและข้อบกพร่องอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้กลายเป็นโอกาสในการบริหารภาพลักษณ์ที่มีคุณค่าและยั่งยืน องค์ประกอบของภาพลักษณ์มีดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2550, น. 19-20) ได้จำแนกองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรได้ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร (Executive) ผู้บริหารจะต้องเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนว่าเป็นคนเก่ง มีจริยธรรมในการทำงาน ดำเนินธุรกิจอยู่บนรากฐานของความถูกต้อง ยุติธรรม เคารพกฎหมาย ซื่อสัตย์ เป็นคนทันสมัย ในกว้าง เป็นประชาธิปไตย ให้โอกาสแก่ลูกน้อง ริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อยู่ในระดับแนวหน้าของสังคม สามารถทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าด้วยความสามารถ มีวิสัยทัศน์

2. ภาพลักษณ์ของพนักงาน (Employee) พนักงานจะต้องเป็นที่ประจักษ์ต่อบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับตัวว่า เป็นคนเก่ง สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ด้วยความสามารถ เป็นคนดีที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความจริงใจในการติดต่อธุรกิจด้วย เป็นคนมีจริยธรรมในการทำงาน เป็นคนตรงไปตรงมา มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับคนอื่นได้ มีเสน่ห์น่าคบหาสมาคมด้วย รู้จักยอมยอคนอื่นใจกว้าง เคารพสิทธิของผู้อื่น ใ้จากสุขภาพในการพูดจา มีความหวังดีกับคนที่เข้ามาติดต่อกัน พร้อมทั้งจะทำงานเกินกว่าภาระหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก และท้ายที่สุดต้องเป็นคนที่มีบุคลิกดี รสนิยมดีเห็นแล้วน่าชื่นชม

3. ภาพลักษณ์ของสินค้า (Product) สินค้าจะมีคุณภาพตรงตามคำกล่าวอ้างมีคุณภาพคุ้มค้ำกับราคาที่ถูกค้ำจ่ายไป เป็นสินค้าที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับสาธารณะชนไม่ใช่สินค้าที่สร้างความเสียหายให้กับสังคม หรือเป็นสินค้าที่สร้างความเสื่อมเสียศีลธรรมให้กับสังคม

4. ภาพลักษณ์ของวิธีการดำเนินธุรกิจ (Business Practice) การดำเนินธุรกิจที่สามารถพูดได้เต็มปากว่าเป็นการกระทำที่ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์สุจริต เคารพกฎหมายเป็นการเสริมสร้างฐานเศรษฐกิจของประเทศ เป็นธุรกิจที่เกิดจากเจตนาที่ดีของผู้ประกอบการ เน้นเรื่องของความมีจริยธรรม คุณธรรม เป็นการสร้างประโยชน์ให้กับผู้ลงทุน ผู้บริโภค พนักงานของบริษัททั้งสังคมโดยรวมด้วย

5. ภาพลักษณ์ของกิจกรรมสังคม (Social Activities) คือ การทำกิจกรรมพิเศษที่นอกเหนือจากการทำธุรกิจที่สะท้อนให้เห็นความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการคืนกำไรให้กับสังคมเพื่อเป็นการพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น ให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม มีส่วนช่วยงานของราชการให้สามารถดำเนินลุล่วงไปได้เพื่อประชาชนของประชาชนในสังคมทั่วไป แม้ว่าคนเหล่านั้นอาจไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของสินค้าที่บริษัทจำหน่ายอยู่ก็ตาม เป็นความพยายามในการที่จะช่วยทำให้การพัฒนาประเทศ พัฒนาสังคม พัฒนาชุมชนให้บรรลุเป้าหมายได้ด้วยดี

6. ภาพลักษณ์ของเครื่องมือเครื่องใช้ (Artifacts) ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งสำนักงาน เครื่องเขียน แก้วน้ำ แก้วกาแฟ จานรอง ถ้วยโถ โอชาม ซ้อนส้อม กระดาษชำระ ดอกไม้ประดับ แจกัน ฯลฯ ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ผู้คนทั้งหลายใช้ในการประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรทั้งสิ้นจริงอยู่ที่ในการจัดซื้อจัดหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้นั้นเราต้องพยายามประหยัด แต่จะประหยัดจนทำลายภาพลักษณ์ขององค์กรไม่ได้ คนที่ดูแลการจัดซื้อจะต้องพยายามประหยัด คนที่ดูแลการจัดซื้อจะต้องพยายามสร้างความสมดุลให้ดีระหว่างการประหยัดกับการรักษาภาพลักษณ์ เพราะถ้าเอียงไปทางข้างประหยัดมากไปก็จะทำให้เสียภาพลักษณ์ได้ และถ้าเอียงทางด้านภาพลักษณ์มากเกินไปก็จะสิ้นเปลืองเกินกว่าเหตุได้ แต่อย่างไรก็ตามจะเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงานตามมีตามเกิด โดยไม่คำนึงถึงภาพลักษณ์คงไม่ได้

วิรัช ลภีรัตนกุล (2553, น. 80) กล่าวว่า องค์ประกอบของภาพลักษณ์แบ่งได้ 4 ส่วนดังนี้

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับจากการสังเกตโดยตรง การสังเกตจะนำไปสู่การรับรู้ (Cues) ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพต่าง ๆ ผ่านจากการรับรู้
2. องค์ประกอบเชิงความรู้ ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะประเภทความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้
3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก ได้แก่ ภาพลักษณ์ของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ
4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมุ่งหมายหรือเจตนาที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติต่อได้สิ่งเรานั้น อันเป็นผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้สึกและความรู้

จากองค์ประกอบของภาพลักษณ์สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นภาพลักษณ์อีกประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะหากภาพลักษณ์ขององค์กรใดก็ตามสามารถสร้างความประทับใจและทัศนคติที่ดีในสายตาของประชาชนก็มีแนวโน้มที่จะเชื่อถือ เลื่อมใส ศรัทธาในสิ่งที่องค์กรปฏิบัติและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือ และสนับสนุนด้วยดี

### 2.1.3 ประเภทของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์มีหลายประเภทซึ่งมีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับประเภทของภาพลักษณ์ ได้จำแนกประเภทของภาพลักษณ์ออกเป็น 4 ประเภทคือ

วิรัช ลภีรัตนกุล (2553, น. 28) ได้จำแนกประเภทของภาพลักษณ์ออกเป็นประเภทสำคัญ ๆ 4 ประเภท ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์ดังกล่าวจะหมายรวมไปถึงด้านการบริหารหรือการจัดการบริษัทแห่งนั้น รวมถึงสินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการที่บริษัทนั้นทำจำหน่าย ฉะนั้นคำว่าภาพลักษณ์ของบริษัทจึงมีความหมายค่อนข้างกว้างและยังหมายรวมถึงหน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายจัดการ และสินค้าหรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

2. ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์การ (Institutional Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์การ ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์การเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์การจึงมีความหมายที่ค่อนข้างแคบลงมาจากภาพลักษณ์ของบริษัท เพราะหมายถึง สถาบันและองค์การตลอดจนความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม ความเป็นสถาบันที่มั่นคง เจริญก้าวหน้า โดยไม่ยุ่งไปในเรื่องธุรกิจการค้า

3. ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product/Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวสถาบัน หรือองค์การ

4. ภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่ง (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้านี้หรือตราใดตราหนึ่งหรือเครื่องหมายการค้าใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักจะใช้ในการโฆษณา และการส่งเสริมการขาย เช่น การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่ง ซึ่งมีมากมายหลายยี่ห้อวางขายอยู่ในตลาด ผู้ซื้อที่มีภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่งที่ดีต่อยี่ห้อใดก็มักมีแนวโน้มที่จะซื้อยี่ห้อนั้น ๆ

เกสรี แก้วทิพย์ (2553, น. 12-13) ได้แยกประเภทของภาพลักษณ์ไว้ 6 ประเภท ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ซ้อน (Multiple Image) เป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลแต่ละคนในสังคมมีต่อสถาบัน องค์การ ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เพราะแต่ละคนมาจากแหล่งต่าง ๆ มีความรู้ ความเชื่อ ฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และอื่น ๆ ที่ต่างกัน ดังนั้นบุคคลในสังคมจะมีภาพลักษณ์ในทางบวกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือมีภาพลักษณ์ในทางลบได้เช่นกัน

2. ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current Image) เป็นภาพลักษณ์ตามความเป็นจริง ซึ่งอาจเป็นบวกหรือลบก็ได้ เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดมาโดยธรรมชาติ หรือโดยเจตนา สถาบัน องค์กร ต้องการหาภาพลักษณ์ปัจจุบันให้ได้ เมื่อพบแล้วถ้าไม่ดีจะต้องได้รับการปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น หรือถ้าพบว่าภาพลักษณ์ของสถาบัน องค์กรดีอยู่แล้ว ให้เสริมและต่อย้ำให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ภาพลักษณ์กระจกเงา (Mirror Image) เป็นภาพลักษณ์ที่การทำกระทำของ องค์กร สถาบัน เปรียบเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนพฤติกรรมให้ประชาชนได้มองอะไรที่แตกต่างจาก ผู้บริหารก็ได้

4. ภาพลักษณ์พึงปรารถนา (Wish Image) เป็นภาพลักษณ์ที่ผู้บริหารและ/หรือ พนักงานมีความต้องการจะให้องค์กรของตนเป็นเช่นนั้น เช่น เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์กรที่มีความเจริญรุ่งเรือง เป็นองค์กรที่ให้ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน เป็นต้น การ กำหนดความปรารถนาเปรียบเสมือนการกำหนดเป้าประสงค์ที่เราจะได้เพื่อบรรลุเป้าประสงค์นั้น ๆ

5. ภาพลักษณ์สูงสุดที่ทำให้ (Optimum Image) หมายถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้น จากการตระหนักในความจริงและการมีความเข้าใจในการรับรู้ของผู้รับข่าวสาร อุปสรรคของการให้ สื่อมวลชนและสื่อที่เราควบคุมได้และสภาพแวดล้อมที่ยากที่จะควบคุม และอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการ สร้างภาพลักษณ์พึงปรารถนาได้ ดังนั้นภาพลักษณ์ชนิดนี้จึงเป็นภาพลักษณ์ที่ผู้เกี่ยวข้องรู้จักประมาณตน และตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จนไม่ทำให้การกำหนดภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนามีความสูงส่งมากเกิด ความเป็นจริง

6. ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง (Correct and Incorrect Image) เป็น ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นไม่ตรงกับความเป็นจริง อาจเป็นเพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (ข่าวลือ อุบัติเหตุ ฯลฯ) และ/หรือกระบวนการสื่อสาร และหรือการรับรู้ของผู้รับสาร และเมื่อเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ ถูกต้องแล้วก็จำเป็นต้องมีการแก้ไขภาพลักษณ์ให้ถูกต้องต่อไป ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องนี้คล้ายกับ ภาพลักษณ์ปัจจุบัน แต่จะต่างกันว่าภาพลักษณ์ที่ถูกต้องได้มีการปรับเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ไม่ถูกต้อง มาก่อนระยะหนึ่งแล้ว

วาสนา ธรรมชัยกุล (2553, น. 13-14) ได้จำแนกประเภทของภาพลักษณ์ไว้ 11 ประเภท ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ซ่อน เป็นภาพลักษณ์ที่ได้มาจากสมมติฐานว่าคุณคนในสังคมนั้นมาจากแหล่งต่าง ๆ มีความรู้ ความเชื่อ ฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และอื่น ๆ ที่ต่างกัน โดยเฉพาะมีความรู้ และประสบการณ์ต่อองค์กรต่างกัน ดังนั้นจะหวังว่าสมาชิกในสังคมจะมีภาพลักษณ์ขององค์กรหนึ่งเหมือนกันจึงเป็นไปได้ ยิ่งไปกว่านั้นในตัวบุคคลหนึ่งอาจมีทั้งภาพลักษณ์ในทางบวก (ต่อเรื่องหนึ่ง) และภาพลักษณ์ในทางลบ (อีกเรื่องหนึ่ง) ได้เช่นกัน

2. บุคคลในสังคมนั้นมาจากแหล่งต่าง ๆ มีความรู้ ความเชื่อ ฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และอื่น ๆ ที่ต่างกัน โดยเฉพาะมีความรู้และประสบการณ์ต่อองค์กรต่างกัน ดังนั้นจะหวังว่าสมาชิกในสังคมจะมีภาพลักษณ์ขององค์กรหนึ่งเหมือนกัน จึงเป็นไปได้ยิ่งไปกว่านั้นในตัวบุคคลหนึ่งอาจมีทั้งภาพลักษณ์ในทางบวก (ต่อเรื่องหนึ่ง) และภาพลักษณ์ในทางลบ (อีกเรื่องหนึ่ง) ได้เช่นกัน

3. ภาพลักษณ์ปัจจุบัน เป็นภาพลักษณ์ตามความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์เชิงลบ หรือบวกก็ได้ จะเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดมาโดยธรรมชาติ หรือโดยเจตนาก็ตาม หน้าที่ของผู้บริหารจะต้องหาภาพลักษณ์ปัจจุบันให้ได้ เมื่อพบภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะได้ปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้นหรือพบภาพลักษณ์ที่ผิดเพี้ยนจากสิ่งที่ต้องการก็อาจนำไปพิจารณาตัดสินใจต่อไปได้

4. ภาพลักษณ์กระจกเงา ก็เปรียบได้กับเวลาที่คนเราส่องกระจก ก็ให้เห็นภาพของตัวเองในกระจก ในภาพนั้นอาจมองว่าสวย สง่างามดี หรือตรงกับภาพลักษณ์ใดก็ได้ตามความนึกคิดในกรณีนี้ก็เช่นกันเป็นภาพลักษณ์ที่ฝ่ายบริหารมององค์กรของตนเอง ซึ่งอาจจะถูกหรือผิดก็ได้ ผู้บริหารอาจมองว่าองค์กรดีมากแล้ว ซึ่งความจริงจะเป็นเช่นไรก็เป็นอีกกรณีหนึ่ง ทั้งนี้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายอาจมองอะไรที่แตกต่างจากผู้บริหารก็ได้

5. ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา เป็นภาพลักษณ์ที่ผู้บริหาร และพนักงานมีความต้องการหรือมุ่งหวังที่จะให้เกิดขึ้นแก่องค์กรของตน เช่น เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง หรือมุ่งหวังที่จะเป็นองค์กรที่ก้าวหน้าและทันสมัย เป็นต้น การกำหนดความปรารถนาเปรียบเสมือนการกำหนดเป้าหมายของงานที่เราจะได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

6. ภาพลักษณ์สูงสุดที่ทำได้ หมายถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการตระหนักในความจริง การมีความเข้าใจ การรับรู้ของผู้รับข่าวสาร อุปสรรคของการใช้สื่อมวลชนและสื่อที่เราควบคุมได้ สภาพแวดล้อมที่ยากจะควบคุมและสิ่งอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาได้

เพราะในหน่วยงานหนึ่ง ๆ ไม่มีใครที่สามารถรู้ สามารถเข้าใจได้ทุกเรื่องครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นการกำหนดภาพลักษณ์ในเชิงการประชาสัมพันธ์ ควรจะต้องพิจารณาภาพลักษณ์ที่ต้องการสร้างขึ้น มาอยู่ภายใต้เงื่อนไขสถานะที่เป็นไปได้

7. ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นไม่ตรงกับความจริง อาจเป็นเพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยธรรมชาติ (ข่าวลือ อุบัติเหตุ ฯลฯ) กระบวนการสื่อสารหรือการรับรู้ของผู้รับสาร

8. ภาพลักษณ์สินค้าหรือบริการ มีภาพลักษณ์เป็นของตัวเองเช่นเดียวกับองค์กร สินค้าหรือบริการบางอย่างอาจมีภาพลักษณ์ที่ไม่ค่อยดี เช่น บุหรี่ หรือสถานอาบอบนวด แต่สินค้าหรือบริการบางอย่างกลับมีภาพลักษณ์ในทางตรงกันข้าม เช่น ยาสีฟัน โรงพยาบาล เมื่อสินค้าหรือบริการที่องค์กรมีไม่ว่าจะมีภาพลักษณ์เชิงลบ เชิงบวก หรือกลาง ๆ ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องปรุงแต่งให้มีภาพลักษณ์ที่มีเอกลักษณ์เป็นที่ยอมรับมากขึ้น จากสังคมนอกจากนี้ภาพลักษณ์ขององค์กรจะเป็นอย่างไร ภาพลักษณ์สินค้าก็จะมี ความเกี่ยวข้องกันอย่างมากในการสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ ส่วนหนึ่งอาศัยวิธีการโฆษณา ซึ่งช่วยบ่งบอกถึงบุคลิกลักษณะของสินค้า โดยเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะ หรือเน้นจุดขาย

9. ภาพลักษณ์ตราสินค้า เป็นภาพลักษณ์ที่มีลักษณะคล้ายกับภาพลักษณ์สินค้า เพียงแต่กรณีนี้เป็น “ตราสินค้า” “ยี่ห้อสินค้า” หรือ “โลโก้” “สัญลักษณ์” คือ เป็นสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง เช่น ตราช้าง ตราพญานาค ตราสิงห์ เป็นต้น

10. ภาพลักษณ์องค์กร เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรโดยองค์กรหนึ่ง โดยเน้นภาพรวมทุกสิ่งทุกอย่างขององค์กร รวมถึงสินค้าบริการ ระบบการบริหารจัดการ ความมั่นคง การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ความรับผิดชอบต่อสังคมและอื่น ๆ ดังนั้นภาพลักษณ์ขององค์กรจึงมีความหมายต่อเนืองกว้างขวาง

11. ภาพลักษณ์สถาบัน ซึ่งคล้ายกับภาพลักษณ์ขององค์กร เพียงแต่มุ่งเฉพาะตัวบริษัท หรือตัวสถาบัน ความรับผิดชอบต่อสถาบันที่มีต่อสังคม ความเป็นสถาบันที่มั่นคง เจริญก้าวหน้า แต่ทั้งนี้จะไม่มุ่งมองในเชิงธุรกิจการค้า หรือการตลาด หรือตราสินค้า นอกจากบทบาทหรือพฤติกรรมของสถาบันแต่เพียงอย่างเดียว ประเภทของภาพลักษณ์นั้นจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำภาพลักษณ์แต่ละประเภทไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ถูกต้องและเหมาะสมในการจัดการภาพลักษณ์นั้น



ก่อนที่จะกำหนดภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา ต้องรับรู้และตรวจสอบถึงภาพลักษณ์ปัจจุบันขององค์กร ก่อนว่ามีภาพลักษณ์เป็นอย่างไร

จากประเภทของภาพลักษณ์สรุปได้ว่าการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ซึ่งมาจากการรับรู้ซึ่งอาจจะมีทั้งข้อเท็จจริง และความคิด ความเชื่อส่วนตัวผสมผสานกันโดย พฤติกรรมการตอบสนองนั้นขึ้นอยู่กับว่าบุคคลมีการรับรู้ภาพลักษณ์ต่อสิ่งนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำภาพลักษณ์แต่ละประเภทมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างถูกต้องและเหมาะสม

### 2.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ที่ดีและไม่ดีนั้นมีส่วนประกอบของภาพลักษณ์หลายประการ ซึ่งสิ่งๆ ที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

เบญจมาศ ธรรมสโรช (2549, น. 13) กล่าวว่าสิ่งๆ ที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ ซึ่งมองทั้งภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจริงและภาพลักษณ์ในอุดมคติ ไว้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจริง เป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นจริงแล้วตามประสบการณ์ที่ได้รับ ภาพลักษณ์ที่เป็นตัวเองจึงเป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลคิดและเชื่อต่อองค์ประกอบของตนเองว่า มีคุณลักษณะเป็นเช่นไร เช่น โครงสร้างของร่างกาย น้ำหนัก ส่วนสูง การแต่งกาย ภาวะสุขภาพ กิจกรรมต่าง ๆ ตามการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่าเกิดขึ้นจริงในสภาพการณ์นั้น ๆ หากบุคคลนั้น มีภาพลักษณ์ตนเองดีก็จะมีผลกระทบการแสดงผลออก และการปฏิบัติในทางที่ดี เหมาะสมเป็นที่ยอมรับของสังคม สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ และยอมรับผลจากการปฏิบัติของตนเองได้

2. ภาพลักษณ์ในอุดมคติ เป็นภาพที่บุคคลต้องการปรารถนาที่พึงประสงค์ หรือที่พึงปรารถนานั้น มีกระบวนการเกิดที่ควบคู่ไปกับการเกิดภาพลักษณ์ในแต่ละบุคคลจะต่างกันที่ภาพลักษณ์ในอุดมคติเกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้จินตนาการสร้างภาพตามที่ตนได้มีประสบการณ์ การรับรู้ที่เป็นจริงแล้ว ภาพลักษณ์บุคคลเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ตั้งแต่เกิดของแต่ละบุคคล โดยมีพื้นฐานจากครอบครัว การดำเนินชีวิต การศึกษา สภาพแวดล้อม การแสดงผลออกของแต่ละบุคคลที่จะสร้างความประทับใจ รอยจารึกในจิตใจของผู้คนให้สามารถจดจำในแง่มุมที่มีทั้งด้านบวกและด้านลบได้ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละบุคคลนั้นมีการสร้างภาพลักษณ์ของตนเองออกมาอย่างไร

เสรี วงษ์มณฑา (2550, น. 77) ได้กล่าวถึง สิ่งทีก่อให้เกิดภาพลักษณ์ มีดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหาร (Executive) องค์กรจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ถ้าองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มีนโยบายการบริหารธุรกิจที่ดี ชื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบลูกค้า บริษัทนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดี

2. พนักงาน (Employee) บริษัทที่ดีจะต้องมีพนักงานที่มีความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวิญญานของการให้บริการและมีบุคลิกภาพที่ดี

3. สินค้า (Product) รวมทั้งบรรจุภัณฑ์ด้วยต้องเป็นสินค้าที่ดี มีคุณภาพ มีประโยชน์ตรงกับข้อความโฆษณาที่เผยแพร่ออกไปมีการออกแบบที่สวยงาม มีบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามทันสมัย

4. การดำเนินธุรกิจ (Business Practice) หมายถึง การค้าขายและการคืนกำไรสู่สังคมเพราะบริษัทแต่ละบริษัทนั้น จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้ก็ต่อเมื่อมีการดำเนินธุรกิจที่ชื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา มีคุณธรรม มีจริยธรรม นอกจากนั้นแล้วควรมีการคืนกำไรสู่สังคม ดังนั้นองค์กรทั้งหลายจะต้องให้ความสำคัญกับการคืนกำไรแก่สังคมในรูปแบบของกิจกรรมสาธารณะและการกุศลต่าง ๆ

5. กิจกรรมสังคม (Social Activities) คือ การดูแลเอาใจใส่สังคม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการกุศล หรือสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคที่องค์กรต่าง ๆ ต้องเน้นการตลาดเพื่อสังคมด้วย

6. เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Artifacts) บริษัทต้องมีสิ่งแสดงสัญลักษณ์ของบริษัท ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบพนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน วัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ กระดาษ ฯลฯ ควรมีโลโก้ขององค์กรแสดงอยู่ด้วย ควรมีการออกแบบที่เหมาะสม สอดคล้องกับบุคลิกของบริษัท อุปกรณ์เหล่านี้จะสะท้อนความเป็นตัวตนของบริษัท (Corporate Identity) ให้กับคนอื่นได้พิจารณาภาพลักษณ์ของบริษัทว่าเป็นอย่างไร

เสรี แก้วทิพย์ (2553, น. 13) ปัจจัยทีก่อให้เกิดภาพลักษณ์ คือ ผลที่เกิดจากความเชื่อถือ การยอมรับ และศรัทธาที่บุคคลมีต่อองค์กร ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยดังต่อไปนี้

### 1. ความเชื่อถือ

1.1 บุคลากร ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ประพฤติดี และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

- 1.2 ชื่อเสียงขององค์กรในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านรวมกัน
- 1.3 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในองค์กร
- 1.4 การพัฒนาองค์กรจนได้รับการยกย่อง
2. การยอมรับ
  - 2.1 บุคลากรในองค์กรเป็นผู้นำในการดำเนินกิจกรรมของชุมชน
  - 2.2 องค์กรมีโครงการที่ดำเนินการร่วมกับชุมชน
3. ความเลื่อมใสศรัทธา
  - 3.1 ความภาคภูมิใจของบุคลากรในการทำงาน
  - 3.2 ความประทับใจของบุคลากรและผู้มาใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จารุวรรณ วงศ์ฉวีวรรณ (2553, น. 12-13) กล่าวว่า ปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร มี 2 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยแวดล้อมภายใน (Internal Environment) หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมขององค์กร ถือว่าเป็นสภาพความเป็นจริงภายในที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรประกอบทางธุรกิจ

2. ปัจจัยแวดล้อมภายนอก (External Environment) เป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้และยากแก่การแก้ไข ได้แก่ ข่าวลือ ข้อมูลใหม่ ดังนั้นในการสื่อสารต้องอาศัยวิธีที่สามารถครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง พร้อมทั้งต้องมีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น ๆ

วิรัช ลภีรัตนกุล (2553, น. 81-83) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรหรือสถาบัน หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์กร ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์กรอย่างเดียว หน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลใดหากมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางเสื่อมเสียย่อมไม่ได้ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ แต่ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลใดมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ น่าศรัทธาและน่าไว้วางใจ โดยทั่วไปแล้วภาพลักษณ์ขององค์กรต่าง ๆ จะประกอบขึ้นจากบุคคลและส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร อาทิ ผู้บริหารองค์กร พนักงานเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ สินค้าและบริการ ฯลฯ สำหรับหน่วยงานประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของชุมชน ภาพลักษณ์ขององค์กรประเภทนี้อาจมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น ผู้บริหารองค์กรส่วนท้องถิ่น ข้าราชการและพนักงานส่วนตำบล ส่วนงานภายในองค์การบริหารส่วน

ตำบล ผลงานที่ทำมาในอดีต ฯลฯ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้นมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร ตามระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น นายองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารสูงสุดมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นายองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาพื้นที่ โดยทำงานภายใต้การตรวจสอบของสภาองค์การบริหารตำบล กำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาทำให้คุณภาพชีวิตประชาชนดีขึ้น มีการแก้ไขปัญหาที่สำคัญของชุมชน ตลอดจนริเริ่มโครงการต่าง ๆ ที่ทำให้ชุมชนโดยรวมมีเศรษฐกิจท้องถิ่นที่ดี มีความสงบสุขและปลอดภัย ดังนั้นความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเช่นเดียวกัน

2. ด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีบุคลากรปฏิบัติงานที่เรียกว่าพนักงานส่วนตำบล ซึ่งเป็นพนักงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก อาคารสำนักงาน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วภาพลักษณ์ที่ดีของบุคลากรมาจากการที่ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจในการให้บริการต่อประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือ ไว้วางใจในการใช้บริการ มีความประทับใจและเห็นถึงความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรได้เช่นกัน

3. ด้านการจัดการงบประมาณ ในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ จากแหล่งรายได้ คือ ภาษีของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นการกำหนดงบประมาณและกระบวนการใช้จ่ายเงินโครงการต่าง ๆ จึงต้องเป็นไปตามหลักความโปร่งใสตรวจสอบได้ อันจะเป็นการส่งผลทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชน การใช้จ่ายงบประมาณในโครงการต่าง ๆ เป็นไปเพื่อประโยชน์ของชุมชนอย่างแท้จริง ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลืออย่างทั่วถึงเป็นธรรม มีความเท่าเทียมและเสมอภาค สิ่งนี้จะสะท้อนไปถึงตัวองค์กรเอง ดังนั้นการจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นเหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. ด้านการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหา แก่ชุมชน โดยปัญหาต่าง ๆ จะสะท้อนหรือส่งผ่านมาทางประชาคมหมู่บ้าน เช่น ปัญหาเก็บภาษีได้น้อย เกิดจากบริการล่าช้า ซึ่งการให้บริการทางตรงแก่ประชาชนในพื้นที่จะเกี่ยวข้องกับการรับชำระภาษี ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ฯลฯ ซึ่งประชาชนต้องมาติดต่อประสานงานตลอดทั้งปี การบริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค ให้ความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำต่าง ๆ เมื่อประชาชนเกิดความไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน บริการต่อประชาชนด้วยความกระตือรือร้น สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีหน้าที่ ให้บริการด้านการชำระภาษีแก่ประชาชน ดังนั้นจึงต้องมีการจัดเตรียมพื้นที่ให้เพียงพอต่อประชาชนที่ เข้ามาติดต่อราชการสะดวกต่อการติดต่อประสานงานของประชาชน ซึ่งหากภายในอาคารสำนักงานที่ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีการแบ่งส่วนงานเป็น สัดส่วนติดต่อได้ง่าย บริเวณอาคารมีความสะอาด มีบรรยากาศที่ร่มรื่น มีความปลอดภัยของตัวอาคาร ปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลที่ดีก่อให้เกิดความประทับใจและชื่นชมต่อการดูแลจัดการอาคารสถานที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำไปสู่ทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลได้

โดยสรุปแล้วภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือองค์กรใด องค์กรหนึ่ง ตลอดจนความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม ซึ่งจะฝังอยู่ในความคิดไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ๆ การรับรู้ภาพลักษณ์เป็นผลมาจากความเชื่อถือ ศรัทธาที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น เกิดขึ้นโดยธรรมชาติตาม สภาพแวดล้อมที่องค์กรมิได้ดำเนินการใด ๆ และเกิดขึ้นโดยการสร้างสรรค์โดยผ่านการสร้างภาพที่ องค์กรปรารถนาที่จะให้เป็นการรับรู้ภาพลักษณ์ และต้องใช้เวลาที่ยาวนานในการสร้างขึ้นเพื่อให้ เป็นที่ยอมรับของประชาชน สำหรับการวิจัยครั้งนี้จึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรเพื่อใช้ เป็นแนวทางในการศึกษาภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของประชาชนในอาศัยอยู่ในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ สาธารณะ ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านพื้นที่ให้บริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนยางในทัศนคติของประชาชนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่มุ่งถึงสถานภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีผู้ให้ความเห็นทัศนคติไว้มากมาย ดังนี้

### 2.2.1 ความหมายของทัศนคติ

Thurstone (1929, อ้างถึงใน เบญจมาศ สิทธิวิไล, 2552, น. 20) นักสังคมจิตวิทยาผู้คิดและสร้างวิธีวัดทัศนคติที่มีชื่อว่าแบบวัดของ Thurstone Scales ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า “ทัศนคติ” หมายถึง ความรู้สึกที่ชัดเจนทั้งทางบวกหรือทางลบ ในทางที่เห็นด้วยหรือขัดแย้งกับสิ่งที่กำหนดเชิงจิตวิทยา”

Krech, et al. (1962, อ้างถึงใน เบญจมาศ สิทธิวิไล, 2552, น. 21) ให้คำนิยามของทัศนคติไว้ว่า หมายถึง ระบบที่คงทนในการประเมินผลทั้งทางด้านบวกหรือด้านลบ เป็นความรู้สึกทางอารมณ์ และเป็นแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านสิ่งต่าง ๆ ในสังคม

Mueller (1965, อ้างถึงใน เบญจมาศ สิทธิวิไล, 2552, น. 21) ให้ถือเอาคำนิยามของ Thurstone เป็นความหมายของ “ทัศนคติ” โดยได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง

1. ความรู้สึกต่อต้านหรือเห็นด้วย
2. การประเมินผลสิ่งที่กำหนดในเชิงจิตวิทยา
3. ความชอบหรือไม่ชอบ
4. ความรู้สึกทางบวกหรือลบ

Kundler (1974, อ้างถึงใน เบญจมาศ สิทธิวิไล, 2552, น. 20) ให้คำจำกัดความว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมรอบตัว

McCormick and Ligen (1980, อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, น. 21-22) กล่าวว่า ทัศนคติคือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในทางบวกหรือทางลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย คำว่า “ทัศนคติ” (Attitude) หรือมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “เจตคติ” มีผู้ให้นิยามไว้ต่าง ๆ กันมากมาย มากกว่า 100 นิยาม ในที่นี้จะขอเลือกนำมากล่าวเพียง 3 นิยาม ที่ได้รับการยอมรับ ดังนี้

นิยามที่ 1 ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งว่ามีลักษณะอย่างไร มีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ (Positive or Negative) ซึ่งชอบหรือไม่ซึ่งชอบ (Favorable or Unfavorable) หรือเห็นด้วยหรือคัดค้าน (Pro or Con) (Loudon and Bitta, 1993, p. 423) ซึ่งตามนิยามนี้ เป็นการมองทักษะคติในแง่ความรู้สึก หรือปฏิกิริยาท่าทีที่มีต่อวัตถุ

นิยามที่ 2 ทักษะคติ หมายถึง ความมีใจโน้มเอียงอันเกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อวัตถุหรือระดับชั้นของวัตถุ ในลักษณะเห็นดีเห็นชอบหรือไม่ชอบอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างสม่ำเสมอ (Assael, 1998, p. 282) เช่น ทักษะคติของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ก็หมายถึงความโน้มเอียงของผู้บริโภคอันเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่จะประเมินตราสินค้าว่าชอบตรานั้น หรือไม่ชอบตรานั้นอย่างสม่ำเสมอคงเส้นคงวา

นิยามที่ 3 ทักษะคติ อาจให้คำนิยามที่ 2 มาแยกลักษณะเพื่อให้เห็นเป็นข้อๆ แล้วให้นิยามใหม่ว่า หมายถึง 1) เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ก่อขึ้นจากการเรียนรู้ (Learned Construct) 2) ความโน้มเอียงที่จะต้องสนองต่อ (Tendency to Response to) 3) วัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง (An Object) 4) ในลักษณะที่มั่นคงสม่ำเสมอ (Consistently) 5) ในแนวทางเห็นชอบด้วยหรือไม่ชอบ (Favorable or Unfavorable Way) (Onkvisit and Shaw, 1994, p. 202)

Gibson (2000, p. 102) ให้ความหมายของทักษะคติไว้ว่า ทักษะคติ คือ ตัวตัดสินพฤติกรรม เป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบ เป็นสภาวะจิตใจในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อวัตถุหรือต่อสถานการณ์ โดยที่ทักษะคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์

Schermerhorn (2000, p. 75) ให้ความหมายของทักษะคติไว้ว่า ทักษะคติคือ การวางแนวความคิด ความรู้สึก ให้ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อคนหรือต่อสิ่งของในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ และทักษะคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกต้องความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมา อย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

Hornby (2001, p. 62) ให้ความหมายของทักษะคติไว้ว่า ทักษะคติ คือ วิธีทางที่คุณคิดหรือรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือคนใดคนหนึ่ง และวิธีทางที่คุณประพฤติต่อใครหรือคนใดคนหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณคิดหรือรู้สึกอย่างไร

Newstrom and Devis (2002, p. 207) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกหรือความเชื่อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ตัดสินว่า พนักงานรับรู้สภาวะแวดล้อมของพวกเค้าอย่างไร และผูกพันกับการกระทำของพวกเค้า หรือมีแนวโน้มของการกระทำอย่างไร และสุดท้ายมีพฤติกรรมอย่างไร สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2551, น. 64) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่าทัศนคติ คือ ผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปได้ในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้ โดยใช้ประสบการณ์ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

## 2.2.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

จากการตรวจเอกสารเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติพบว่า มีผู้เสนอความคิดไว้ดังนี้

Katz (1963, อ้างถึงใน Loudon and Bitta, 1993, p. 425) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของทัศนคติที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment Function) ทัศนคติช่วยให้เราปรับตัวเข้าหาสิ่งที่ทำให้ได้รับความพึงพอใจหรือได้รางวัลขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงต่อสิ่งที่ไม่ปรารถนา ไม่พอใจหรือให้โทษ นั่นคือ ยึดแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด และหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นโทษให้น้อยที่สุด ซึ่งช่วยในการปรับตัวของแต่ละบุคคลให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพอใจ คือ เมื่อเราเคยมีประสบการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก่อน และเราได้ประสบกับสิ่งนั้นอีก เราจะพัฒนาการตอบสนองของเราในทิศทางที่เราต้องการ

2. หน้าที่ในการป้องกันตน (Ego-defensive Function) ทัศนคติช่วยปกป้องภาพลักษณ์แห่งตน (Ego or Self Image) ต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ และแสดงออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตนเองใช้ในการปกป้องตัวเองโดยการสร้างความนิยมนับถือตนเอง หลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พอใจ หรือสร้างทัศนคติขึ้นมาเพื่อรักษาหน้า



3. หน้าที่ในการแสดงออกของค่านิยม (Value Expressive Function) ในขณะที่ทัศนคติที่ปกป้องตนเอง ได้สร้างขึ้นเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ของตนเองหรือเพื่อปิดบังทัศนคติที่แท้จริงไม่ให้ปรากฏ แต่ทัศนคติที่ทำหน้าที่แสดงออกถึงค่านิยมจะพยายามแสดงลักษณะที่แท้จริงของตนเองทำหน้าที่ให้บุคคลแสดงค่านิยมของตนเอง เป็นการแสดงออกทางทัศนคติที่จะสร้างความพอใจให้กับบุคคลที่แสดงทัศนคตินั้นออกมา เพราะเป็นการแสดงค่านิยมพื้นฐานที่แต่ละบุคคลพอใจ

4. หน้าที่ในการแสดงออกถึงความรู้ (Knowledge Function) มนุษย์ต้องการเกี่ยวข้องกับวัตถุต่าง ๆ รอบข้าง ดังนั้นจึงต้องแสวงหาความมั่นคง ความหมาย ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้นทัศนคติจะเป็นสิ่งที่ใช้ประเมิน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และเป็นมาตรฐานเพื่อเปรียบเทียบ หรือเป็นขอบเขตแนวทางสำหรับอ้างอิงเพื่อหาทางเข้าใจ ให้สามารถเข้าใจโลกและสิ่งแวดล้อมได้ง่าย ๆ ขึ้น เพราะคนเราได้รับรู้แล้วครั้งหนึ่งก็จะเก็บประสบการณ์เหล่านั้น ๆ ไว้เป็นส่วน ๆ เมื่อเจอสิ่งใหม่จะนำประสบการณ์ที่มีอยู่เดิมมาเป็นกรอบอ้างอิงว่าสิ่งใดควรรับรู้ สิ่งใดควรหลีกเลี่ยง ซึ่งทัศนคติช่วยให้คนเราเข้าใจสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเราโดยเราสามารถตีความหรือประเมินค่าสิ่งที่อยู่รอบตัวเราได้

Gibson (2000, p. 103) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลเรา ซึ่งบุคคลเราจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ อันใดอันหนึ่ง โดยที่องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ 3 องค์ประกอบ มีดังนี้

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติ คือ การได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้มาจากพ่อ แม่ ครู หรือกลุ่มของเพื่อน ๆ
2. ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผล และตรรกะองค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3. พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะหมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของคนที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตร ให้ความอบอุ่น ก้าวร้าว เป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัดหรือประเมินออกมาได้ จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ

Schermerhorn (2000, p. 76) กล่าวว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ทัศนคติที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อ จะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคนหรือสิ่งของ และข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ เช่น งานของฉันขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) คือ ความรู้สึกเฉพาะอย่าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล ซึ่งได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ เช่น ฉันไม่ชอบงานของฉัน เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคล หรือทัศนคติของบุคคลเช่น ฉันกำลังไปทำงานของฉัน เป็นต้น

ธีระพร อูวรรณโณ (2528, น. 162-163 อ้างถึงใน วาสนา ธรรมชัยกุล, 2553, น. 10) ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 แบบ คือ ทัศนคติแบบ 3 องค์ประกอบ ทัศนคติแบบ 2 องค์ประกอบ และทัศนคติแบบ 1 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ แนวคิดนี้จะระบุว่า ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) ประกอบด้วย ความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็น
- 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกชอบ -ไม่ชอบ หรือท่าทางที่ดี-ไม่ดี
- 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติ มีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (Triandis, 1971)

2. ทศนคติมี 2 องค์ประกอบ แนวคิดนี้จะระบุว่า ทศนคติมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่  
1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) มีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทศนคติออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ (Katz, 1950; Rosenberg, 1965)

3. ทศนคติมีองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้จะระบุว่า ทศนคติมีองค์ประกอบเดียว คืออารมณ์ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ (Fishbein and Ajzen, 1975) กล่าวว่า ทศนคติ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้  
1) องค์ประกอบด้าน ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อเชิงการประเมินเป้าหมาย โดยอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ จินตนาการ และการจำ 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก หรือลบ หรือทั้งบวก และลบต่อเป้าหมาย 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของพฤติกรรม หรือ แนวโน้มของการแสดงออกต่อเป้าหมาย

### 2.2.3 ประเภทของทศนคติ

การแสดงออกทางทศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ (ดารณี พานทอง, 2554)

1. ทศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดี หรือยอมรับ ความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณาเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2. ทศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออกหรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เพราะเห็นว่าทารุณสัตว์

3. การไม่แสดงออกทางทศนคติ หรือมีทศนคติเฉย ๆ (Negative Attitude) คือ มีทศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ หรือในเรื่องนั้น ๆ เราไม่มีแนวโน้มทศนคติอยู่เดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เช่น เรามีทศนคติที่เป็นกลางต่อตู้ไมโครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของตู้ไมโครเวฟมาก่อน

สรุปได้ว่าการแสดงออกของทศนคตินั้น เกิดจากการก่อตัวของทศนคติที่สะสมไว้เป็นความคิด และความรู้สึก จนสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ตามทศนคติต่อสิ่งนั้น

### 2.2.4 การก่อตัวของทัศนคติ (The Formation of Attitude)

การเกิดทัศนคติแต่ละประเภทนั้น จะก่อตัวขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปได้เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกันซึ่งในความเป็นจริง ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ ไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะแต่ละปัจจัย ปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่าขึ้นอยู่กับสถานการณ์เพื่อก่อตัวเป็นทัศนคตินั้น บุคคลดังกล่าวได้เกี่ยวข้องกับสิ่งของหรือแนวความคิดที่มีลักษณะแตกต่างกันไปอย่างไร ซึ่ง Newsom and Carrell (1995, pp. 25-26) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติและอธิบายว่า การเกิดทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. พื้นฐานของแต่ละบุคคลหรือเบื้องหลังทางประวัติศาสตร์ (Historical Setting) หมายถึง ลักษณะทางด้านชีวประวัติของแต่ละคน ได้แก่ สถานที่เกิด สถานที่เจริญเติบโต สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ผ่านมาจะเป็นตัวหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล และเป็นปัจจัยนำไปสู่การเกิดทัศนคติของคนนั้น ๆ
2. สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีต่อกันและกัน เช่น การเปิดรับข่าวสาร กลุ่ม และบรรทัดฐานของกลุ่ม สภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคล และประสบการณ์
3. กระบวนการสร้างบุคลิกภาพ (Personality Process) และสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน (Predispositions) เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานในการสร้างทัศนคติของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

### 2.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งบางตำราใช้คำว่า “เจตคติ” หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เจตคติถือเป็นกิริยาท่าที ความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจหรือประสาท ซึ่งแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะแสดงออกในทางสนับสนุนเห็นดีเห็นชอบด้วยหรือต่อต้าน ไม่เห็นดีเห็นชอบด้วยก็ได้ (บุญธรรม กิจปริดาภิรุตย์, 2553, น. 11-12) ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ทัศนคติ” ไว้ เช่น

1. ทัศนคติ (Attitude) เป็นความรู้สึก และความคิดโดยรวมของบุคคล ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบ เช่น ความชอบ ความมีอคติ ข้อคิดเห็น ความกลัว ความเชื่ออย่างมั่นคง ที่มีต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่งโดยทัศนคติจะแสดงออกมาทางความคิดเห็น (Opinion) ดังนั้นจึงถือได้ว่าความคิดเห็นของบุคคล เป็นสัญลักษณ์แสดงถึงทัศนคติของบุคคลนั่นเอง (Thurstone and Chave, 1966, pp. 6-7)

2. ทศนคติ คือ ความรู้สึก และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบันและข้อเสนอดี ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้านพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด (Mun, 1971, p. 77)

3. ทศนคติ เป็นความเชื่อและความรู้สึกที่ทนทาน และได้รับการจัดระเบียบ ซึ่งมักเป็นตัวผลักดันให้เรากระทำไปในทิศทางนั้น ๆ ทศนคติจึงมีองค์ประกอบทั้งด้านความคิด อารมณ์ และการกระทำ (ยงยุทธ์ วงศ์ภิรมย์ศานต์, 2531, น. 179 อ้างถึงใน วาสนา ธรรมชัยกุล, 2553, น. 12)

4. ทศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ สภาพการณ์และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลายสิ่งที่มีผลให้เกิดการกระทบหรือแสดงออกเกิดเป็นพฤติกรรมทศนคติ เป็นตัวการสำคัญอันหนึ่งที่เป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งส่วนใหญ่จะแสดงออกมาในลักษณะของความรู้สึก (ถวิล ธาราโกชน, 2532, น. 45)

จากการค้นคว้าของนักจิตวิทยาหลายท่านได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับทศนคติดังต่อไปนี้

Good (1959, p. 48) ได้ให้ความหมายของทศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ต่อสถานการณ์บางอย่างต่อบุคคลหรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

Allport (1967, อ้างถึงใน เบญจมาศ สิทธิวิไล, 2552, น. 45) ได้ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึง สภาวะของความพร้อมทางจิตซึ่งเกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์และสภาวะความพร้อมจะเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ

Allport (1968, p. 17) ได้ให้ความหมายของทศนคติว่า หมายถึง สภาวะความพร้อมทางจิตและประสาทที่จะโต้ตอบได้ เกิดจากประสบการณ์ซึ่งจะเป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางหรือมีผลในการเปลี่ยนแปลงของการสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ บุคคล หรือสถานการณ์

นพมาศ ธีรเวคิน (2535, น. 126, อ้างถึงใน เบญจมาศ สิทธิวิไล, 2552, น. 45) ได้ให้ความหมายของทศนคติว่า หมายถึง การรวบรวมเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ความเห็น ความเชื่อ และความจริง ซึ่งอาจจะเป็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกัน และมีแนวโน้มจะก่อให้เกิดพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่งในขั้นต่อไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2554, น. 160) ได้ให้ความหมายของทศนคติว่า หมายถึง สิ่งซึ่งเราทำการอธิบายด้วยวิธีการอ้างอิงถึงสิ่งที่อยู่ในความนึกคิดของผู้บริโภคที่เป็นเหตุทำให้มีผลกระทบต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก

จากความหมายของทัศนคติที่กล่าวมาทั้งหมด พอที่จะสรุปความหมายของทัศนคติได้ว่าทัศนคติหมายถึง เรื่องราวที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลเป็นการจัดระเบียบแนวความคิด ความเชื่อ อุดมคติ และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ ทัศนคติมิใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิดตรงกันข้ามทัศนคติจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนได้เกี่ยวข้องอยู่ด้วยในภายนอกทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงและถาวรภายหลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้วจะไม่เป็นภาวะที่เกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว และจะไม่เปลี่ยนแปลงในทันทีทันใดที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างกันไปเพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้นจะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ หากจะเปลี่ยนแปลงจึงต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

แนวคิดของการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ดูแลและปกครองตนเอง มีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่งกับหลักการกระจายอำนาจ ที่มุ่งให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความอิสระไม่มีการขึ้นนำจากรัฐบาลกลาง นั่นก็หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นจะมีสูงมากขึ้นจากเดิมนั่นเอง ในหัวข้อนี้ผู้เขียนจะกล่าวถึงความเป็นมาเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ การแบ่งลำดับชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามลำดับ ดังนี้

### 2.3.1 ความเป็นมาเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และให้จัดระเบียบการบริหารในตำบลมีรูปแบบเดียวเรียกว่า “สภาตำบล” ซึ่งสภาตำบลประกอบด้วยกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกโดยตำแหน่ง และสมาชิกโดยการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 5 ปี ส่วนคณะกรรมการตำบลประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน แพทย์ประจำตำบลและผู้ใหญ่บ้านทุกคนเป็นกรรมการ ครูใหญ่ในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกิน 5 คน เป็นกรรมการ โดยได้รับการแต่งตั้งจากนายอำเภอ (กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง, 2559, น. 18)

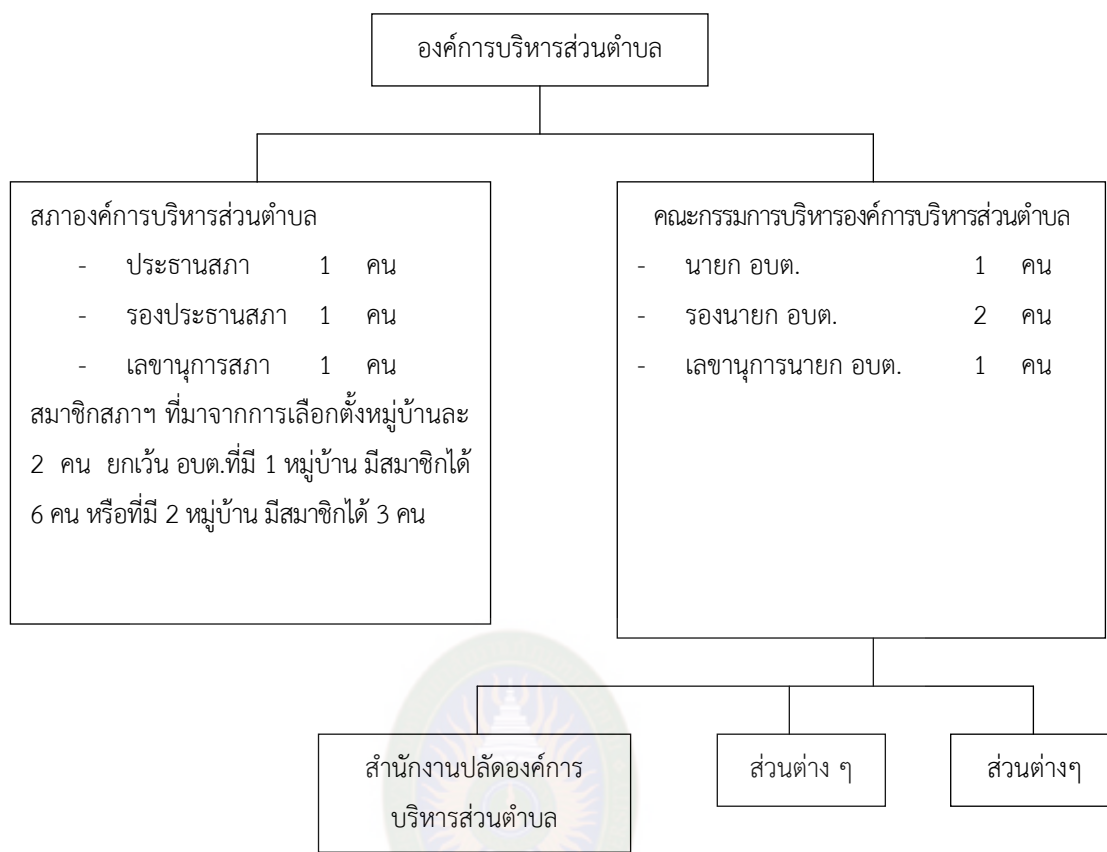
ต่อมาโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้เปลี่ยนแปลง โดยจัดให้มีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นทุกระดับ เพิ่มบทบาทและอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น ทั้งอำนาจในการกำหนดนโยบายการพัฒนา การจัดการทรัพยากร เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการปกครองตนเอง ใน

ระบอบประชาธิปไตย จากนโยบายการกระจายอำนาจดังกล่าว ทำให้มีการปรับปรุงฐานะของสภาตำบล โดยมีการจัดระเบียบการปกครองตำบลออกเป็น 2 รูปแบบ คือ สภาตำบลที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และ องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นข้าราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2537 (กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง, 2559, น. 19-20)

ปัจจุบันได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 เพื่อเป็นการปรับปรุงฐานะของสภาตำบลและการบริหารงานของสภาตำบลให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้ได้มากขึ้น รวมทั้งให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดตามกฎหมายขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างประกอบด้วย

1. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน กรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการ คณะกรรมการบริหารอีกหนึ่งคน

2. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากราษฎรในแต่ละหมู่บ้าน ๆ ละ 2 คน (ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีพื้นที่ 1 หมู่บ้านจะมีสมาชิกได้จำนวน 6 คน หรือมีพื้นที่ 2 หมู่บ้าน จะมีสมาชิกได้หมู่บ้านละ 3 คน) และสมาชิกจะเลือกประธาน สภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน (กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง, 2559, น. 20) ดังภาพต่อไปนี้



**ภาพที่ 2.1** โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตาม พรบ. สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542. ปรับปรุงจาก *ข้อมูลสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี 2559* (น. 21), โดย กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง, 2559, กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

จะเห็นได้ว่าเจตนารมณ์ที่แท้จริงในการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นก็เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และให้ประชาชนได้รับรู้ ข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลก่อนดำเนินโครงการที่กระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต และให้ประชาชนมีสิทธิแสดงความคิดเห็นด้วย และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น มีกรอบแนวทางในการพัฒนา และการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้ มีความอิสระในการกำหนดนโยบาย



และแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนด (กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง, 2559, น. 20)

### 2.3.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตาม พ.ร.บ. สถาปนาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่สำคัญในการพัฒนาตำบล ด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม และองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง, 2559, น. 21)

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ ทางบก
2. การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งขยะมูล

ฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ
4. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
6. การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
7. การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

นอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบล ยังอาจจัดกิจกรรมในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำ เพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. การให้มีและการบำรุงรักษาการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีการอื่น
3. การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. การให้มีการบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. การให้มีและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สิน

อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ข ราษฎรในตำบลได้โดยการกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 500 บาท ในส่วนทางด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น แบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้ 1) อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1.1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการ

บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล 1.2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลร่าง ข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม 1.3) ควบคุมการ ปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายของแผนพัฒนาตำบลและกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ 2) อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล 2.1) บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และ รับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 2.2) จัดทำ แผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ ความเห็นชอบ 2.3) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง 2.4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

### 2.3.3 การแบ่งลำดับชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล

การแบ่งลำดับชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งตามรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นเกณฑ์ของกองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ บริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) เหตุที่ใช้เกณฑ์รายได้เพราะนำเกณฑ์รายได้ ของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลมาจำแนกขนาดของ อบต. ออกเป็น 3 ขนาด คือ ขนาดใหญ่ ขนาด กลาง และขนาดเล็ก (กองราชการส่วนตำบล, 2543) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบ่งลำดับชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 3 ขนาด

1. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก เดิมคือ อบต. ชั้นที่ 4 และ 5 มีรายได้ต่ำกว่า 6 ล้าน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เดิมคือ อบต. ชั้นที่ 2 และ 3 มีรายได้ 6 ล้านบาทขึ้นไป
3. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ เดิมคือ อบต. ชั้นที่ 1 มีรายได้ 20 ล้านบาทขึ้นไป

จากแนวคิดองค์การบริหารส่วนตำบลสรุปได้ว่า การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นก็เพื่อ พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลก่อนดำเนินโครงการที่ กระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต และให้ประชาชนมีสิทธิแสดงความคิดเห็น และมีหน้าที่จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ ทางบก และรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และ ที่สาธารณะ รวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม พัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ่มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการ มอบหมาย อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

## 2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

### 2.4.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

#### 2.4.1.1 ด้านกายภาพ (องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง, 2560, น. 1-2)

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบลตอนยาง ตำบลตอนยางเป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 7 ตำบลของอำเภอปะทิวอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอปะทิว ระยะห่างจากอำเภอปะทิวประมาณ 25 กิโลเมตร และห่างตัวจังหวัดชุมพรประมาณ 60 กิโลเมตร ตำบลตอนยาง มีเนื้อที่ประมาณ 155.29 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 97,250 ไร่ ตำบลตอนยางมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลเขาไชยราช อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลชุมโค อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลปากคลอง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลเขาไชยราช อำเภอปะทิว และตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

2) ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลตอนยาง มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสลับกับเนินเขาไม่สูงชัน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ในการเพาะปลูกพืชเศรษฐกิจของภาคใต้ เช่น ยางพารา ปาล์ม น้ำมัน พุรีเรียน

3) ลักษณะภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศของตำบลตอนยาง เป็นแบบมรสุมมี 3 ฤดู คือ 1) ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2) ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 3) ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน

4) ลักษณะของดิน ลักษณะดินโดยทั่วไปของตำบลตอนยาง เนื้อดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย ประกอบด้วยดินที่มีความเหมาะสมสำหรับปลูกไม้ยืนต้น เช่น ยางพารา ปาล์ม น้ำมัน พุรีเรียน และไม้ผลอื่น รองลงมาคือ การปลูกพืชไร่

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญในตำบลตอนยาง นอกจากน้ำฝนแล้วยังมีทางน้ำสายสำคัญ ได้แก่ คลองสิริกิต ซึ่งต้นกำเนิดมาจากน้ำตกเขาสี่เสียด คลองห้วยรากไม้ และห้วย หนอง คลอง บึง อื่น ๆ ที่กระจายอยู่ทั่วไป แบ่งเป็น 5.1) คลอง ลำน้ำ ลำห้วย จำนวน 3 สาย 5.2) บึง หนอง อื่น ๆ จำนวน 10 สาย

แหล่งน้ำชลประทาน ประกอบด้วย โครงการชลประทานขนาดเล็กคือ โครงการชลประทานบ้านดอนแดง ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 9 บ้านดอนสัก ฝ่ายคลองห้วยแกล ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล ฝ่ายคลองหนองใหญ่ หมู่ที่ 16 บ้านดอนสำราญพัฒนา ฝ่ายคลองโพธิ์กร่าง หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง

อ่างเก็บน้ำขนาดเล็ก เป็นอ่างเก็บน้ำเพื่อการชลประทานซึ่งนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพักผ่อน ได้แก่ อ่างเก็บน้ำกรมหลวง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล

แหล่งน้ำที่อื่น ๆ ที่สร้างขึ้น ได้แก่

1. บ่อน้ำตื้น จำนวน 276 บ่อ
2. บ่อน้ำบาดาล จำนวน 45 บ่อ
3. สระน้ำ จำนวน 21 สระ

#### 6) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ป่าไม้เป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ พื้นที่ป่าไม้ตามกฎหมายของตำบลดอนยาง มีทั้งสิ้นประมาณ 8,000ไร่ คิดเป็นร้อยละ 8.24 ของพื้นที่รวมทั้งตำบล ประกอบด้วยพื้นที่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าเขาช้างตาย ป่าเขาสี่เสียด ป่าน้ำตกกระเปาะ แปลง 12 ซึ่งเป็นต้นน้ำของน้ำตกเขาสี่เสียด ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของตำบลดอนยาง นอกจากนี้ยังมีป่าชุมชนห้วยไม้เรียบฯ

#### 2.4.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2560, น. 2-3)

1) เขตการปกครอง ตำบลดอนยางได้ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง แบ่งหมู่บ้าน การปกครองตามพระราชบัญญัติการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 เป็น 16 หมู่บ้าน ดังนี้

1.1) จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน มี 13 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้
- หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง
- หมู่ที่ 4 บ้านดอนทราย
- หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเรี้ย
- หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งมังกะตาล
- หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งตำรง
- หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งเศรษฐี

หมู่ที่ 9 บ้านดอนสัก

หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล

หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง

หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม

หมู่ที่ 15 บ้านดอนทรายพัฒนา

หมู่ที่ 16 บ้านดอนสำราญพัฒนา

1.2) จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. บางส่วน มี 3 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต

หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส

หมู่ที่ 13 บ้านโนนบ้าน

2) การเลือกตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางได้แบ่งเขตการเลือกตั้งสมาชิก

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 16 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้

เขตเลือกตั้งที่ 3 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง

เขตเลือกตั้งที่ 4 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 4 บ้านดอนทราย

เขตเลือกตั้งที่ 5 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเรี้ย

เขตเลือกตั้งที่ 6 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งมังกะตาล

เขตเลือกตั้งที่ 7 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งตำรง

เขตเลือกตั้งที่ 8 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งเศรษฐี

เขตเลือกตั้งที่ 9 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 9 บ้านดอนสัก

เขตเลือกตั้งที่ 10 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล

เขตเลือกตั้งที่ 11 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง

เขตเลือกตั้งที่ 12 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส

เขตเลือกตั้งที่ 13 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 13 บ้านโนนบ้าน

เขตเลือกตั้งที่ 14 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม

เขตเลือกตั้งที่ 15 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 15 บ้านดอนทรายพัฒนา

เขตเลือกตั้งที่ 16 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 16 บ้านดอนสำราญพัฒนา

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองาน เสนอแนะในกิจกรรมของ อบต. ในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาหมู่บ้าน ฯลฯ

### 3) ประชากร

ตำบลดอนยาง มีประชากรใน พ.ศ. 2559 จำนวน 5,849 คน เป็นเพศชาย 2,988 คน เพศหญิง 2,861 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## ตารางที่ 2.1

จำนวนประชากรในตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านมาบอำมฤต	112	91	203	109
2	บ้านห้วยรากไม้	304	331	635	231
3	บ้านดอนยาง	265	231	496	206
4	บ้านดอนทราย	174	183	357	152
5	บ้านทุ่งเรื้อย	259	255	514	188
6	บ้านทุ่งมั่งกะตาล	191	160	351	156
7	บ้านทุ่งตำรง	221	233	454	147
8	บ้านทุ่งเศรษฐี	153	163	316	114
9	บ้านดอนสัก	155	173	328	130
10	บ้านห้วยแกล	423	360	783	304
11	บ้านกรมหลวง	137	138	275	85
12	บ้านทุ่งน้ำใส	58	49	107	58
13	บ้านโนบ้าน	28	18	46	42
14	บ้านดอนทรายงาม	187	166	353	97
15	บ้านดอนทรายพัฒนา	161	154	315	125
16	บ้านดอนสำราญพัฒนา	160	156	316	102
	รวม	2,988	2,861	5,849	2,246

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก ข้อมูลประชากรตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ของเดือนกันยายน พ.ศ. 2559 (น.4), โดย สำนักทะเบียนอำเภอปะทิว, 2559, ชุมพร : สำนักทะเบียน.

## 4) สภาพทางสังคม (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2560, น. 5-6)

4.1) การศึกษา ตำบลดอนยางมีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของประชากรทั้ง การศึกษาในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน การศึกษาในระบบโรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) มีจำนวน 3 โรงเรียน คือ 1) โรงเรียนวัดดอนยาง หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง 2) โรงเรียนบ้านทุ่งเรี้ย หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเรี้ย 3) โรงเรียนบ้านห้วยรอกไม้ หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม และมีศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน จำนวน 1 ศูนย์ คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก วัดดอนยาง หมู่ที่ 3 ตำบลดอนยาง

การศึกษานอกระบบโรงเรียน ประกอบด้วย การศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่งได้แก่ กศน. ตำบลดอนยาง ศูนย์การเรียนชุมชน ตำบลดอนยาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต ตำบลดอนยาง มีที่อ่านหนังสือพิมพ์หมู่บ้าน จำนวน 3 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2, 3 และหมู่ที่ 5 มีศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการเกษตร จำนวน 1 ศูนย์

## ตารางที่ 2.2

สถานบริการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

ที่	สถานบริการศึกษา	จำนวน		
		แห่ง	ครู	นักเรียน
1.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	2	32
2.	โรงเรียนระดับอนุบาล	-	-	-
3.	โรงเรียนระดับประถมศึกษา	3	24	287
4.	โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	-
5.	โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	-
6.	ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน	1	1	-
7.	ห้องสมุดประชาชน	-	-	-
8.	ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	3	-	-
9.	ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการเกษตร	1	-	-

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561-2564) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร (น. 5), โดย องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2560, ชุมพร : องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง.

## ตารางที่ 2.3

สถานบริการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

ระดับการศึกษา	เพศ		รวม (%)
	ชาย(%)	หญิง(%)	
ไม่เคยศึกษา	3.89	5.02	4.44
อนุบาล/ศูนย์เด็กเล็ก	4.33	3.83	4.09
ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา	5.68	4.08	4.90
จบชั้นประถมศึกษา (ป.4, ป.7, ป.6)	47.50	47.83	47.65
มัธยมศึกษาตอนต้น (มศ.1-3, ม.1-3)	20.13	16.18	18.19
มัธยมศึกษาตอนปลาย (มศ.4-5, ม.4-6, ปวช.)	11.86	12.00	11.93
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1.99	2.48	2.23
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.43	8.12	6.24
สูงกว่าปริญญาตรี	0.20	0.47	0.33

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2557-2559 และข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับตำบล (น.5), โดย องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2559, ชุมพร : งานนโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง.

4.2) สาธารณสุข การให้บริการสาธารณสุขของรัฐในตำบล ประกอบด้วย โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลมาบอำมฤต นอกจากนี้ยังมีสถานบริการสาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 16 แห่ง ซึ่งกระจายอยู่ในทุกหมู่บ้าน

4.3) อาชญากรรม องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือ การติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก



มาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4) ยาเสพติด ปัญหายาเสพติดในตำบลดอนยาง ในปีงบประมาณ 2558 ที่ผ่านมาได้รับการประสานจากศูนย์อำนวยการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดจังหวัดชุมพร ได้จัดทำโครงการค่ายปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดชุมพร (ค่ายมาตรฐานใหม่) ร่วมกับกองร้อยอาสาสมัครฯ ดินแดนจังหวัดชุมพรที่ 1 และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร เพื่อนำผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติดเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูและฝึกอบรมอาชีพรวมระยะเวลา 15 วัน และในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มีราษฎรในพื้นที่ตำบลดอนยาง ได้เข้าค่ายตามโครงการค่ายปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดชุมพร จำนวน 3 คน เข้าร่วมโครงการจำนวน 3 คน แต่จากเหตุการณ์ดังกล่าวที่พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางมีผู้ที่ติดยาเสพติดเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ที่เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5) การสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้ 1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ 2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 3) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง 4) ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้ในพื้นที่

## 5) ระบบบริการพื้นฐาน

5.1) การคมนาคมขนส่ง การคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอและจังหวัด รวมทั้งการคมนาคมภายในตำบลและหมู่บ้าน มีรายละเอียดดังนี้ 1) ทางหลวงแผ่นดิน 3411 สายห้วยสัก-ดอนยาง 2) ทางหลวงแผ่นดิน 3253 สายบ้านพละ-มาบอำมฤต-ปากคลอง 3) ทางหลวงชนบท 2024 สายมาบอำมฤต-ปะทิว 4) ทางหลวงชนบท สายบ้านทุ่งเรี้ย-มาบอำมฤต

นอกจากนี้ยังมีถนนภายในหมู่บ้านใช้ขนส่งผลผลิตออกสู่ตลาดจากหมู่บ้านต่าง ๆ เชื่อมโยงไปถึงหมู่บ้านอื่น ดังนี้ 1) ถนน คสล. จำนวน 6 สาย 2) ถนนลาดยาง จำนวน 11 สาย 3) ถนนหินคลุก จำนวน 6 สาย 4) ถนนลูกรัง จำนวน 93 สาย และยังมีสถานีรถไฟ จำนวน 1 สถานี คือ สถานีรถไฟบ้านมาบอำมฤต ซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

5.2) การไฟฟ้า ไฟฟ้านับเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาและการลงทุนด้านต่าง ๆ ในตำบลดอนยางมีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 1,689 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 76.84

5.3) การประปา มีการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน โดยใช้ น้ำจากบ่อน้ำบาดาล และน้ำผิวดิน จำนวน 15 แห่ง คือ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9, 10, 11, 12, 14, 15, 16

5.4) โทรศัพท์ การบริการโทรศัพท์ ในพื้นที่ตำบลดอนยางการบริการโทรศัพท์ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จำนวนครัวเรือนที่มีโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่มี 1,654 ครัวเรือน

5.5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ การไปรษณีย์โทรเลข ในตำบลดอนยางมีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต

## 6) ระบบเศรษฐกิจ

6.1) การเกษตร ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ร้อยละ 44.05 ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ทำสวน โดยผลผลิตที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา ปาล์มน้ำมัน ทูเรียน และประกอบอาชีพทำไร่ ร้อยละ 0.10

6.2) การประมง ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ร้อยละ 0.23 ประกอบอาชีพ การประมง

6.3) การปศุสัตว์ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ร้อยละ 0.03 ประกอบอาชีพ การปศุสัตว์

6.4) การประกอบอาชีพอื่น ๆ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ประกอบอาชีพนอกเหนือที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1) อาชีพรับจ้างทั่วไป มีประมาณร้อยละ 18.40 2) อาชีพค้าขาย มีประมาณร้อยละ 3.43 3) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีประมาณร้อยละ 0.94 4) อาชีพรับราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีประมาณร้อยละ 1.14 5) อาชีพพนักงานบริษัท มีประมาณร้อยละ 1.29 6) อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีประมาณร้อยละ 0.03 7) อาชีพอื่น (นอกเหนือที่กล่าวมาแล้ว) มีประมาณร้อยละ 2.18 8) กำลังศึกษา มีประมาณร้อยละ 23.83 9)ว่างงาน มีประมาณร้อยละ 4.36

6.5) การบริการ 1) โรงแรม 2 แห่ง 2) ร้านอาหาร 5 แห่ง

6.6) การท่องเที่ยว พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญคือ น้ำตกทุ่งสีเสียด น้ำตกวังอำเภอ

6.7) การอุตสาหกรรม 1) พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางมีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 1 แห่ง คือ บริษัท กว้างเซ็นรับเบอร์ (ไทยอีสเทิร์น) จำกัด อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1 ตำบลดอนยาง 2) พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางมีลานรับซื้อปาล์ม และลานรับซื้อไม้ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1) ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลานปาล์มทอง จำกัด อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 15 2) ลานปาล์มซอยเก่า อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 9 3) ลานรับซื้อไม้ นายเสริมพงษ์ ชุมเกษียร อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 10

6.8) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ การพาณิชย์ ในพื้นที่ตำบลดอนยาง ประกอบด้วย 1) ธนาคาร จำนวน 6 แห่ง 2) ปั้มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 5 แห่ง 3) ร้านซ่อมรถ/อู่ซ่อมรถ จำนวน 4 แห่ง 4) ร้านค้าปลีก 23 แห่ง

การรวมกลุ่มเพื่อการอาชีพ จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มเกษตรกรทำสวนยาง จำนวนสมาชิก 400 คน 2) กลุ่มเกษตรกรทำสวนทุเรียน จำนวนสมาชิก 25 คน 3) กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร เสรีสามัคคี จำนวนสมาชิก 63 คน 4) สหกรณ์กองทุนสวนยางกลุ่มหนองใหญ่พัฒนาจำกัด จำนวนสมาชิก 150 คน

7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1) การนับถือศาสนา สถาบันและองค์กรทางศาสนา 1) วัด/สำนักสงฆ์ 5 แห่ง 2) มัสยิด - แห่ง 3) ศาลเจ้า 1 แห่ง 4) โบสถ์ 1 แห่ง

## ตารางที่ 2.4

จำนวนประชากรจำแนกตามศาสนาของตำบลดอนยาง

ศาสนา	เพศ		รวม (%)
	ชาย (%)	หญิง (%)	
พุทธ	99.65	99.64	99.64
คริสต์	0.25	0.31	0.28
อิสลาม	0.05	0.05	0.05

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2557-2559 และข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับตำบล (น.5), โดย องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2559, ชุมพร : งานนโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง.

8.2) ประเพณีและงานประจำปี 1) ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ของประชาชนหมู่ที่ 10 ประมาณเดือนเมษายน 2) ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือนเมษายน 3) ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนตุลาคม พฤศจิกายน 4) ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน

8.3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำควักลิ่งไต้ปลา น้ำพริกเผา วิธีการจัดทำพวงหรีด วิธีการทำไม้กวาดดอกหญ้า และวิธีการทำกระเป่าจากวัสดุธรรมชาติ ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90% พูดภาษาใต้

8.4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ของที่ระลึก ไต้ปลาควักลิ่ง น้ำพริกเผา สบู่จากวัตถุดิบธรรมชาติ

### 9) ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1) น้ำ แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญในตำบลดอนยาง นอกจากน้ำฝนแล้วยังมีทางน้ำสายสำคัญ ได้แก่ คลองสิริกิต ซึ่งต้นกำเนิดมาจากน้ำตกเขาสี่เสียด คลองห้วยรากไม้ และห้วย หนอง คลอง บึง อื่น ๆ ที่กระจายอยู่ทั่วไป แบ่งเป็น 1) คลอง ลำน้ำ ลำห้วย จำนวน 33 สาย 2) บึง หนอง อื่น ๆ จำนวน 10 สาย

แหล่งน้ำชลประทาน ประกอบด้วย โครงการชลประทานขนาดเล็ก คือ โครงการชลประทานบ้านดอนแดง ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 9 บ้านดอนสัก ฝายคลองห้วยแกล ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล ฝายคลองหนองใหญ่ หมู่ที่ 16 บ้านดอนสำราญพัฒนา ฝายคลองโพธิ์กร่าง หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง

อ่างเก็บน้ำขนาดเล็ก เป็นอ่างเก็บน้ำเพื่อการชลประทานซึ่งนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพักผ่อน ได้แก่ อ่างเก็บน้ำกรมหลวง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล

แหล่งน้ำที่อื่น ๆ ที่สร้างขึ้น ได้แก่ 1) บ่อน้ำตื้น จำนวน 276 บ่อ 2) บ่อน้ำบาดาล จำนวน 45 บ่อ 3) สระน้ำจำนวน 21 สระ

9.2) ป่าไม้ พื้นที่ป่าไม้ตามกฎหมายของตำบลดอนยาง มีทั้งสิ้นประมาณ 8,000ไร่ คิดเป็นร้อยละ 8.24 ของพื้นที่รวมทั้งตำบล ประกอบด้วย พื้นที่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าเขาช้างตาย ป่าเขาสี่เสียด ป่าน้ำตกกระเปาะแปลง 12 ซึ่งเป็นต้นน้ำของน้ำตกเขาสี่เสียด ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของตำบลดอนยาง นอกจากนี้ยังมีป่าชุมชนห้วยไม้รีบบา

9.3) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางส่วนมากเป็นพื้นที่เหมาะสำหรับเพาะปลูก จัดตั้งร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ แต่เนื่องจากน้ำฝนสำหรับใช้ในการเกษตรยังมีไม่เพียงพอจึงได้มีการแก้ไขปัญหาโดยการก่อสร้างฝายเก็บกักน้ำและหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรเพิ่ม

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

จารุวรรณ วงศ์มณีวรรณ (2552, น. 80-82) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านการจัดการงบประมาณ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านผู้บริหาร ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

เมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากรในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และ รายได้ พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงคราญ พิกแก้ว (2552, น. 83-87) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาว อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาวที่กลุ่มตัวอย่างประเมินว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ด้านผู้บริหาร รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านการจัดการงบประมาณ ส่วนการรับรู้ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตัวอย่างประเมินว่ามีการรับรู้ภาพลักษณ์อยู่ในระดับปาน กลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ลาว จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ รายได้ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน สำหรับประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านบุคลากร ด้านการบริการและด้าน ส่งเสริมการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้าน อื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านบุคลากร ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านการบริการ แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ ยังพบว่าประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านการจัดการงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

แสงทวน วงศ์ราษฎร์ (2552, น. 75-78) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อ เทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มี ต่อเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ประเมินว่ามีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ในระดับ มาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านพื้นที่ให้บริการ ด้านการ ให้บริการสาธารณะ และด้านการจัดการงบประมาณ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะ ประชากรในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ช่วง อายุและอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่ม ตัวอย่างที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านการ

ให้บริการสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านพื้นที่ให้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ มีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร และด้านการจัดการงบประมาณ มีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารและด้านการจัดการงบประมาณ มีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอื่น ๆ มีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจมาศ สิทธิวิไล (2552, น. 68-70) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ในด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านทัศนคติของประชาชน พบว่า ทัศนคติด้านอุปกรณ์เครื่องมือ อาคารและสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอนดีที่สุด การหาความสัมพันธ์พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน และการพัฒนาท้องถิ่น ผู้บริหาร พนักงานการบริการงาน และเครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วีณา พรหมเผ่า (2552, น. 78-81) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านพื้นที่ให้บริการและอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านผู้บริหาร ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ และด้านการจัดการงบประมาณ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากรในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และช่วงอายุ แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการจัดการงบประมาณมีการรับรู้ภาพลักษณ์

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารและด้านประสิทธิภาพในการให้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการจัดการงบประมาณมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารและด้านการจัดการงบประมาณ มีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลฎาภา ทำดี (2552, น. 76-81) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ประเมินว่ามีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการจัดการงบประมาณ ด้านการบริการ ด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าทางการเกษตร ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากร ในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ รายได้ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยในด้านผู้บริหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร และด้านการจัดการงบประมาณ ด้านการบริการและด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าทางการเกษตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.01 และ 0.001 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการจัดการงบประมาณแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการจัดการงบประมาณแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าทางการเกษตรมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านบุคลากรและด้านการบริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าทางการเกษตรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ



0.001 และกลุ่มตัวอย่างที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการจัดการงบประมาณ ด้านการบริการ และด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าทางการเกษตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วาสนา ธรรมชัยกุล (2552, น. 73-75) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแฝก อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแฝก อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประเมินว่ามีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการบริการ ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านผู้บริหาร ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแฝก อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากร ในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เกสรี แก้วทิพย์ (2553, น. 68-71) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งรวงทอง อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งรวงทอง อำเภอจุน จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านผู้บริหาร ส่วนการรับรู้ภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการจัดการงบประมาณ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการบริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งรวงทอง อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการจัดการงบประมาณและด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านผู้บริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่าง

กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หรรษธร กำปันทอง (2554, น. 65-68) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แสดงความคิดเห็นว่า อบต.ท่าตูมมีภาพลักษณ์ในภาพรวมที่โดดเด่นในด้านผู้บริหารมากที่สุด รองลงมาความคิดเห็นว่า อบต.ท่าตูมมีภาพลักษณ์ในภาพรวมที่โดดเด่นในด้านผลการปฏิบัติงานและการให้บริการ อันดับถัดมาความคิดเห็นว่า อบต.ท่าตูมมีภาพลักษณ์ในภาพรวมที่โดดเด่นในด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านพนักงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และอันดับสุดท้าย เป็นด้านกิจกรรมทางสังคม สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า 1) ผู้บริหารของ อบต.ท่าตูม ควรมีความจริงจังในการบริหารงาน และมีความจริงจังในการมีปฏิสัมพันธ์ต่าง ๆ กับประชาชนรวมถึงการออกพื้นที่เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง 2) อบต.ท่าตูม ควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและสนับสนุนให้พนักงานของ อบต.ท่าตูมมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พร้อมทั้งควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานของ อบต.ท่าตูมให้มากขึ้น 3) อบต.ท่าตูม ควรมีเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง 4) อบต.ท่าตูม ควรมีการบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไม่ให้ปล่อยของเสีย ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่ 5) อบต.ท่าตูม ควรจัดให้มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารสำนักงานในเวลากลางคืนให้มากยิ่งขึ้น

อริยา มะลัยกอง (2555, น. 123-124) ได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ประชาชนชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีการรับรู้องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการ

ตอบสนองต่อผู้รับบริการ 2) ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ประชาชนชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีการรับรู้องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงาน ด้านสถาบัน ด้านความดีงาม และด้านการบริหาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านการกระทำ 3) ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา (Y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.831 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.691 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 69.1% มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้วพบว่า ตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการทุกตัวแปรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีเพียงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเป็นอิทธิพลทางบวกทั้ง 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ

### 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

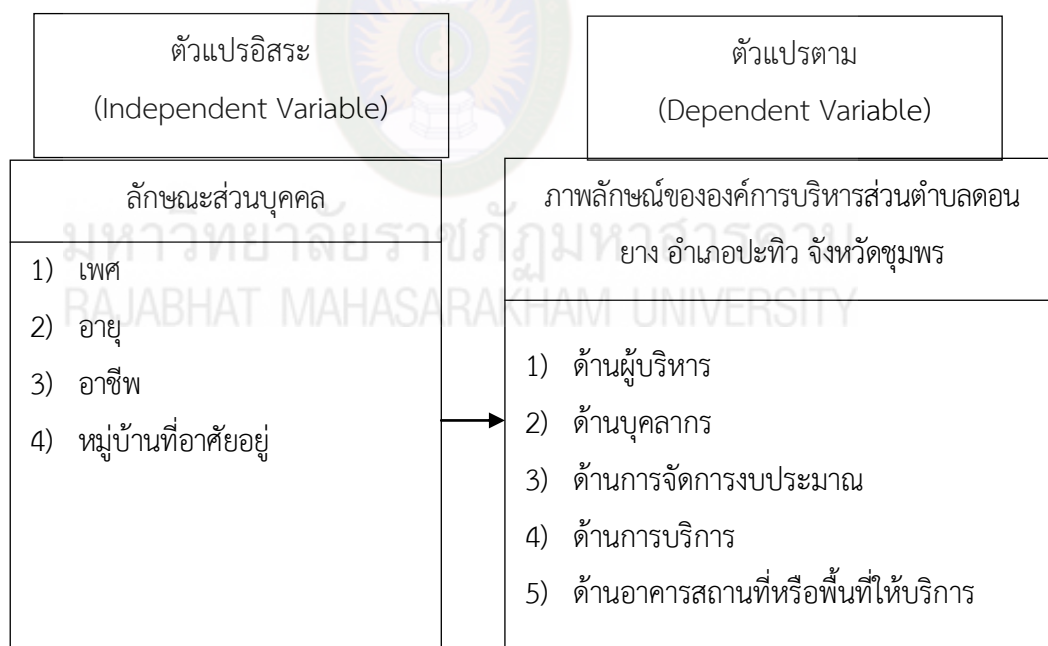
Lewis and Ann (1990, อ้างถึงใน เบญจมาศ สิทธิวิไล, 2552, น. 30) ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์สถาบันการศึกษาเฉพาะกรณีของสถาบันการศึกษาระดับสูงที่มหาวิทยาลัย George Mason University (GMU) ผลการวิจัยพบว่า ในระยะ 20 ปีที่ผ่านมา ภาพลักษณ์ของสถาบันการศึกษาระดับสูงได้กลายเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าการแข่งขันระหว่างวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสำหรับนักเรียน

Bouman and Norman (1975, อ้างถึงใน เบญจมาศ สิทธิวิไล, 2552, น. 30) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานรัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นที่สำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างคือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ให้บริการภาคเอกชน

มีความกระตือรือร้นดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่าสวัสดิการ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งในด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชนจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบมาตรฐานในการให้บริการและไม่มีลักษณะของงานประจำ (Routine or Day-Today)

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ องค์การบริหารส่วนตำบล และทัศนคติ นำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำแนวคิดทฤษฎีของ วิรัช ลภีรัตนกุล (2553, น. 81-83) สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) หรือผู้รู้ซึ่งผู้วิจัยกำหนดวิธีดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

### 3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

#### 3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 2,246 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2560, น. 3)

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973, p. 727) ตามสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3-1)$$

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน ขนาดของประชากร

$e$  แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (.05)

แทนค่า

$$n = \frac{2,246}{1 + 2,246(0.05)^2} = 339.78$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงขอเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 340 คน

3.1.1.3 ผู้วิจัยดำเนินการหาสัดส่วนประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อายุ 18 ปีขึ้นไปอาศัยอยู่ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตามวิธีการหาสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น =  $\frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น} \times \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

$$\text{กำหนดสูตร } N = \frac{a \times n}{T} \quad (3-2)$$

โดย N แทน จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

a แทน จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น

T แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

### 3.1.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มประชากรเป็นหมู่บ้าน (ทุกหมู่บ้าน) ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แล้วสุ่มตัวอย่างจากทุกระดับชั้น จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลาก

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยใช้การจับสลากโดยเขียนหมายเลขทะเบียนบ้านในแต่ละหมู่บ้านแทนชื่อตัวแทนครัวเรือน ใส่ลงในกล่องที่ละตำบลแล้วจับสลากขึ้นมาที่ละสลากบันทึกไว้ ใส่สลากลงในกล่องอีกครั้งเพื่อให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีสิทธิเลือกเท่าเทียมกัน แล้วจับสลากหากกลุ่มตัวอย่างอีกจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามสัดส่วนของแต่ละตำบล ดังแสดงในตารางที่ 3.1

### ตารางที่ 3.1

#### จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้านในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	จำนวนประชากร (ครัวเรือน)	กลุ่มตัวอย่าง (ครัวเรือน)
1. บ้านมาบอำมฤต	109	17
2. บ้านห้วยรากไม้	231	35
3. บ้านดอนยาง	206	31
4. บ้านดอนทราย	152	23
5. บ้านทุ่งเรื้อย	188	28
6. บ้านทุ่งมังกะตาล	156	24
7. บ้านทุ่งตำรง	147	22
8. บ้านทุ่งเศรษฐี	114	17
9. บ้านดอนสัก	130	20
10. บ้านห้วยเกล	304	46
11. บ้านกรมหลวง	85	13
12. บ้านทุ่งน้ำใส	58	9
13. บ้านโนบ้าน	42	6
14. บ้านดอนทรายงาม	97	15
15. บ้านดอนทรายพัฒนา	125	19
16. บ้านดอนสำราญพัฒนา	102	15
รวม	2,246	340

#### 3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์รวมทั้งกรอบแนวคิดของการวิจัยโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร โดยดัดแปลงมาจาก แสงทวน วงศ์ราษฎร์ (2552, น. 98-101) ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากร การจัดการงบประมาณ การบริการ และอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ จำนวน 39 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert ได้แก่ 5 = ดีมาก 4 = ดี 3 = ปานกลาง 2 = ไม่ดี และ 1 = ไม่ดีมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร เพื่อนำมาพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยางต่อไป

### 3.1.4 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

#### 3.1.4.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม
- 2) สร้างแบบสอบถาม โดยมีประเด็นสำคัญตามกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร
- 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสม ถูกต้องและสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ

#### 3.1.4.2 การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เนื่องจากผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูล จึงทำให้ต้องมีการหาคุณภาพเครื่องมือ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งซึ่งผู้วิจัยจะพัฒนาเครื่องมือดังกล่าวให้มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
- 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Item of Objective Congruence หรือ IOC) (ไพศาล วรคำ, 2559, น. 266-270) ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ 1) นางสาวสุจิตต์ แพรกทอง วุฒิกการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา 2) ดร.กฤษณี สงสวัสดิ์ วุฒิ



การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ตำแหน่ง  
 อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา 3) นางสาวหนึ่งฤทัย มะลาไว้วุฒิ  
 การศึกษาคอม (วิจัยการศึกษา) ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษโรงเรียนโคกล่ามวิทยาคาร สำนักงานเขต  
 พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดผลและประเมินผลการวิจัย

เกณฑ์การให้คะแนนรายข้อมีดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60-1.00 แสดงว่าข้อคำถามนั้นนำมาใช้ได้ โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$\sum R = \text{ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 จากนั้นได้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามที่  
 ได้จากการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องแล้ว นำไปสร้างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อ  
 พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ

3) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับตัวแทนครูเรือนในเขตตำบลดอน  
 ยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน  
 แล้วนำค่าคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์  
 แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1970, อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2550) ได้ค่าเท่ากับ  
 0.942

4) จัดทำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1.5.1 ขออนุญาตแนะนำตัวผู้ศึกษาวิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง เพื่อขอความอนุเคราะห์ใน  
 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.5.2 แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 340 ฉบับ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.1.5.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องจนครบ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติและวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

### 3.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดำเนินการดังนี้

3.1.6.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

3.1.6.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล โดยเฉพาะส่วนของแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดให้คะแนนของการตอบแบบสอบถาม

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

3 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจ

2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.1.6.3 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นคะแนนเท่ากับ 5 ชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ฉะนั้นในแต่ละช่องคะแนนของระดับชั้น จะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดีมาก

### 3.1.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

3.1.7.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient

3.1.7.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.7.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.1.7.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบใช้  $t$ -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA :  $F$ -test) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่างจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe'

3.1.7.5 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ใช้การแจกแจงความถี่ประกอบการพรรณนาความ

## 3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.1 กลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ตัวแทนคณะกรรมการชุมชน ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ และตัวแทนนักธุรกิจ จำนวน 15 คน ในเขตตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยวิธีสุ่ม แบบเจาะจง ประกอบด้วย

3.2.1.1 ตัวแทนประชาชน จำนวน 5 คน

3.2.1.2 ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 5 คน

3.2.1.3 ตัวแทนนักธุรกิจ จำนวน 5 คน

**3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ประกอบด้วย 1) การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) 2) เครื่องบันทึกเสียง (Tape Record) และ 3) กล้องบันทึกภาพ (Camera)

**3.2.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ** ใช้แบบสามเส้าดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ กำหนดเป็นประเด็นสำคัญในแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยนำภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการจัดการงบประมาณ ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ มาสร้างแบบสัมภาษณ์ โดย 1) นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ 2) เสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านจากการวิจัยเชิงปริมาณตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ 3) พิมพ์แบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

#### 3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.4.1 ผู้วิจัยติดต่อประสานงาน และนัดหมายผู้รู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 คน เพื่อสัมภาษณ์ ในวันเวลา และสถานที่ที่กำหนด โดยมีการนัดหมายวันเวลาล่วงหน้า

3.2.4.2 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง ดำเนินการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ โดยมีผู้ช่วยผู้วิจัยสองคนเพื่อจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์ และถ่ายภาพประกอบเป็นหลักฐาน

#### 3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.5.1 ตรวจสอบข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ เครื่องบันทึกเสียง และภาพถ่ายแล้ว วิเคราะห์เนื้อหา จัดเป็นหมวดหมู่ ของประเด็นสัมภาษณ์ ที่ตรงกัน หรือเน้นเอียงไปในแนวเดียวกัน

3.2.5.2 เรียบเรียงประเด็นสำคัญ จากการวิเคราะห์เป็นข้อมูล แล้วสรุปเพื่อรายงานเป็นผลการวิจัย และใช้ประกอบการอภิปรายผลต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Research) คือการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การพรรณนาความจากแบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
4. สรุปผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันในการจัดทำและแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตามลำดับดังนี้

- |           |     |   |
|-----------|-----|---|
| n         | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean)  |
| S.D.      | แทน | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                              |
| t         | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t-test (Independent Sample) |
| F         | แทน | สถิติทดสอบ F ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน                      |
| SS        | แทน | ผลบวกกำลังสองของค่าคะแนน (Sum of Square)                                  |
| Df        | แทน | ค่าของขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)                           |

- MS แทน ความแปรปรวน หรือส่วนเบี่ยงเบนกำลังสองเฉลี่ย
- Sig. แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้
- \* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้

## 4.2 ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลไว้ 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์

## 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

## ตารางที่ 4.1

จำนวน และร้อยละ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	146	42.94
1.2 หญิง	194	57.06
รวม	340	100.00
2. อายุ		
2.1 18-25 ปี	39	11.47
2.2 26-35 ปี	75	22.06
2.3 36-45 ปี	107	31.47
2.4 46-55 ปี	77	2.26
2.5 56 ปีขึ้นไป	42	12.35
รวม	340	100.00
3. อาชีพ		
3.1 นักศึกษา	32	9.41
3.2 รับจ้างทั่วไป	82	24.12
3.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47	13.82
3.4 เกษตรกร	120	35.29
3.5 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.18
3.6 พนักงานเอกชน	39	11.47
3.7 อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน	16	4.71
รวม	340	100.00
4. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่		
4.1 หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต	17	5.00

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
4.2 หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้	35	10.29
4.3 หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง	31	9.12
4.4 หมู่ที่ 4 บ้านดอนทราย	23	6.76
4.5 หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเรื้อย	28	8.24
4.6 หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งมังกะตาล	24	7.06
4.7 หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งด่าง	22	6.47
4.8 หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งเศรษฐี	17	5.00
4.9 หมู่ที่ 9 บ้านดอนสัก	20	5.88
4.10 หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล	46	13.53
4.11 หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง	13	3.82
4.12 หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส	9	2.65
4.13 หมู่ที่ 13 บ้านในบ้าน	6	1.76
4.14 หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม	15	4.41
4.15 หมู่ที่ 15 บ้านดอนทรายพัฒนา	19	5.59
4.16 หมู่ที่ 16 บ้านดอนสำราญพัฒนา	15	4.11
	340	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 57.06 และเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 42.94 จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 31.47 รองลงมา มีอายุ 46-55 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06 มีอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35 และมีอายุ 18-25 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.12 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82 มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ



11.47 เป็นนักศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.41 มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.71 และมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18 จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า ส่วนใหญ่หมู่บ้านที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.53 รองลงมาหมู่บ้านที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.29 และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.12

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1. การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังปรากฏตามตารางที่ 4.2

### ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร			
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านผู้บริหาร	3.57	0.48	ดี
2. ด้านบุคลากร	3.69	0.56	ดี
3. ด้านการจัดการงบประมาณ	3.55	0.58	ดี
4. ด้านการบริการ	3.26	0.58	ปานกลาง
5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ	3.40	0.56	ปานกลาง
รวม	3.49	0.48	ดี

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.69$ ) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.57$ ) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และมี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.40$ ) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.26$ )

2. การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านผู้บริหาร โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ ดังปรากฏตามตารางที่ 4.3

### ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านผู้บริหาร จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านผู้บริหาร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. นายองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน	3.38	0.61	ปานกลาง
2. นายองค์การบริหารส่วนตำบลมีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกลด้านการวางแผนบริหารงาน	3.00	0.80	ปานกลาง
3. นายองค์การบริหารส่วนตำบลมีการริเริ่มโครงการหรือแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ในท้องถิ่น	2.96	0.70	ปานกลาง
4. นายองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเป็นประชาธิปไตย	3.96	0.62	ดี
5. นายองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นคนที่ทันเหตุการณ์ข่าวสารในท้องถิ่น	3.34	0.81	ปานกลาง
6. นายองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.09	0.70	ดี
7. นายองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.68	0.80	ดี
8. นายองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.17	0.63	ดี
รวม	3.57	0.48	ดี

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านผู้บริหาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมาคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี ( $\bar{X} = 4.09$ ) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเป็นประชาธิปไตย ( $\bar{X} = 3.96$ ) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.68$ ) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.38$ ) รองลงมาคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นคนที่รู้ทันเหตุการณ์ ข่าวสารในท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.34$ ) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกลด้านการวางแผนบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.00$ ) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการริเริ่มโครงการหรือแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ในท้องถิ่น ( $\bar{X} = 2.96$ )

#### ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านบุคลากร จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ	3.39	0.57	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา	3.99	0.71	ดี
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นคนที่รู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในท้องถิ่น	2.87	0.80	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.90	0.78	ดี
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดี	4.09	0.84	ดี
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.22	0.66	ดีมาก
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการ	3.38	0.96	ปานกลาง
รวม	3.69	0.56	ดี

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ( $\bar{X} = 4.22$ ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดี ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา ( $\bar{X} = 3.99$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.90$ ) และนายกององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.68$ ) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.39$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.38$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นคนที่รู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในท้องถิ่น ( $\bar{X} = 2.87$ )

#### ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านการจัดการงบประมาณ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการจัดการงบประมาณ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. มีการส่งเสริมการจัดงานวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ ฯลฯ	2.21	1.05	ไม่ดี
2. มีการให้เงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพต่าง ๆ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อเอชไอวี อย่างเหมาะสม	4.59	0.67	ดีมาก
3. มีการจัดทำและการใช้จ่ายเงินงบประมาณโดยเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบและรายงานผลสู่ประชาชน	2.73	0.99	ปานกลาง
4. มีการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ฯลฯ	2.43	0.91	ไม่ดี
5. มีการสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ เช่น ให้นำจัดฝึกอบรมอาชีพ ฯลฯ	2.30	0.93	ไม่ดี
6. มีการสนับสนุนการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง เช่น ทรายนะเบท กำจัดขยะ ฯลฯ	4.51	0.68	ดีมาก
7. มีการสนับสนุนการศึกษา เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) สร้างอาคารเรียน อุปกรณ์การเรียน อย่างเหมาะสม	4.72	0.52	ดีมาก
8. มีการก่อสร้างและซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า ถนน อย่างเหมาะสม	4.24	0.93	ดีมาก
9. มีการสนับสนุนการกีฬา เช่น จัดซื้ออุปกรณ์กีฬา สถานที่ออกกำลังกายในท้องถิ่นอย่างเหมาะสม	4.31	0.86	ดีมาก
รวม	3.55	0.58	ดี

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านการจัดการงบประมาณ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการสนับสนุนการศึกษา เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) สร้างอาคารเรียน อุปกรณ์การเรียน อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมาคือ มีการให้เงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพต่าง ๆ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อเอชไอวี อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.59$ ) มีการสนับสนุนการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง เช่น ทรายนะเบบ กำนัดยุงลาย ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.51$ ) มีการสนับสนุนการกีฬา เช่น จัดซื้ออุปกรณ์กีฬา สถานที่ออกกำลังกายในท้องถิ่นอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.31$ ) และมีการก่อสร้างและซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า ถนน อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.24$ ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีการจัดทำและการใช้จ่ายเงินงบประมาณโดยเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบและรายงานผลสู่ประชาชน ( $\bar{X} = 2.73$ ) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสพภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.43$ ) รองลงมาคือ มีการสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ เช่น ให้อทุนจัดฝึกอบรมอาชีพ ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.30$ ) และมีการส่งเสริมการจัดงานวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.21$ )

#### ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	3.33	0.80	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการ ของประชาชนที่มาใช้บริการ	3.50	0.80	ดี
3. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ	3.52	0.80	ดี
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	3.82	0.84	ดี
5. เจ้าหน้าที่ยินดีให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา	3.10	0.71	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	2.94	0.78	ปานกลาง
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	2.61	0.86	ปานกลาง
รวม	3.26	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.52$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.50$ ) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.33$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยินดีให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา ( $\bar{X} = 3.10$ ) เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 2.94$ ) และมีการออกให้บริการนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 2.61$ )

#### ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. มีการจัดพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน ง่ายต่อการติดต่อ ประสานงาน	3.23	0.79	ปานกลาง
2. มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	2.95	0.75	ปานกลาง
3. มีการจัดภูมิทัศน์ ได้แก่ สนามหญ้า สวนหย่อมอย่าง เหมาะสม	2.37	0.82	ไม่ดี
4. มีการตกแต่งบริเวณอาคารสำนักงานที่สะท้อนเอกลักษณ์ ท้องถิ่น	2.13	0.88	ไม่ดี
5. อาคารสำนักงานมีความสะอาด	4.37	0.68	ดีมาก
6. มีที่นั่งรอใช้บริการเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่องาน	3.44	1.11	ดี
7. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่องาน	4.55	0.62	ดีมาก
8. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.20	0.82	ดี
รวม	3.40	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ข้อ คือ มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่องาน ( $\bar{X} = 4.55$ ) และอาคารสำนักงานมีความสะอาด ( $\bar{X} = 4.37$ ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี 2 ข้อ คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) และมีที่นั่งรอใช้บริการเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่องาน ( $\bar{X} = 3.44$ ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีการจัดพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน ง่ายต่อการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = 3.23$ ) และมีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 2.95$ ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่ดี 2 ข้อ คือ มีการ

จัดภูมิทัศน์ ได้แก่ สนามหญ้า สวนหย่อมอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.37$ ) และมีการตกแต่งบริเวณอาคารสำนักงานที่สะท้อนเอกลักษณ์ท้องถิ่น ( $\bar{X} = 2.13$ )

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้บริหาร 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านการจัดการงบประมาณ 4) ด้านการบริการ และ 5) ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน โดยใช้ *t-test* และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA : *F-test*) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่างจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe'

#### ตารางที่ 4.8

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ

ทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	เพศ					
	ชาย (n = 146)			หญิง (n=194)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผู้บริหาร	3.57	0.46	ดี	3.57	0.50	ดี
2. ด้านบุคลากร	3.69	0.52	ดี	3.69	0.58	ดี
3. ด้านการจัดการงบประมาณ	3.56	0.58	ดี	3.55	0.58	ดี
4. ด้านการบริการ	3.30	0.53	ปานกลาง	3.22	0.61	ปานกลาง
5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ ให้บริการ	3.42	0.56	ดี	3.39	0.57	ปานกลาง
รวม	3.51	0.45	ดี	3.48	0.49	ดี



จากตารางที่ 4.8 ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า

1. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่มีเพศชายพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 0.45) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.46) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.58) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 0.53)

2. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่มีเพศหญิงพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.49) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.50) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 0.58) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = 0.57) และด้านการบริหาร ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.61)

#### ตารางที่ 4.9

ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ

ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 146)		หญิง (n=194)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านผู้บริหาร	3.57	0.46	3.57	0.50	0.116	0.309
2. ด้านบุคลากร	3.69	0.52	3.69	0.58	0.093	0.114
3. ด้านการจัดการงบประมาณ	3.56	0.58	3.55	0.58	0.152	0.741
4. ด้านการบริหาร	3.30	0.53	3.22	0.61	1.356	0.235
5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ	3.42	0.56	3.39	0.57	0.520	0.798
รวม	3.51	0.45	3.48	0.49	0.531	0.250

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่มีเพศแตกต่างกันพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.10

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

ทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลดอนยาง อำเภอบะ พือ จังหวัดชุมพร	อายุ														
	18-25 ปี (n = 39)			26-35 ปี (n = 75)			36-45 ปี (n = 107)			46-55 ปี (n = 77)			56 ปีขึ้นไป (n = 42)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผู้บริหาร	3.49	0.47	ดี	3.60	0.46	ดี	3.55	0.49	ดี	3.63	0.47	ดี	3.52	0.54	ดี
2. ด้านบุคลากร	3.68	0.59	ดี	3.66	0.55	ดี	3.67	0.60	ดี	3.75	0.50	ดี	3.68	0.55	ดี
3. ด้านการจัดการ งบประมาณ	3.52	0.58	ดี	3.46	0.58	ดี	3.52	0.57	ดี	3.63	0.57	ดี	3.68	0.59	ดี
4. ด้านการบริการ	3.12	0.62	ปาน	3.30	0.59	ปาน	3.25	0.60	ปาน	3.31	0.53	ปาน	3.21	0.52	ปาน
5. ด้านอาคารสถานที่หรือ พื้นที่ให้บริการ	3.29	0.59	ปาน	3.33	0.57	ปาน	3.40	0.55	ดี	3.48	0.53	ดี	3.50	0.61	ดี
รวม	3.42	0.50	ดี	3.47	0.49	ดี	3.48	0.47	ดี	3.56	0.44	ดี	3.52	0.50	ดี

จากตารางที่ 4.10 ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า

1. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่มีอายุ 18-25 ปี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.50) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.58) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.47) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D. = 0.59) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.62)

2. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ที่มีอายุ 26-35 ปี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.49) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับดี 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.46) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.58) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.33$ , S.D. = 0.57) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 0.59)

3. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ที่มีอายุ 36-45 ปี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.47) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับดี 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.45) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.57) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.60)

4. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ที่มีอายุ 46-55 ปี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.44) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับดี 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.47) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.57) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 0.53)

5. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.50) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับดี 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.59) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.54) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.21$ , S.D. = 0.52)

#### ตารางที่ 4.11

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	0.777	4	0.194	0.818	0.515
	ภายในกลุ่ม	79.572	335	0.238	-	-
	รวม	80.349	339	-	-	-
2. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.437	4	0.109	0.344	0.848
	ภายในกลุ่ม	106.422	335	0.318	-	-
	รวม	106.858	339	-	-	-
3. ด้านการให้บริการสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	1.210	4	0.303	0.898	0.465
	ภายในกลุ่ม	112.872	335	0.337	-	-
	รวม	114.083	339	-	-	-
4. ด้านการจัดการงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	1.879	4	0.470	1.387	0.238
	ภายในกลุ่ม	113.438	335	0.339	-	-
	รวม	115.317	339	-	-	-
5. ด้านพื้นที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.787	4	0.447	1.383	0.239
	ภายในกลุ่ม	108.200	335	0.323	-	-
	รวม	109.987	339	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.654	4	0.163	0.702	0.591
	ภายในกลุ่ม	77.915	335	0.233	-	-
	รวม	78.568	339	-	-	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.12

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ

ทัศนคติของ ประชาชนต่อ ภาพลักษณ์	อาชีพ																							
	นักศึกษา (n = 32)			รับจ้างทั่วไป (n = 82)			ค้าขายธุรกิจส่วนตัว (n = 47)			เกษตรกร (n = 120)			ข้าราชการพนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n = 4)			พนักงานเอกชน (n = 39)			อื่นๆได้แก่ แม่บ้าน (n = 16)					
	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล			
1.ด้านผู้บริหาร	3.61	0.42	ดี	3.56	0.45	ดี	3.48	0.56	ดี	3.63	0.49	ดี	3.75	0.42	ดี	3.63	0.42	ดี	3.20	0.48	ปาน กลาง			
2.ด้านบุคลากร	3.81	0.59	ดี	3.67	0.54	ดี	3.66	0.61	ดี	3.73	0.52	ดี	4.03	0.53	ดี	3.65	0.54	ดี	3.31	0.57	ปาน กลาง			
3.ด้านการจัดการ งบประมาณ	3.72	0.53	ดี	3.54	0.61	ดี	3.49	0.55	ดี	3.63	0.53	ดี	3.66	0.52	ดี	3.51	0.64	ดี	2.99	0.51	ปาน กลาง			
4.ด้านการบริการ	3.23	0.66	ปาน กลาง	3.27	0.59	ปาน กลาง	3.17	0.56	ปาน กลาง	3.32	0.53	ปาน กลาง	3.39	0.74	ปาน กลาง	3.29	0.54	ปาน กลาง	2.87	0.67	ปาน กลาง			
5.ด้านอาคาร สถานที่หรือ พื้นที่ให้บริการ	3.46	0.54	ดี	3.38	0.59	ปาน กลาง	3.32	0.56	ปาน กลาง	3.52	0.52	ดี	3.53	0.51	ดี	3.36	0.58	ปาน กลาง	2.78	0.40	ปาน กลาง			
รวม	3.56	0.47	ดี	3.48	0.48	ดี	3.42	0.50	ดี	3.57	0.44	ดี	3.67	0.47	ดี	3.49	0.48	ดี	3.03	0.45	ปาน กลาง			

จากตารางที่ 4.12 ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า

1. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่เป็นนักศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.47) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.53) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.42) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.66)

2. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.48) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.45) และด้านการจัดการ

งบประมาณ ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.61) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 0.59) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.59)

3. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอยะปิง จังหวัดชุมพร ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.50) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับดี 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.55) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.56) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D. = 0.56) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.56)

4. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอยะปิง จังหวัดชุมพร ที่มีอาชีพเกษตรกร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.44) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับดี 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.49) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.53) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D. = 0.53)

5. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอยะปิง จังหวัดชุมพร ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.47) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับดี 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.42) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.52) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = 0.74)

6. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอยะปิง จังหวัดชุมพร ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.48) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับดี 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.42) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 0.64) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย

มากไปน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.36$ , S.D. = 0.58) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D. = 0.54)

7. ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 0.45) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทศนคติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 0.57) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = 0.48) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 0.51)

#### ตารางที่ 4.13

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ

ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบล	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	3.327	6	0.555	2.398	0.028*
	ภายในกลุ่ม	77.022	333	0.231		
	รวม	80.349	339			
2.ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.626	6	0.604	1.949	0.072
	ภายในกลุ่ม	103.233	333	0.310		
	รวม	106.858	339			
3.ด้านการให้บริการสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	3.372	6	0.562	1.691	0.122
	ภายในกลุ่ม	110.710	333	0.332		
	รวม	114.083	339			
4.ด้านการจัดการงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	7.112	6	1.185	3.648	0.002*
	ภายในกลุ่ม	108.204	333	0.325		
	รวม	115.317	339			
5.ด้านพื้นที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.240	6	1.373	4.495	0.000*
	ภายในกลุ่ม	101.747	333	0.306		
	รวม	109.987	339			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.615	6	0.769	3.464	0.002*
	ภายในกลุ่ม	73.953	333	0.222		
	รวม	78.568	339			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' ดังตารางที่ 4.14

#### ตารางที่ 4.14

การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน
นักศึกษา	3.56	-	0.082	0.140	-0.002	-0.106	0.076	0.534*
รับจ้างทั่วไป	3.48	-	-	.058	0.085	-0.118	-0.005	0.452
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.42	-	-	-	-0.143	-0.247	-0.064	0.393
เกษตรกร	3.57	-	-	-	-	-0.103	0.079	0.537*
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.67	-	-	-	-	-	0.183	0.640
พนักงานเอกชน	3.49	-	-	-	-	-	-	0.457
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน	3.03	-	-	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' โดยรวมพบว่าประชาชนที่เป็นนักศึกษา และอาชีพเกษตรกร มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ต่างกับประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน



#### ตารางที่ 4.15

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตอนยาง อำเภอ ปะทิว จังหวัดชุมพร	หมู่บ้านที่อาศัยอยู่											
	หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต (n = 17)			หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้ (n = 35)			หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง (n = 31)			หมู่ที่ 4 บ้านดอนทราย (n = 23)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผู้บริหาร	3.25	0.49	ปานกลาง	3.73	0.25	ดี	3.38	0.29	ปานกลาง	3.37	0.26	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.56	0.67	ดี	3.89	0.26	ดี	3.37	0.44	ปานกลาง	3.50	0.36	ดี
3. ด้านการจัดการงบประมาณ	3.67	0.80	ดี	4.21	0.29	ดีมาก	3.51	0.58	ดี	3.56	0.59	ดี
4. ด้านการบริการ	3.03	0.97	ปานกลาง	3.46	0.30	ดี	2.92	0.38	ปานกลาง	2.96	0.34	ปานกลาง
5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ	3.50	0.88	ดี	4.08	0.35	ดี	3.25	0.51	ปานกลาง	3.24	0.42	ปานกลาง
รวม	3.40	0.73	ปานกลาง	3.88	0.23	ดี	3.29	0.40	ปานกลาง	3.33	0.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน พบว่า

1. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.73) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.80) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.67) และด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.88) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.49) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 0.97)

2. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.23) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก 1 ด้าน คือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} =$

4.21, S.D. = 0.29) และอยู่ในระดับดี 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.35) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.26) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.25)

3. ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D. = 0.40) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทศนคติอยู่ในระดับดี 1 ด้าน คือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 0.58) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 0.29) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 0.44) และด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.51)

4. ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 4 บ้านดอนทราย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ , S.D. = 0.32) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทศนคติอยู่ในระดับดี 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.59) และด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.36) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 0.26) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = 0.42) และด้านบริการ ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 0.34)

#### ตารางที่ 4.16

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ทัศนคติของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	หมู่บ้านที่อาศัยอยู่											
	หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเรียม (n = 28)			หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งมังกะตาล (n = 24)			หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งตำราง (n = 22)			หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งเศรษฐี (n = 17)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผู้บริหาร	3.70	0.37	ดี	3.85	0.30	ดี	4.28	0.23	ดีมาก	4.36	0.06	ดีมาก
2. ด้านบุคลากร	3.88	0.37	ดี	4.09	0.34	ดี	4.49	0.23	ดีมาก	4.51	0.22	ดีมาก
3. ด้านการจัดการงบประมาณ	3.82	0.23	ดี	3.87	0.19	ดี	4.02	0.14	ดี	4.05	0.11	ดี
4. ด้านการบริการ	3.14	0.32	ปาน กลาง	3.39	0.28	ปาน กลาง	3.83	0.39	ดี	4.17	0.08	ดี
5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ ให้บริการ	3.56	0.33	ดี	3.64	0.15	ดี	3.82	0.15	ดี	3.94	0.15	ดี
รวม	3.62	0.22	ดี	3.77	0.14	ดี	4.09	0.15	ดี	4.21	0.07	ดีมาก

จากตารางที่ 4.16 ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน พบว่า

1. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเรียม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.22) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.23) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.37) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.32)

2. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งมังกะตาล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.14) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.34) รองลงมาคือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.19) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.30) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = 0.28)

3. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งตำราญ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.15) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.23) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.23) และอยู่ในระดับดี 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.14) รองลงมาคือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.39) และด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.15)

4. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งเศรษฐี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.07) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.22) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.06) และอยู่ในระดับดี 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.08) รองลงมาคือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.11) และด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.15)

#### ตารางที่ 4.17

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร	หมู่บ้านที่อาศัยอยู่											
	หมู่ที่ 9 บ้านดอนสัก (n = 20)			หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล (n = 46)			หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง (n = 13)			หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส (n = 9)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผู้บริหาร	3.83	0.31	ดี	3.47	0.37	ดี	3.26	0.39	ปานกลาง	3.47	0.24	ดี
2. ด้านบุคลากร	4.14	0.33	ดี	3.49	0.35	ดี	3.41	0.27	ดี	3.42	0.34	ดี
3. ด้านการจัดการงบประมาณ	3.75	0.36	ดี	3.25	0.39	ปานกลาง	2.92	0.32	ปานกลาง	3.22	0.17	ปานกลาง
4. ด้านการบริการ	3.69	0.30	ดี	3.32	0.40	ปานกลาง	3.09	0.49	ปานกลาง	3.11	0.26	ปานกลาง
5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ ให้บริการ	3.60	0.32	ดี	3.16	0.45	ปานกลาง	2.78	0.23	ปานกลาง	3.15	0.27	ปานกลาง
รวม	3.80	0.24	ดี	3.34	0.29	ปานกลาง	3.09	0.15	ปานกลาง	3.27	0.19	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน พบว่า

1. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 9 บ้านคอนสัก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.24) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดีทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.33) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.31) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.36)

2. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.29) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.35) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.37) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.39) และด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.16$ , S.D. = 0.45)

3. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ , S.D. = 0.15) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 1 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.27) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 0.39) รองลงมาคือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.09$ , S.D. = 0.49) และด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.92$ , S.D. = 0.32)

4. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.19) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับดี 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.24) และด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.34) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านการจัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.17) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.27) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 0.26)

### ตารางที่ 4.18

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	หมู่บ้านที่อาศัยอยู่											
	หมู่ที่ 13 บ้านโนนบ้าน			หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม			หมู่ที่ 15 บ้านดอนทรายพัฒนา			หมู่ที่ 16 บ้านดอนสำราญพัฒนา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผู้บริหาร	3.33	0.24	ปานกลาง	3.28	0.26	ปานกลาง	2.74	0.24	ปานกลาง	3.33	0.40	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.26	0.16	ปานกลาง	3.30	0.40	ปานกลาง	2.83	0.30	ปานกลาง	3.25	0.36	ปานกลาง
3. ด้านการจัดงบประมาณ	3.00	0.28	ปานกลาง	2.80	0.23	ปานกลาง	2.78	0.30	ปานกลาง	3.08	0.25	ปานกลาง
4. ด้านการบริการ	3.07	0.81	ปานกลาง	3.04	0.46	ปานกลาง	2.27	0.48	ไม่ดี	3.27	0.46	ปานกลาง
5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ ให้บริการ	3.10	0.32	ปานกลาง	2.85	0.13	ปานกลาง	2.55	0.48	ไม่ดี	3.23	0.40	ปานกลาง
รวม	3.15	0.28	ปานกลาง	3.05	0.19	ปานกลาง	2.63	0.16	ปานกลาง	3.23	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน พบว่า

1. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 13 บ้านโนนบ้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.28) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย 3 อันดับแรกคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.33$ , S.D. = 0.24) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 0.16) และด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 0.32)

2. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 0.19) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย 3 อันดับแรกคือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = 0.26) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.46)

3. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 15 บ้านดอนทรายพัฒนา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.63$ , S.D. = 0.16) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.83$ , S.D. = 0.30) รองลงมาคือ ด้านการ

จัดการงบประมาณ ( $\bar{X} = 2.78$ , S.D. = 0.30) และด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 2.74$ , S.D. = 0.24) และอยู่ในระดับไม่ดี 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.55$ , S.D. = 0.48) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 2.27$ , S.D. = 0.48)

4. ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 16 บ้านดอนสำราญพัฒนา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.25) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ ด้านผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.33$ , S.D. = 0.20) รองลงมาคือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.46) และด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.36)

#### ตารางที่ 4.19

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบล	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	47.551	15	3.170	31.316	0.000*
	ภายในกลุ่ม	32.798	324	0.101	-	-
	รวม	80.349	339	-	-	-
2. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	63.990	15	4.266	32.243	0.000*
	ภายในกลุ่ม	42.868	324	0.132	-	-
	รวม	106.858	339	-	-	-
3. ด้านการให้บริการสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	54.230	15	3.615	19.571	0.000*
	ภายในกลุ่ม	59.852	324	0.185	-	-
	รวม	114.083	339	-	-	-
4. ด้านการจัดการงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	65.581	15	4.372	28.482	0.000*
	ภายในกลุ่ม	49.735	324	0.154	-	-
	รวม	115.317	339	-	-	-
5. ด้านพื้นที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	56.755	15	3.784	23.030	0.000*
	ภายในกลุ่ม	53.232	324	0.164	-	-
	รวม	109.987	339	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	50.189	15	3.346	38.199	0.000*
	ภายในกลุ่ม	28.380	324	0.088	-	-
	รวม	78.568	339	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' ดังตารางที่ 4.20

#### ตารางที่ 4.20

ผลทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้านที่อาศัยอยู่	$\bar{X}$	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 8	หมู่ที่ 9	หมู่ที่ 10	หมู่ที่ 11	หมู่ที่ 12	หมู่ที่ 13	หมู่ที่ 14	หมู่ที่ 15	หมู่ที่ 16
หมู่ที่ 1	3.40	-	-0.475*	0.113	0.073	-0.220	-0.369	-0.688*	-0.806*	-0.400	0.062	0.305	0.127	0.251	0.348	0.767*	0.167
หมู่ที่ 2	3.88	-	-	0.589*	0.549*	0.255	0.106	-0.213	-0.330	0.075	0.538*	0.781*	0.603*	0.726*	0.823*	1.242*	0.643*
หมู่ที่ 3	3.29	-	-	-	-0.040	-0.334	-0.483*	-0.802*	-0.920*	-0.514*	-0.051	0.191	0.014	0.137	0.234	0.653*	.053
หมู่ที่ 4	3.33	-	-	-	-	-0.294	-0.443*	-0.762*	-0.880*	-0.474*	-0.011	0.231	.054	0.177	0.274	0.693*	0.093
หมู่ที่ 5	3.62	-	-	-	-	-	-0.149	-0.468*	-0.585*	-0.180	0.282	0.526*	0.348	0.471	0.568*	0.987*	0.387
หมู่ที่ 6	3.77	-	-	-	-	-	-	-0.319	-0.436	-0.031	0.432*	0.675*	0.497	0.620	0.717	1.136*	0.537*
หมู่ที่ 7	4.09	-	-	-	-	-	-	-	-0.117	0.288	0.751*	0.994*	0.816*	0.939*	1.036*	1.455	0.856*
หมู่ที่ 8	4.21	-	-	-	-	-	-	-	-	0.405	0.868*	1.111*	0.934*	1.057*	1.154*	1.573*	0.973
หมู่ที่ 9	3.80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.463*	0.706*	0.528	0.651	0.748*	1.167*	0.568*
หมู่ที่ 10	3.34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.243	0.065	0.188	0.285	0.704*	0.105
หมู่ที่ 11	3.09	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.177	-0.054	0.42	0.461	-0.138
หมู่ที่ 12	3.27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.123	0.220	0.639*	0.039
หมู่ที่ 13	3.15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.097	0.515	-0.083
หมู่ที่ 14	3.05	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.418	-0.180
หมู่ที่ 15	2.63	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.599*
หมู่ที่ 16	3.23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' โดยรวมพบว่า ประชาชนที่มีอาศัยอยู่หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้ หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งดำรง หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งเศรษฐี และหมู่ที่ 15 บ้านดอนทรายพัฒนา ประชาชนที่มีอาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้ มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง หมู่ที่ 4 บ้านดอนทราย หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแกล หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส หมู่ที่ 13 บ้านโนนบ้าน หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม หมู่ที่ 15





ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว  
จังหวัดชุมพร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ความถี่
1. ด้านผู้บริหาร	
1.1 ผู้บริหารควรมีการออกพื้นที่เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง	21
1.2 ผู้บริหารควรมีความกล้าคิดกล้าตัดสินใจในการบริหารงาน	18
1.3 ควรปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม และชุมชน	7
2. ด้านบุคลากร	
2.1 บุคลากรควรให้บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อสร้างความประทับใจ ให้แก่ผู้มารับบริการ	16
2.2 ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	11
3. ด้านการจัดการงบประมาณ	
3.1 การใช้จ่ายงบประมาณควรคำนึงถึงความคุ้มค่า ความจำเป็นของประชาชน เพื่อให้สามารถพัฒนา คุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น	10
3.2 ควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณไปยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ การสร้างอาชีพ และการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ให้กับคนในชุมชน	7
4 ด้านการบริการ	
4.1 ควรมีการออกสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อนำมาวางแผนการจัดกิจกรรมหรือโครงการให้ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	13
4.2 ควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่าง ต่อเนื่อง	9
5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ	
5.1 ควรมีการให้บริการอย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ	15
5.2 ควรมีการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	12

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตามความถี่จากสูงไปหาต่ำ แต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร ผู้บริหารควรมีการออกพื้นที่เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง รองลงมาคือ ผู้บริหารควรมีความกล้าคิดกล้าตัดสินใจในการบริหารงาน และควรปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม และชุมชน

2. ด้านบุคลากร บุคลากรควรให้บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ และควรให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

3. ด้านการจัดการงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณควรคำนึงถึงความคุ้มค่า ความจำเป็นของประชาชน เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณไปยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ การสร้างอาชีพ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ให้กับคนในชุมชน

4. ด้านการบริการ ควรมีการออกสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อนำมาวางแผน การจัดกิจกรรมหรือโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ควรมีการให้บริการอย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ รับผิดชอบ และควรมีการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

#### ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง(Semi-Structure Interview) เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ตัวแทนประชาชน จำนวน 5 คน

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 5 คน

กลุ่มที่ 3 ตัวแทนนักธุรกิจ จำนวน 5 คน

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ในประเด็นสำคัญในเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาง อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านพื้นที่ให้บริการ แล้วสรุปเพื่อรายงานเป็น ผลการวิจัยในแต่ละด้านไว้ดังนี้

### 1. ด้านผู้บริหาร

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ว่า ท่านคิดว่า “จากการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ระดับทัศนคติของ ประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพร โดยรวมด้าน ผู้บริหาร อยู่ในระดับดี ท่านเห็นด้วยหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### 1.1 ตัวแทนประชาชน

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชน ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 3 คน ไม่เห็นด้วย 2 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเป็น กันเองและเอาใจใส่ชาวบ้านเมื่อมาใช้บริการอยากให้คงไว้แบบนี้ตลอดไป”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลควรมี ความจริงใจในการบริหารงาน และมีความจริงใจในการมีปฏิสัมพันธ์ต่างๆ กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต พื้นที่ รวมไปถึงการออกพื้นที่เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ผู้บริหารควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง โปร่งใส และให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ผู้บริหารควรปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ ประชาชนในพื้นที่ มีความเป็นผู้นำ คอยดูแลช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มี ความรู้ความสามารถในการทำงาน มีการวางตัวดี มีความซื่อสัตย์ มีความประพฤติปฏิบัติตัวดี”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพิตู จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วน ตำบลควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ออกพื้นที่เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้อย่าง

แท้จริง ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเป็นผู้นำ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

## 1.2 ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 3 คน ไม่เห็นด้วย 2 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 “ท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นบุคคลที่มีธรรมาภิบาลดี ทางการวางมักขอความร่วมมือไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่เสมอในเรื่องการประสานให้ชาวบ้านเข้ารับฟังหรือมีรายละเอียดที่ต้องชี้แจงให้กับชาวบ้าน การใช้พื้นที่เพราะมีที่จอตกรกว้างขวาง ห้องน้ำสะอาด”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ได้รับความร่วมมือจากท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดี เนื่องจากทางโรงพักมักจะต้องใช้กล้อง CCTV ขององค์การบริหารส่วนตำบลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือมีผู้ร้ายหนีมา โดยใช้เส้นทางนี้ในการขอข้อมูลข่าวสาร”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการหรือแนวทางการปฏิบัติงานในท้องถิ่นให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการดำเนินงานของผู้บริหาร โดยผ่านผู้นำกลุ่มต่าง ๆ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประธานกลุ่มแม่บ้าน ประธานกลุ่มอาสาสมัครหมู่บ้าน ประธานกลุ่มอาชีพ ผู้นำชุมชน เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารให้มากยิ่งขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการแต่งตั้งประชาชนเข้าร่วมมีบทบาทในการประชุมและดำเนินงานต่างๆ เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบความซื่อสัตย์ โปร่งใสในการบริหารจัดการของผู้บริหาร และเผยแพร่ข้อมูลสู่ประชาชนอีกทางหนึ่ง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่พัฒนาตำบลและให้บริการประชาชน มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการนำเงินงบประมาณที่ได้รับไปบริหารงานได้สูงสุด สามารถเข้ากับประชาชนได้ดี”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอนงาย อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่พัฒนาตำบล มีธรรมาภิบาลดี มีการแต่งตั้งประชาชนเข้าร่วมมีบทบาทในการประชุมและดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบความซื่อสัตย์ โปร่งใสในการบริหารจัดการของผู้บริหาร และเผยแพร่ข้อมูลสู่ประชาชน

### 1.3 ตัวแทนนักธุรกิจ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนักธุรกิจ ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 1 คน ไม่เห็นด้วย 2 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงมาดูพื้นที่บาง หมู่ยังมีระบบสาธารณูปโภคไม่เพียงพอ บางหมู่ที่ดีแล้วก็นายก่อง บางทีก็ควรริบดำเนินการให้กับชาวบ้าน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี อยากให้ปรับปรุงเรื่องการลดขั้นตอนในการประสานงานให้น้อยลง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการกำหนดแนวทาง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงแนวทาง และวิธีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรดูแลในทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง และดำเนินการด้วยความรวดเร็ว โดยให้มีการจัดเวทีประชาคมหมู่บ้านเพื่อสำรวจความต้องการของประชาชนในพื้นที่”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริหารพัฒนาท้องถิ่นด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน เพื่อให้มีระบบสาธารณูปโภค ถนน ไฟฟ้า ประปา และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ประชาชนในชุมชนได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต และสำรวจความต้องการของประชาชนด้านอื่น ๆ เช่น การส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนในชุมชน”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนักธุรกิจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดเวทีประชาคมหมู่บ้านเพื่อสำรวจความต้องการของประชาชนในพื้นที่และริบดำเนินการด้วยความรวดเร็ว แล้วเผยแพร่แนวทางและวิธีการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

## 2. ด้านบุคลากร

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ว่า ท่านคิดว่า “จากการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมด้านบุคลากร อยู่ในระดับดี ท่านเห็นด้วยหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลตามลำดับดังนี้

## 2.1 ตัวแทนประชาชน

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชน ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 3 คน ไม่เห็นด้วย 2 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ด้านการสอบถามข้อมูลบางที่เจ้าหน้าที่ยังอธิบายไม่เข้าใจในเรื่องด้านสวัสดิการต่าง ๆ ของชาวบ้าน เช่น ผู้สูงอายุ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเอาใจใส่ชาวบ้านเมื่อมาใช้บริการอยากให้คงไว้แบบนี้ตลอดไป”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ กับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ แต่ในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ควรให้ความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นมากขึ้น และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อคอยแนะนำ ชี้แจง และคอยช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานราชการ รวมถึงเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อตัวบุคลากรอีกด้วย”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเสมอภาค

## 2.2 ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 1 คน ไม่เห็นด้วย 4 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและสนับสนุนให้พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พร้อมทั้งควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มากขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการมอบหมายหน้าที่ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน รู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในท้องถิ่น มีพฤติกรรมเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความตั้งใจทำงานเพื่อส่วนรวม มีความขยันและกระตือรือร้นในการทำงาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรกำหนดขอบเขตหรือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร เน้นคุณลักษณะพิเศษของบุคลากรแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีพฤติกรรมเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความตั้งใจทำงานเพื่อส่วนรวม มีความขยันและกระตือรือร้นในการทำงาน พร้อมทั้งควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มากขึ้น

### 2.3 ตัวแทนนักธุรกิจ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนักธุรกิจ ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 2 คน ไม่เห็นด้วย 3 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำกรณีที่เข้าไปขอรายละเอียด หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการและไม่เสียเวลาในการประสานงาน ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ซ้ำซ้อน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “เจ้าหน้าที่มีบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปเสียภาษี”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “เจ้าหน้าที่ลงมาดูพื้นที่บางหมู่บ้านมีระบบสาธารณูปโภคไม่เพียงพอ บางหมู่บ้านดีแล้วก็น่ายกย่อง บางทีก็ควรริบดำเนินการให้กับชาวบ้าน”



ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยากให้ปรับปรุงเรื่องการลดขั้นตอนในการประสานงานให้น้อยลง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการสร้างจิตสำนึกการให้บริการแก่บุคลากร ฝึกฝนการใช้วิจาร์ณญาณและไหวพริบในการแก้ปัญหา และเจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และเพิ่มการรับรู้ภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนักธุรกิจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ออกพื้นที่เพื่อให้บริการประชาชนและลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ซ้ำซ้อน

### 3. ด้านการจัดการงบประมาณ

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ว่า ท่านคิดว่า “จากการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมด้านการจัดการงบประมาณ อยู่ในระดับดี ท่านเห็นด้วยหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### 3.1 ตัวแทนประชาชน

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชน ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 3 คน ไม่เห็นด้วย 2 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการให้เงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลมีการสนับสนุนทุนด้านการศึกษา เช่น จัดอาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) สร้างอาคารเรียน อุปกรณ์การเรียนให้แก่สถานศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “งบประมาณส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลถูกใช้ในการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาปรับปรุงเส้นทางคมนาคมและสาธารณูปโภคต่างๆ ในพื้นที่ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรเผยแพร่ข้อมูลในการดำเนินโครงการต่าง ๆ โดยการติดป้ายแสดงรายละเอียดของโครงการโดยเฉพาะด้านการจัดการงบประมาณในการก่อสร้าง รายละเอียด

โครงการ วันเริ่มต้นสัญญา วันสิ้นสุดสัญญา ชื่อผู้รับจ้าง เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานก่อให้เกิดภาพลักษณ์ด้านความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการลงสำรวจพื้นที่เพื่อตรวจสอบถนน สะพาน หรือเส้นทางการคมนาคมในพื้นที่ที่ชำรุดเสียหาย เพื่อจัดสรรงบประมาณมาใช้ในการปรับปรุง ซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างและ ซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า ถนน อย่างเหมาะสม”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการ จัดการงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า องค์การ บริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการให้เงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ สาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ แล้วเผยแพร่ข้อมูลในการดำเนินโครงการให้ประชาชนทราบ

### 3.2 ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วย จำนวน 2 คน ไม่เห็นด้วย 3 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “การบริหารจัดการด้านงบประมาณควรเป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาลคือ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และดำเนินไปเพื่อประโยชน์สุขของสังคม”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรพิจารณาจัดสรร งบประมาณเพื่อจัดทำโครงการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ ได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ตามลำดับความสำคัญของปัญหา”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลมีการอุดหนุนเงินด้าน อาหารกลางวันเด็ก นม และกิจกรรมให้เด็กในวันเด็กที่ผ่านมามีถือว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทำดีอยู่ แล้ว”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีช่องทาง การประชาสัมพันธ์เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน เช่น งบประมาณทางการเงิน แผนพัฒนาตำบล โดย ผ่านช่องทางต่างๆ ให้หลากหลาย เช่น ป้ายประกาศ สื่อมวลชนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน หอกระจายข่าว เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลด้านการจัดการงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ สะท้อนถึงความ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการสนับสนุนการพัฒนาอาชีพให้กับคนในชุมชน โดยการจัดสรรทุนเพื่อจัดฝึกอบรมอาชีพ สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางนโยบายการพัฒนาอาชีพร่วมกัน เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลของกลุ่มอาชีพในชุมชนต่าง ๆ”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการจัดการงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดทำโครงการในการแก้ปัญหา พัฒนาอาชีพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และดำเนินไปเพื่อประโยชน์สุขของสังคม

### 3.3 ตัวแทนนักธุรกิจ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนักธุรกิจ ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 2 คน ไม่เห็นด้วย 3 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดทำและการใช้จ่ายเงินงบประมาณในการจัดทำโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และรายงานผลสู่ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบอย่างทั่วถึง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณและความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชนก่อน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ โดยให้มีตัวแทนของประชาชนและภาคเอกชนร่วมเป็นกรรมการด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “การอนุมัติงบประมาณที่มาจากการทำประชาคมของหมู่บ้านควรได้รับพิจารณาจัดทำก่อนเพราะเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเปิดเผยข้อมูลการเงิน การคลังให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความโปร่งใส”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนักธุรกิจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการจัดการงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณและความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชน แต่งตั้ง

ประชาชนเป็นคณะกรรมการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ พร้อมทั้งรายงานผลสู่ประชาชนในพื้นที่ ได้ทราบอย่างทั่วถึง

#### 4. ด้านการบริการ

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ว่า ท่านคิดว่า “จากการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ท่านเห็นด้วยหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลตามลำดับดังนี้

##### 4.1 ตัวแทนประชาชน

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชน ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 3 คน ไม่เห็นด้วย 2 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ในด้านการจัดเก็บและประชาคมชาวบ้านให้เพิ่มมากขึ้น ด้านถนนบางพื้นที่ยังเป็นหลุมเป็นบ่อ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีเวทีประชาคมให้ชาวบ้านได้แสดงความคิดเห็นให้เพิ่มมากขึ้นในด้านการช่วยเหลือและกระจายข่าวให้ทั่วถึง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “อยากให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่วยประสานจัดอบรม หรือรวมกลุ่มในด้านการประกอบอาชีพ การส่งเสริมกลุ่มอาชีพผลิตสินค้าออกขายภายในหมู่บ้านเพื่อก่อให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้น หรือสนับสนุนให้ชาวบ้านมีอาชีพมากกว่านี้”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดโครงการหรือกิจกรรมทางสังคมที่มาจากความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อย่างแท้จริง”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดเวทีประชาคมให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเพื่อจัดโครงการหรือกิจกรรมที่มาจากความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง แล้วเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น

#### 4.2 ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 2 คน ไม่เห็นด้วย 3 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือและได้ร่วมทำกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่เสมอ ถือว่าองค์การบริหารส่วนตำบลได้เป็นศูนย์กลางการพบปะประชาชน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่มีความร่วมมือ และได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีในการจัดกิจกรรมและขอความร่วมมือ หรือขอเจ้าหน้าที่มาช่วยในการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขระหว่างโรงพยาบาลกับประชาชนในพื้นที่”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ประจำเดือน และการรายงานผลงานเปรียบเทียบกับงบประมาณที่จัดเก็บได้ในแต่ละปี เพื่อให้เห็นการพัฒนาในด้านต่างๆ ได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งต้องเลือกใช้สื่อในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสมด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และนำเสนอปัญหาสู่ผู้บริหารให้มีหน้าที่จัดการแก้ไข โดยมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนเป็นสำคัญ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญในการทำกิจกรรมมวลชนสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนในพื้นที่ทราบหรือเข้าใจ เพื่อเผยแพร่นโยบายและผลการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น งบประมาณทางการเงิน แผนพัฒนาตำบล เป็นต้น”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และนำเสนอปัญหาสู่ผู้บริหารให้มีหน้าที่จัดการแก้ไข และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ

#### 4.3 ตัวแทนนักธุรกิจ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนักธุรกิจ ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 2 คน ไม่เห็นด้วย 3 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ได้ประสานกับทางองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่องการจัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้กับชาวบ้าน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะเป็นผู้ประสานระหว่างบริษัทฯ กับชาวบ้านทำให้เกิดความเข้าใจอันดี”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดกิจกรรมทางสังคมในรูปแบบที่จะทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนทราบ โดยผ่านผู้นำชุมชนในการประชุมเวทีประชาคมชาวบ้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลและเป็นการแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงระบบการทำงานที่ยุงยาก ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด หรือปรับปรุงบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบ ค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงสถานที่ให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย เป็นสัดส่วน มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ มีสถานที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ มีการจัดการความสะอาดทั้งภายในและภายนอกบริเวณอาคารที่ให้บริการ จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนักธุรกิจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว กำหนดหลักเกณฑ์ ระยะเวลา เอกสารประกอบ ค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่เพื่อให้พร้อมให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเผยแพร่ผลการดำเนินงาน โครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนทราบ

## 5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ว่า ท่านคิดว่า “จากการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ท่านเห็นด้วยหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลตามลำดับดังนี้

### 5.1 ตัวแทนประชาชน

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชน ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 4 คน ไม่เห็นด้วย 1 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไม่ให้ปล่อยของเสีย ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการจัดเตรียมพื้นที่ที่เอื้อต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อประสานงาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อประสานงาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด มีบรรยากาศที่ร่มรื่นและจัดที่นั่งพักรอใช้บริการให้เพียงพอ อีกทั้งควรจัดที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเพิ่มความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อ มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนให้บริการอย่างชัดเจน มองเห็นได้ง่าย เพื่อความสะดวก รวดเร็วของประชาชนผู้มาใช้บริการ”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านพื้นที่ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเตรียมพื้นที่ที่เอื้อต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ จัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็วของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ดำเนินการควบคุมกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมไม่ให้ปล่อยของเสียที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อ  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่

## 5.2 ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วย  
จำนวน 4 คน ไม่เห็นด้วย 1 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีมาตรการ  
ในการรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารสำนักงานในเวลากลางคืนให้มากยิ่งขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “อาคารสถานที่ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล  
มีความสะอาด มีความสวยงาม อากาศเย็นสบายเหมาะสมกับผู้มารับบริการ และจัดให้มีการบริการน้ำ  
ดื่มให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการจัดทำป้ายบอกจุดบริการหรือป้าย  
ประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวกและ  
รวดเร็วมากยิ่งขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาหน้าเสาเสีย ขยะมูล  
ฝอย ตลอดจนมลพิษที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรจัดสรรพื้นที่เพื่อสร้างลานกีฬาและจัด  
กิจกรรมนันทนาการ ตลอดจนส่งเสริมอาชีพในช่วงปิดเทอมให้แก่เยาวชนในพื้นที่ เพื่อให้เยาวชนได้ทำ  
กิจกรรมที่มีประโยชน์ เพื่อลดปัญหาการมั่วสุมและติดยาเสพติดของเยาวชนในพื้นที่”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านพื้นที่  
ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วน  
ตำบลจัดทำป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชน  
สามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคาร  
สำนักงาน ดำเนินการแก้ไขปัญหาหน้าเสาเสีย ขยะมูลฝอย ตลอดจนมลพิษที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรม  
จัดสรรพื้นที่เพื่อสร้างลานกีฬาและจัดกิจกรรมนันทนาการให้แก่คนในพื้นที่



### 5.3 ตัวแทนนักธุรกิจ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนักธุรกิจ ทั้ง 5 ท่าน พบว่า “ตัวแทนประชาชนเห็นด้วยจำนวน 5 คน” และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษาเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงานที่มีอยู่มากใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างคุ้มค่า”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดระเบียบการค้าขายในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่พื้นที่ แต่ส่งผลต่อพ่อค้าแม่ค้าบางคนที่ไม่มีพื้นที่ในการขายของ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการหาแหล่งค้าขายเพื่อรองรับและช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการจัดระเบียบดังกล่าว”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดหาแหล่งจำหน่ายสินค้าการเกษตรให้แก่เกษตรกรในพื้นที่ ส่งเสริมการพัฒนา/แปรรูปสินค้าเกษตร เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้าการเกษตรในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาสินค้าทางการเกษตรตกต่ำและปัญหาสินค้าล้นตลาด”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซมผิวการจราจร ถนนที่ชำรุดเสียหายให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ควรมีการจัดสรรทรัพยากรด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเพียงพอและเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมสูงสุด”

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนักธุรกิจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ด้านพื้นที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษาแหล่งจำหน่ายสินค้าให้แก่คนในพื้นที่ ปรับปรุง ซ่อมแซมผิวการจราจรให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี รวมถึงจัดสรรทรัพยากรด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเพียงพอและเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมสูงสุด

#### 4.4 สรุปผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชน ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ และตัวแทนนักธุรกิจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สรุปแนวทางแต่ละได้ดังนี้

4.4.1 ด้านผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเป็นผู้นำ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีการออกพื้นที่เพื่อจัดเวทีประชาคมหมู่บ้านสำรวจความต้องการของประชาชน และรับดำเนินการด้วยความรวดเร็ว แล้วเผยแพร่แนวทางและวิธีการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

4.4.2 ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน สามารถอธิบายขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และให้บริการด้วยความเสมอภาค พร้อมทั้งออกพื้นที่เพื่อให้บริการประชาชนและลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ซ้ำซ้อน

4.4.3 ด้านการจัดการงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการให้เงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ สาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน อีกทั้งควรคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณและความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชน

4.4.4 ด้านการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่เพื่อให้พร้อมให้บริการประชาชน จัดโครงการหรือกิจกรรมที่มาจากความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง พร้อมทั้งเผยแพร่ผลการดำเนินงาน โครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนทราบ

4.4.5 ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็วของประชาชน อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาหน้าเสาเสีย ขยะมูลฝอย และมลพิษของสภาพแวดล้อมในพื้นที่ รวมถึงจัดสรรทรัพยากรด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเพียงพอและเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมสูงสุด

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชากรที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 2,246 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ประชากรที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 340 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973, p. 727) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) กลุ่มเป้าหมายการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ตัวแทนประชาชน จำนวน 5 คน ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 5 คน และตัวแทนนักธุรกิจ จำนวน 5 คน รวม 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ตอนที่ 2 ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตอนที่ 3 ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA :F- test) ตอนที่ 4 ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 15 คน โดย นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล

### 3. ข้อเสนอแนะ

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สรุปผลได้ดังนี้

### 5.1.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

5.1.1.1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี มีอาชีพเกษตรกร และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแก้ว

5.1.1.2 การวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร และด้านการจัดการงบประมาณ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ และด้านการบริการ

5.1.1.3 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านผู้บริหาร ผู้บริหารควรมีการออกพื้นที่เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง ด้านบุคลากร บุคลากรควรให้บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ด้านการจัดการงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณควรคำนึงถึงความคุ้มค่า ความจำเป็นของประชาชน เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ด้านการบริการ ควรมีการออกสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อ

นำมาวางแผน การจัดกิจกรรมหรือโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ควรมีการให้บริการอย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่รับผิดชอบ

### 5.1.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

5.1.1.4 แนวทางพัฒนาแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเป็นผู้นำ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีการออกพื้นที่เพื่อจัดเวทีประชาคมหมู่บ้านสำรวจความต้องการของประชาชน และรับดำเนินการด้วยความรวดเร็ว แล้วเผยแพร่แนวทางและวิธีการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

2) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน สามารถอธิบายขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และให้บริการด้วยความเสมอภาค พร้อมทั้งออกพื้นที่เพื่อให้บริการประชาชนและลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ซ้ำซ้อน

3) ด้านการจัดการงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการให้เงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ สาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน อีกทั้งควรคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณและความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชน

4) ด้านการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่เพื่อให้พร้อมให้บริการประชาชน จัดโครงการหรือกิจกรรมที่มาจากความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง พร้อมทั้งเผยแพร่ผลการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนทราบ

5) ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็วของประชาชน อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย ขยะมูลฝอย และมลพิษของสภาพแวดล้อมในพื้นที่ รวมถึงจัดสรรทรัพยากรด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเพียงพอและเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมสูงสุด

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับดี ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิดของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับดี ผลการวิจัยที่พบเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนงคราญ พักแก้ว (2552, น. 83-87) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาว อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาวที่กลุ่มตัวอย่างประเมินว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผู้บริหาร รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านการจัดการงบประมาณ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงทวน วงศ์ราษฎร์ (2552, น. 75-78) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ประเมินว่ามีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านพื้นที่ให้บริการ ด้านการให้บริการสาธารณะ และด้านการจัดการงบประมาณ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณา พรหมเผ่า (2552, น. 78-81) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านพื้นที่ให้บริการและอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านผู้บริหาร ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ และด้านการจัดการงบประมาณ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา ธรรมชัยกุล (2552, น.73-75) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแฝก อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแฝก อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประเมินว่ามีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่

ด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการบริการ ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านผู้บริหาร

และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ สิทธิวิไล (2552, น. 68-70) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ในด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะครีเอน อำเภอนาทม จังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะครีเอน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ เป็นเพราะภาพลักษณ์มีความสำคัญสำหรับทุกองค์กรเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานบริหารจัดการในพื้นที่ โดยภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจะนำไปสู่การเกิดทัศนคติทางบวกและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนในพื้นที่ นำไปสู่ความราบรื่นในการบริหารจัดการและผลประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน ซึ่งองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร การให้บริการสาธารณะ การจัดการงบประมาณ และพื้นที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช ลภิตตกุล (2553, น. 81-83) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรหรือสถาบัน หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์กร ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์กรอย่างเดียว สำหรับหน่วยงานประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของชุมชน ภาพลักษณ์ขององค์กรประเภทนี้อาจมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น ผู้บริหารองค์กรส่วนท้องถิ่น ข้าราชการและพนักงานส่วนตำบล ส่วนงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลงานที่ทำมาในอดีต ฯลฯ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้นมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร การจัดการงบประมาณ การบริการ และอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ

**สมมุติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนงคราญ พิกแก้ว (2552, น. 83-87) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

แม่ลาว อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณา พรหมเผ่า (2552, น. 78-81) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลฎาภา ทำดี (2552, น. 76-81) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนงคราญ พิกแก้ว (2552, น. 83-87) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาว อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา ธรรมชัยกุล (2552, น. 73-75) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแฝก อำเภอมือจี่ จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแฝก อำเภอมือจี่ จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากร ในช่วงอายุ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของจรรุวรรณ วงศ์มณีวรรณ (2552, น. 80-82) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากรในด้านช่วงอายุ พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยที่พบเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนงคราญ พิกแก้ว (2552, น. 83-87) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของ



ประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาว อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านบุคลากร ด้านการบริการและด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และที่ระดับ .05

สอดคล้องกับงานวิจัยของวิณา พรหมเผ่า (2552, น. 78-81) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ ด้านผู้บริหารและด้านประสิทธิภาพในการให้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการจัดการงบประมาณมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลฎาภา ทำดี (2552, น. 76-81) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการจัดการงบประมาณแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าทางการเกษตรมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านบุคลากรและด้านการบริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงคราญ พักแก้ว (2552, น. 83-87) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาว อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านการจัดการงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สอดคล้องกับงานวิจัยของเกสรี แก้วทิพย์ (2553, น. 68-71) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งรวงทอง อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และสอดคล้องกับงานวิจัยของลฎาภา ทำดี (2552, น. 76-81) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการจัดการงบประมาณ ด้านการบริการ และด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าทางการเกษตรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรและรับจ้างทั่วไป ซึ่งเป็นผู้ทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มีการรับรู้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง จึงทำให้การประเมินภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้แตกต่างจากกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างใกล้ชิด อีกทั้งประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่อาศัยอยู่มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน เป็นเพราะแต่ละหมู่บ้านจะได้รับงบประมาณในการสนับสนุนโครงการในการพัฒนาท้องถิ่นที่แตกต่างกัน บางหมู่บ้านอาจได้รับเพียงพอ บางหมู่บ้านอาจได้รับไม่เพียงพอ จึงทำให้มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ เบญจมาศ ธรรมสโรช (2549, น. 13) กล่าวว่าสิ่งที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ไว้ว่า ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจริง เป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลรับรู้ที่เกิดขึ้นแล้ว ตามประสบการณ์ที่ได้รับ ภาพลักษณ์ที่เป็นตัวเองจึงเป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลคิดและเชื่อต่อองค์ประกอบของตนเองว่า มีคุณลักษณะเป็นเช่นไร เช่น โครงสร้างของร่างกาย น้ำหนัก ส่วนสูง การแต่งกาย ภาวะสุขภาพ กิจกรรมต่าง ๆ ตามการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่าเกิดขึ้นจริงในสภาพการณ์นั้น ๆ หากบุคคลนั้น มีภาพลักษณ์ตนเองดีก็จะมีผลกระทบการแสดงออก และการปฏิบัติในทางที่ดี เหมาะสมเป็นที่ยอมรับของสังคม สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ และยอมรับผลจากการปฏิบัติของตนเองได้

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีข้อเสนอแนะดังนี้

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 ด้านผู้บริหาร ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีการริเริ่มโครงการหรือ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ในท้องถิ่น เพื่อบำบัดความเดือดร้อนของประชาชน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

5.3.1.2 ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ควรติดตามข่าวสารของท้องถิ่นอยู่ตลอดเวลา เพราะระเบียบการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย อีกทั้งควรให้ความสนใจความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการเพื่อไม่ให้เกิดการเหลื่อมล้ำ

5.3.1.3 ด้านการจัดการงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ต้องจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่อย่างทั่วถึง และตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้รับประโยชน์มากที่สุด

5.3.1.4 ด้านการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ควรมีการออกให้บริการนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาวางแผนการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

5.3.1.5 ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ควรตกแต่งบริเวณอาคารสำนักงานให้สะท้อนเอกลักษณ์ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับรู้ถึงบรรยากาศของอาคารสถานที่ที่จัดอย่างเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการวิจัยการพัฒนาทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

5.3.2.2 ควรมีการวิจัยแนวทางการจัดการงบประมาณในการส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น และวัฒนธรรมต่าง ๆ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ และการพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

5.3.2.3 ควรมีการวิจัยแนวทางการจัดการอาคารสำนักงานและการจัดภูมิทัศน์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร เพื่อให้อาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ มีความพร้อมต่อการให้บริการประชาชน



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2548). *กฎหมายระเบียบข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง. (2559). *ข้อมูลสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี 2559*. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- เกสรี แก้วทิพย์. (2553). *การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งรวงทอง อำเภอจุน จังหวัดพะเยา*. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- จารุวรรณ วงศ์มณีวรรณ. (2553). *การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา*. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ดารณี พานทอง. (2554). *ทฤษฎีแรงจูงใจ*. สืบค้นจาก <http://web.acc.chula.ac.th/yexec101/MIT-WU/download/seminar/motivation-Report.doc>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2554). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.
- นงคราญ พิภแก้ว. (2552). *การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาว อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา*. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นवल คตสุข. (2555). *ภาพลักษณ์ของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในทัศนะของประชาชนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์*. อุดรดิษฐ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์.
- บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.
- เบญจมาศ ธรรมสโรช. (2549). *ภาพลักษณ์ของพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล อุดรดิษฐ์*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจมาศ สิทธิวิไล. (2552). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ในด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ปจิตราภรณ์ หวังเจริญสุข. (2550). *การศึกษาภาพลักษณ์ของบริษัทแอ็ดวานซ์ อะโกร จำกัด (มหาชน) ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ไพศาล วรคำ. (2559). *การวิจัยทางการศึกษา (Educational Research)* (พิมพ์ครั้งที่ 8). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2550). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ลฎาภา ทำดี. (2552). *การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วาสนา ธรรมชัยกุล. (2553). *การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแฝก อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา*. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2553). *การประชาสัมพันธ์ (ฉบับสมบูรณ์)* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีณา พรหมเผ่า. (2552). *การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมชาติ จจรอยง. (2550). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุมิตรา ศรีวิบูลย์. (2550). *การออกแบบอัตลักษณ์*. นนทบุรี : Core Function.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : A.N.การพิมพ์.
- สำนักทะเบียนอำเภอปะทิว. (2559). *ข้อมูลประชากรตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ของเดือนกันยายน พ.ศ.2559*. ชุมพร : สำนักทะเบียน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). *ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ (พ.ศ.2546-2550)*. กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- ทรรษธร กำปันทอง. (2554). *ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี*. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง. (2559). *แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2557-2559 และข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับตำบล*. ชุมพร : องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง. (2560). *แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร*. ชุมพร : องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง.
- อริยา มะลัยกอง. (2555). *ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Allport, G. W. (1968). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York : John Welley and Sons.
- Assael, S. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action* (6<sup>th</sup> ed). Ohio : South-Western.
- Gibson, J. L. (2000). *Organizations Behavior* (7<sup>th</sup> ed). Boston : Irwin.
- Good, C. V. (1959). *Dictionary of Education*. New York : Mc Graw – Hill.
- Hornby, A. S. (2001). *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (6<sup>th</sup> ed). Oxford : Oxford University Press.
- Katz, A. (1950). *The Social Psychology of Organization* (2<sup>nd</sup> ed). New York : John Wiley and Sons.
- Loudon, D. L., and Bitta, A. J. (1993). *Consumer Behavior: Concepts and Applications* (3<sup>rd</sup> ed). New York : McGraw-Hill.
- Mun, L. (1971). *Norman, Introduction to Psychology*. Boston : Houghton Muffin.
- Newsom, D. and Carrell, B. (1995). *Public Relations Writing*. California: Wadsworth.
- Newstrom, J. W., and Davis, K. (2002). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior* (8<sup>th</sup> ed). New York : McGraw-Hill.
- Onkvisit, S., and Shaw, J. J. (1994). *International Marketing: Analysis and Strategy* (3<sup>rd</sup> ed). New Jersey : Prentice-Hall.
- Rosenberg, M. J. (1965). *Inconsistency Arousal and Education in Attitude Change*. New York : Hot Rinehart and Winstom.
- Schermerhorn, J. R. (2000). *Management* (7<sup>th</sup> ed). New York : John Wiley and Sons.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3<sup>rd</sup> ed). New York : Harper and Row Publications.

Thurstone, L. L., and Chave, E. J. (1966). *The Measurement of Attitude*. Chicago : Chicago University.

Triandis, H. C. (1971). *Attitude and Change*. New York : Wiley.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



### แบบสอบถาม

## เรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการวิจัย
  2. คำตอบที่ได้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด โดยผู้วิจัยจะสังเคราะห์เป็นภาพรวมของงานวิจัย เพื่อประโยชน์ในการใช้
  3. แบบสอบถามฉบับนี้มีจำนวน 3 ตอน ดังนี้
    - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่
    - ตอนที่ 2 ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 5 ด้าน
    - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
- ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอัมพวรรณ โลพิศ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ
  - ชาย  หญิง
2. อายุ
  - 18-25 ปี  26-35 ปี
  - 36-45 ปี  46-55 ปี
  - 56 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ
  - นักศึกษา  รับจ้างทั่วไป
  - ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  เกษตรกร
  - ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  พนักงานเอกชน
  - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่
  - บ้านมาบอำมฤต  บ้านห้วยรากไม้
  - บ้านดอนยาง  บ้านดอนทราย
  - บ้านทุ่งเรี้ย  บ้านทุ่งมังกะตาล
  - บ้านทุ่งด่าง  บ้านทุ่งเศรษฐี
  - บ้านดอนสัก  บ้านห้วยแกล
  - บ้านกรมหลวง  บ้านทุ่งน้ำใส
  - บ้านโนบ้าน  บ้านดอนทรายงาม
  - บ้านดอนทรายพัฒนา  บ้านดอนสำราญพัฒนา

**ตอนที่ 2 ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะ  
ทิว จังหวัดชุมพร**

ข้อความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยแสดงความคิดเห็นด้วยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  
ช่องตามความคิดเห็นของท่านที่ท่านคิดว่าถูกต้องเหมาะสมตรงกับสภาพความเป็นจริงและตอบเพียง  
ข้อเดียวในแต่ละคำถาม มากที่สุด มี 5 ระดับ

- 5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด  
4 หมายความว่า เห็นด้วยมาก  
3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง  
2 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย  
1 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง อำเภอบะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับทศนคติ				
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี มาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านผู้บริหาร					
1. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีความรู้ความสามารถใน การบริหารงาน					
2. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ ไกลด้านการวางแผนบริหารงาน					
3. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีการริเริ่มโครงการหรือแนว ทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ในท้องถิ่น					
4. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีความเป็นประชาธิปไตย					
5. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเป็นคนที่รู้ทันเหตุการณ์ ข่าวสาร ในท้องถิ่น					
6. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
7. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น					
8. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					

ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับทัศนคติ				
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี มาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานใน สายงานที่ตนเองรับผิดชอบ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นคนที่รู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารใน ท้องถิ่น					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และ มีอัธยาศัยดี					
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ กับผู้ มารับบริการ					
ด้านการจัดการงบประมาณ					
1. มีการส่งเสริมการจัดงานวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น เช่น ลอย กระทง สงกรานต์ ฯลฯ					
2. มีการให้เงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพต่าง ๆ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดขัดเอดส์ อย่างเหมาะสม					
3. มีการจัดทำและการใช้จ่ายเงินงบประมาณโดยเปิดโอกาสให้มี การตรวจสอบและรายงานผลสู่ประชาชน					
4. มีการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟ ไหม้ ฯลฯ					
5. มีการสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ เช่น ให้อุปกรณ์เครื่องมืออาชีพ ฯลฯ					
6. มีการสนับสนุนการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง เช่น ทรายนะเบต กำจัดขยะ ฯลฯ					

ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับทัศนคติ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่ดี (2)	ไม่ดี มาก (1)
7. มีการสนับสนุนการศึกษา เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) สร้างอาคารเรียน อุปกรณ์การเรียน อย่างเหมาะสม					
8. มีการก่อสร้างและซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า ถนน อย่างเหมาะสม					
9. มีการสนับสนุนการกีฬา เช่น จัดซื้ออุปกรณ์กีฬา สถานที่ออกกำลังกายในท้องถิ่นอย่างเหมาะสม					
ด้านการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ยินดีให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา					
6. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ					
1. มีการจัดพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน ง่ายต่อการติดต่อประสานงาน					
2. มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีการจัดภูมิทัศน์ ได้แก่ สนามหญ้า สวนหย่อมอย่างเหมาะสม					
4. มีการตกแต่งบริเวณอาคารสำนักงานที่สะท้อนเอกลักษณ์ท้องถิ่น					
5. อาคารสำนักงานมีความสะอาด					
6. มีที่นั่งรอใช้บริการเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่องาน					
7. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่องาน					
8. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอน  
ยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1. ด้านผู้บริหาร..

.....

.....

.....

2. ด้านบุคลากร..

.....

.....

.....

3. ด้านการจัดการงบประมาณ...

.....

.....

.....

4. ด้านการบริการ...

.....

.....

.....

5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม



ภาคผนวก ข

ดัชนีค่าความสอดคล้องของข้อความ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**  
**เรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง**  
**อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ดังต่อไปนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้อง
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่มีความสอดคล้อง

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม					
1. เพศ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. อายุ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. อาชีพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 2 ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร					
ด้านผู้บริหาร					
1. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกลด้านการวางแผนบริหารงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมีการริเริ่มโครงการหรือแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ในท้องถิ่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเป็นประชาธิปไตย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
5. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเป็นค้คนรู้ทันเหตุการณ์ข่าวสารในท้องถิ่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นค้คนรู้เท่ากัเหตุการณ์ข่าวสารในท้องถิ่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมเหมาะสมกัตำแหน่งหน้าที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีธรรมาศัยดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือกัผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านการจัดการงบประมาณ					
1. มีการส่งเสริมการจัดงานวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ ฯลฯ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. มีการให้เงินสวัสดิการเบัยยังชีพต่าง ๆ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชั้เอ็ดส์ อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
3. มีการจัดทำและการใช้จ่ายเงินงบประมาณโดยเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบและรายงานผลสู่ประชาชน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. มีการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ฯลฯ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. มีการสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ เช่น ให้ทุนจัดฝึกอบรมอาชีพ ฯลฯ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6. มีการสนับสนุนการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง เช่น ทนายยะเบท กำจัดยุงลาย ฯลฯ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. มีการสนับสนุนการศึกษา เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) สร้างอาคารเรียน อุปกรณ์การเรียน อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. มีการก่อสร้างและซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า ถนน อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9. มีการสนับสนุนการศึกษา เช่น จัดซื้ออุปกรณ์กีฬา สถานที่ออกกำลังกายในท้องถิ่นอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่ยินดีให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. มีการออกให้บริการนอกสถานที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ					
1. มีการจัดพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน ง่ายต่อการติดต่อ ประสานงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. มีการจัดภูมิทัศน์ ได้แก่ สนามหญ้า สวนหย่อมอย่าง เหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. มีการตกแต่งบริเวณอาคารสำนักงานที่สะท้อนเอกลักษณ์ ท้องถิ่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. อาคารสำนักงานมีความสะอาด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6. มีที่นั่งรอใช้บริการเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่องาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่องาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	150.0250	154.2301	.5214	.9410
A2	150.9750	154.9481	.4222	.9415
A3	150.9000	155.2205	.3512	.9419
A4	149.3000	149.6000	.7714	.9390
A5	149.7250	141.1276	.8040	.9380
A6	149.1750	150.0968	.7778	.9391
A7	149.4250	150.5583	.5794	.9403
A8	149.1000	151.2718	.6463	.9400
B1	150.1500	153.8744	.4579	.9412
B2	149.1000	151.6821	.6931	.9398
B3	150.8000	151.3949	.5636	.9404
B4	149.3000	152.1641	.4032	.9419
B5	149.1500	154.3359	.3360	.9422
B6	149.0000	154.2564	.5538	.9409
B7	149.6250	144.4968	.7089	.9391
C1	151.2750	149.5891	.5041	.9411
C2	148.9250	155.0968	.4753	.9413
C3	151.1000	154.0410	.4144	.9415

C4	151.2250	150.8455	.5682	.9404
C5	151.2000	151.9590	.4946	.9410
C6	148.9250	155.8147	.5219	.9414
C7	148.9000	157.0667	.4060	.9419
C8	149.2000	149.9077	.7019	.9394
C9	149.0750	150.9942	.6902	.9397
D1	150.2500	149.1667	.5938	.9402
D2	149.3250	143.0968	.8743	.9373
D3	149.2750	145.2301	.8955	.9375
D4	149.1750	149.2250	.8553	.9386
D5	150.2500	152.3974	.5484	.9406
D6	150.6000	154.2462	.2805	.9430
D7	151.0000	156.3590	.2643	.9424
E1	150.2250	150.2814	.5276	.9408
E2	150.9250	154.4814	.3200	.9423
E3	151.0000	152.9231	.2360	.9453
E4	151.4000	155.7333	.2021	.9435
E5	149.1000	151.6308	.4152	.9419
E6	149.8000	151.4974	.4744	.9412
E7	149.0000	152.1538	.6674	.9400
E8	149.4000	146.4513	.8090	.9382

## Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 39

Alpha = .9421





ภาคผนวก ง

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศรป. ว ๐๐๖๒/๒๕๖๑

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๐ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวหนึ่งฤทัย มะลาไวย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวอัมพวรรณ โลพิศ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๑๑ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ยุภาพร ยุภาค)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ว ๐๐๖๒/๒๕๖๑

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๐ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวสุดจิต แพรกทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวอัมพวรรณ โลพิศ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๑๑ นักศึกษาปริญญาโท  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ  
ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความ  
เรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศรป. ว ๐๐๖๒/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๐ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณอุษณีย์ ดวงพรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวอัมพวรรณ โลพิศ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๑๑ นักศึกษาปริญญาโท  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ  
ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความ  
เรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ยุภาพร ยุภาค)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ภาคผนวก จ

หนังสือขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ รศรป. ๐๐๖๓/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๐ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง

ด้วย นางสาวอัมพวรรณ โลพิศ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๑๑ นักศึกษาปริญญาโท  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ  
ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความ  
เรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัย  
เข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตาม  
วัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ภาคผนวก ฉ

หนังสือขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY







ภาคผนวก ช

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มที่ 1 ตัวแทนประชาชน จำนวน 4 คน โดยวิธีสุ่มแบบเจาะจงประกอบด้วย



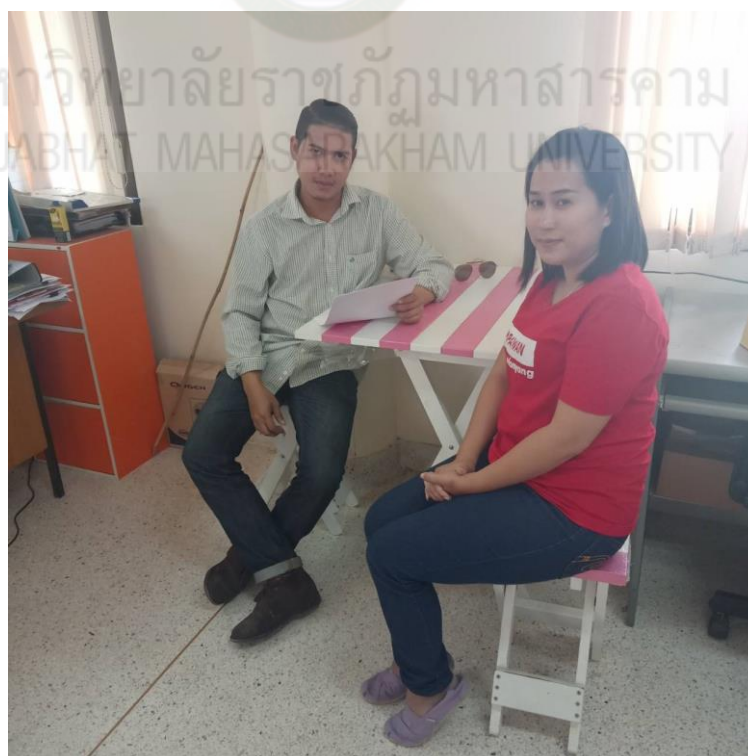
ภาพที่ ช.1 นางสาวรุ่งนภา สมบัติศรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2561



ภาพที่ ช.2 นางสาววราภรณ์ พยับนตา ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2561



ภาพที่ ข.3 นางพวงเพ็ญ แสงไสย ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2561



ภาพที่ ข.4 นายสมชัย ทิพย์รัตน์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2561

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 5 คน

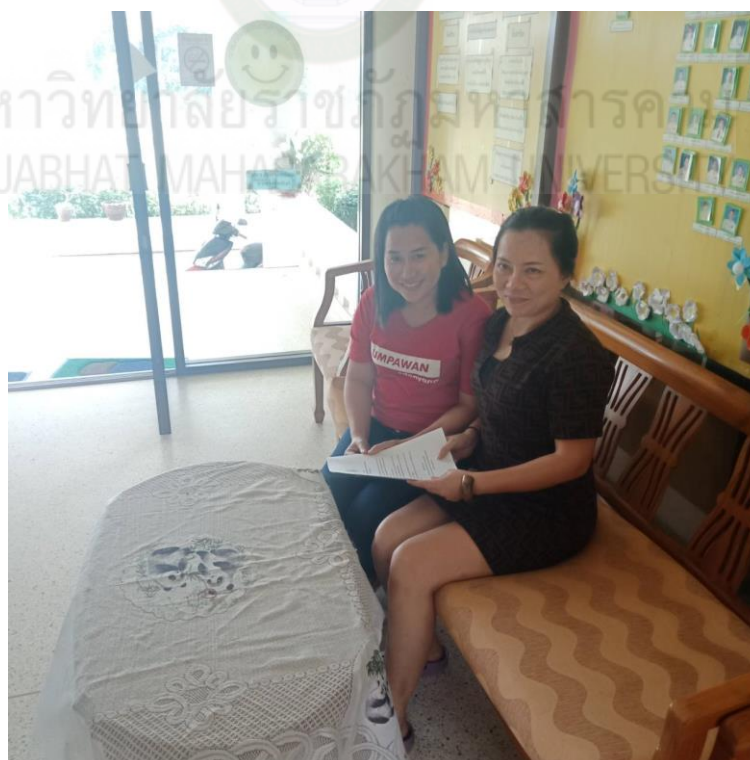


ภาพที่ ข.5 นายปณณวิชญ์ ยังสุนิตย์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2561

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาพที่ ช.6 พ.ท.อ.ฉลาด พลนการ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2561



ภาพที่ ช.7 นายวิเศษลักษณ์ เตื่องวิวัฒน์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2561



ภาพที่ ช.8 นายนรินทร์ เนตรวงศ์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2561



ภาพที่ ช.9 นางจงวดี คุรุสเถียร ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561

กลุ่มที่ 3 ตัวแทนนักธุรกิจ จำนวน 5 คน



ภาพที่ ช.10 นางสาวภาภรณ์ สุทธิโรจน์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561



ภาพที่ ช.11 นางสาวนิสาชล จันทะเภา ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561



ภาพที่ ช.12 นางสาวสุจิตรา ชมอินทร์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2561



ภาพที่ ช.13 นางสาวบุญยืน ไชยวัฒน์ ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2561





ภาพที่ ข.14 นายชัยรัตน์ คมกล้า ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2561

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## การเผยแพร่ผลงานวิจัย

อัมพวรรณ โลพิศ, สมเกียรติ เกียรติเจริญ และสิทธิพรร์ สุนทร. (2562). *ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.*



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวอัมพวรรณ โลพิศ
วัน เดือน ปีเกิด	3 มกราคม พ.ศ.2527
ที่อยู่ปัจจุบัน	14 ม.11 ตำบลนากระตาม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 86140
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ 100 ม.7 ตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร 8180
ตำแหน่ง	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคชุมพร
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2562	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาการจัดการภาครัฐ และ ภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม