

ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลในทัศนะของประชาชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเมยวดี  
อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

The image of municipalities in the public opinion : Case Study  
Municipality Moei Wadi District, Roi Et Province

ไตรมาศ พูลผล<sup>1</sup> รัชพล ศรีขวารส<sup>2</sup> อนุชา พิมายนอก<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องภาพลักษณ์เทศบาลตำบลในทัศนะของประชาชน: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการในการส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีของเทศบาลในสายตาของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของเทศบาลในการดำเนินงานแต่ละด้าน ตามทัศนะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และ (2) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานแต่ละด้านตามทัศนะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล อันประกอบไปด้วย 3 ตอนด้วยกัน (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์เทศบาลตำบลในทัศนะของประชาชน และ (3) แบบสอบถามปลายเปิด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 7,300 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน และเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยขอเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก 21 คน รวมเป็น 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้แก่ การหาความถี่ (frequency distribution) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ผลการวิจัยพบว่า (1) ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลเมยวดีในทัศนะของประชาชนทั้ง 4 ด้าน ประกอบไปด้วยด้านผู้บริหาร ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านผลงานของเทศบาลโดยรวมของค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลางในทุกๆ ด้านซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมยวดี ว่ายังไม่สามารถบริหารงานให้บรรลุผลตามที่ประชาชนต้องการได้ ดังนั้นจึงควรมีการวางแนวทางในการพัฒนารายด้านเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น และ (2) เนื่องด้วยปัญหาในการบริหารงาน

<sup>1</sup> (Ph.D.) วิทยาลัยนอร์เทิร์น

<sup>2</sup> วิทยาลัยนครราชสีมา

ของท้องถิ่นบางครั้งเน้นที่การจัดสรรด้านสวัสดิการ และการบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้ไม่ทั่วถึง ไม่ตรงกับความต้องการ ดังนั้นควรมีการวางแผนทางในการปฏิบัติ ตลอดจนให้ความรู้กับบุคลากร เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในหน้าที่ และเป็นที่พึงของประชาชนมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ :** ภาพลักษณ์ ทัศนคติของประชาชน เทศบาลตำบล อำเภอเมยวดี

### **Abstract**

Research on the image of municipalities in the public opinion: Case Study Municipality Moei Wadi District, Roi Et Province. A study on how to promote the good image of the municipalities in the opinion of the people who use the service. The research aimed 1) to study the image of the municipality to operate each side. In the opinion of the people in the Municipality Moei Wadi District, Roi Et Province and 2) to study the issue and suggestions on each side, in the opinion of the people in the Municipality Moei Wadi District, Roi Et Province. This research is a quantitative research using questionnaires as a tool in gathering information. It consists of three parts with 1) the personal information. 2) a questionnaire about the image of municipalities in the public opinion, and 3) open-ended questions. The subjects participating in this study were 7,300 residents living in Moei Wadi District, Roi Et Province .These subjects were recruited by Taro Yamane's formula with determines 95% of the sample size of 379 people, and to provide data reliability, even more. The researchers sought to increase the sample size to 21 for a total of 400 people, selected by means of random sampling (accidental sampling) respondents.

The data were analyzed statistically by computer program including frequency (frequency distribution) percentage (percentage), the average (mean) and standard deviation (standard deviation) .The result of the study shows that 1) The image of the municipality Moei wadi in the public opinion have four parts which consists of the executive, the staff, the service, and the performance of the municipality. The result of the study shows that the respondents' overall level of the opinion about the image of municipalities are in the 'average' level in every way. There shows that the administration of the municipality Moei Wadi not achieve the public need. So they should have an orientation in the development list by topics.2) The problems in the management of local authorities is sometimes they focus on

the allocation of welfare and public service was not cover and was not meet the public needs. So, they should preparing a guideline to educate personnel for built their conscious mind and can support their public more and more.

**Keywords:** Image, Opinion of public, Municipality, Moei Wadi District

## บทนำ

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลที่เป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้อะไรเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (political participation) หรือที่เรียกกันว่า ปกครองตนเอง (local self government) ตามระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมากที่สุด เมื่อเป็นเช่นนี้ ถ้าเทศบาลตำบลเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง กล่าวคือมีเจ้าหน้าที่มาจากการเลือกตั้งซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในตำบล มีการดำเนินงานโดยประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบลกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแล้วการดำเนินงานของเทศบาลตำบลก็ย่อมที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลให้ประชาชนในตำบลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อเทศบาลตำบล และรู้สึกตัวว่ามีความผูกพัน มีส่วนได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัย ซึ่งเป็นสร้างพลเมืองที่มี ความรับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติ โดยส่วนรวม (สุวรรณ พิณตานนท์, 2546; หน้า 1)

ภาพลักษณ์ (image) เป็นสิ่งที่เทศบาลตำบลจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นจากความประทับใจอย่างแท้จริง (true impression) ของบุคคล ภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่อองค์กรหรือสถาบันจะเป็นไปอย่างไรนั้นต้องขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับด้วย และสิ่งเหล่านี้จะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ สุดแล้วแต่พฤติกรรมหรือการกระทำของเทศบาลตำบล การประชาสัมพันธ์จึงมีหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นงานที่ต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้ภาพลักษณ์ที่แท้จริง (true image) ของเทศบาลตำบลเกิดขึ้นในความรู้สึกและนึกคิดจิตใจของประชาชน และการสร้างภาพลักษณ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยข้อมูลข่าวสาร ความรู้และประสบการณ์อย่างเพียงพอแก่ประชาชน เช่น ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลต้องการจะต้องมีความซื่อสัตย์ มั่นคง บริการดี และริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ด้วยความสามารถและมีวิสัยทัศน์ที่ดี เทศบาลตำบลต้อง

ประพจน์ปฏิบัติแล้วนำเสนอภาพลักษณ์ดังกล่าวแก่ประชาชน และสร้างภาพลักษณ์นี้ให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนด้วย

การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเกิดความประทับใจ นิยมชมชอบ ในตัวเทศบาลตำบล การประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่แท้จริง (true image) ตามที่ตนประสงค์ให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนเพื่อให้เกิดความประทับใจ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2549, หน้า 3)

ด้วยเหตุนี้ การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงถูกนำมาใช้เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องถึงความจำเป็นโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองให้สามารถติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารเอาใจใส่บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน แต่ทางกลับกันถ้าประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองและขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารท้องถิ่น อาจทำให้ผู้บริหารงานในตำบลไม่สนใจในการบริหารงานเท่าที่ควร เห็นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม ก็จะทำให้เกิดผลเสียหายต่อเทศบาลตำบลและต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบล

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์เทศบาลตำบลในการดำเนินงาน แต่ละด้าน ตามทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานแต่ละด้านตามทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

### ขอบเขตการวิจัย

จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาในฐานะเป็นนักวิชาการ มีความสนใจที่จะศึกษาวิเคราะห์ถึงภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลในทัศนคติของประชาชน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมุ่งศึกษาถึงภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลในด้าน ภาพลักษณ์ผู้บริหาร พนักงาน การให้บริการ และการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเมยวดี ในทัศนคติของประชาชนมองว่าอย่างไร ผลการศึกษาน่าจะนำมาเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การบริหารงานของเทศบาลตำบล ทั้งนี้ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด และประชาชนจะได้มองภาพลักษณ์เทศบาลตำบล เชิงบวก ต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในอนาคตต่อไป

### เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

ภาพลักษณ์ขององค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว องค์การต่างๆ ได้รับความสนใจจากสาธารณชนและมวลชนมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารและสื่อสารมวลชน ทำให้คนในสังคมต่าง ๆ รับทราบข่าวสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ทั่วโลกได้อย่างกว้างขวาง ทุกคนต้องการรับรู้ และมีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ถ้าองค์การใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจและการสนับสนุนร่วมมือให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่ถ้าองค์การใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมได้รับการต่อต้านและการดูหมิ่นเกลียดชัง ภาพลักษณ์จึงเป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์การ ถ้ามีภาพลักษณ์ที่ดี แม้มีวิกฤตการณ์เกิดขึ้นก็สามารถแก้ไขได้ง่าย เสมือนหนึ่งร่างกายของคนที่แข็งแรง มีภูมิคุ้มกันโรค หากได้รับเชื้อโรคหรือมีอาการเจ็บป่วย อาการก็จะไม่ร้ายแรงและหายเร็วกว่าปกติ (ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร, 2552: 53) นอกจากนั้นการเกิดภาพลักษณ์เกิดขึ้นได้ 2 กรณี คือกรณีที่หนึ่ง เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติตามสภาพแวดล้อมโดยที่องค์การมิได้ดำเนินการใดๆ และกรณีที่สองเกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์โดยผ่านกระบวนการสร้างภาพที่องค์การปรารถนา ที่จะให้เป็น วาสนาจันทร์สว่าง (2552: 83) ซึ่งไม่ว่าในกรณีใด ภาพลักษณ์จะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้รับมีการสรุปความคิดรวบยอดจากการรับรู้ข้อมูล ข้อมูลนั้นต้องชัดเจน มุ่งประเด็นที่เป็นภาพลักษณ์มากพอ มาจากหลายช่องทาง มาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอจนทำให้เกิดความเข้าใจ คิดและรู้สึกได้ว่าองค์การนั้นจะเป็นเช่นไรหากมีการสื่อสารที่ดีภาพนั้นจะชัดเจนขึ้นเรื่อยๆ จนเกิดความมั่นใจและเกิดเป็นภาพลักษณ์ ดังนั้นภาพลักษณ์จะเกิดขึ้นได้จึงต้องอาศัยการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และระยะเวลาที่ยาวนานเพียงพอสำหรับการสื่อสารในลักษณะซ้ำหลายครั้งและผ่านสื่อหลายช่องทาง

**ภาพลักษณ์องค์กร** ตามแนวคิดของ ทวนธง ครุฑจ๋อน (2545: 15) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์การที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์ หรือมีความรู้ความประทับใจ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานหรือสถาบันโดยการกระทำหรือพฤติกรรมองค์กร การบริหาร ผลิตภัณฑการบริการ และการประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์องค์กรด้วย

ภาพลักษณ์องค์กรยังมีความสำคัญ สามารถทำให้องค์กร หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือศรัทธาจากบุคคลที่เกี่ยวข้องและจะทำให้องค์กรนั้นๆ มีความเจริญก้าวหน้าได้ การสร้างภาพลักษณ์องค์กร มีรายละเอียดประกอบด้วย จิราภรณ์ สีขาว (2552: 19)

1. ได้รับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย หรือนำมากำหนดเป็นภาพลักษณ์ขององค์การ หน่วยงาน
2. ต้องกำหนดทิศทางให้ชัดเจนถึงเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร ผู้บริหารจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการกำหนดแนวทาง
3. รู้จักตนเองว่าองค์การหรือหน่วยงานมีภาพลักษณ์เป็นอย่างไรและภาพลักษณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นคืออะไร
4. จุดเน้นต้องรู้ว่าหน่วยงานกำลังทำอะไรอยู่คือการเข้าใจงาน บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน

5. การสร้างสรรค์ การสร้างสรรค์งานโดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

6. ความคงเส้นคงวา ความสม่ำเสมอในการสร้างภาพลักษณ์

7. การประชาสัมพันธ์ในสิ่งที่ได้กระทำจริงหรือการปรับความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวลือให้ถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ

#### กลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์

1. สร้างให้ประชาชนยอมรับและเห็นด้วย อันเป็นผลที่จะทำให้สถาบันเป็นที่เชื่อถือ

2. ปรับปรุงองค์การในเรื่องการจัดการทั้งหมด

3. การวางเป้าหมายการตลาดล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการบริการ

4. การเข้าไปมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม

5. การสร้างสถาบันให้มีตำแหน่งที่ดีขึ้น

6. ดึงดูดใจที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันที่ให้ความร่วมมือกับชุมชน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบล เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การได้เป็นอย่างดี เพื่อที่เราจะรู้ว่าปัจจุบันองค์การของเราเป็นอย่างไร ซึ่งจะได้จากการสำรวจสภาพองค์การ ส่วนการรับรู้ นับเป็นจุดที่สำคัญยิ่งในการสร้างภาพลักษณ์ ที่จะต้องรู้ให้ได้ว่าบุคคลอื่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การนั้นมององค์การอย่างไรเพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลและความต้องการเพื่อสนองตอบให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะเทศบาลตำบลในทัศนะของประชาชน และ (3) แบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 7,300 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน และเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยขอเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก 21 คน รวมเป็น 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้จะเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์เทศบาลตำบลในทัศนะของประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การหาความถี่ (frequency distribution) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า (1) ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลเมยวดีในทัศนะของประชาชนทั้ง 4 ด้านประกอบไปด้วยด้านผู้บริหาร ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการ และด้านผลงานของเทศบาล ผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในทุกๆ ด้านซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมยวดี ว่ายังไม่สามารถบริหารงานให้บรรลุผลตามที่ประชาชนต้องการได้ ดังนั้นจึงควรมีการวางแผนทางในการพัฒนารายด้านเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น และ (2) เนื่องด้วยปัญหาในการบริหารงานของท้องถิ่นบางครั้งเน้นที่การจัดสรรด้านสวัสดิการ และการบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการดังนั้นควรมีการวางแผนทางในการปฏิบัติ ตลอดจนให้ความรู้กับบุคลากร เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในหน้าที่ และเป็นที่ยิ่งของประชาชน

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านผู้บริหาร จากการศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลในทัศนะของประชาชนที่มีต่อ ผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีทั้งหมด 11 ข้อ ผลการศึกษา อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า ภาพลักษณ์ในทัศนะของประชาชน ที่มีต่อผู้บริหารของเทศบาลตำบลเมยวดี ซึ่งหมายถึง นายกเทศมนตรี และคณะผู้บริหารยังจะต้องปรับปรุงแก้ไข ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ละอองดาว ถนัดสอน (2548: 22) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของคณะผู้บริหารท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอแม่จัน จัหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่าภาพลักษณ์ในทัศนะของประชาชน ที่มีต่อคณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง ด้านความรู้ ความสามารถ และการคิดการตัดสินใจ

2. ด้านพนักงานเทศบาล จากการศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลในทัศนะของประชาชน ที่มีต่อ พนักงานเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้วาจาที่สุภาพกับประชาชนผู้มาติดต่องาน ดังนั้น การที่จะเข้าใจ เข้าถึงงานหน้าที่ด้วยจิตสำนึกจริงจังนั้นเป็นเรื่องยาก จึงทำให้งานด้านต่าง ๆ บกพร่องไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พอใจ เงินศิริ (2542: 52) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในสายตาของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านพนักงานของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการให้บริการของเทศบาล จากการศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลในทัศนะของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กัมปนาท ปราบนอก (2556: 57) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ในด้าน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อยู่ในระดับมาก

4. ด้านผลงานของเทศบาลตำบล จากการศึกษ พบว่า ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลในทัศนะของประชาชน ที่มีต่อการมีผลงานของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีบางข้อที่ประชาชนมองภาพลักษณ์ เทศบาลตำบลเมยวดี เกี่ยวกับผลงานของเทศบาล อยู่ในระดับมาก เช่น ข้อที่ว่า เชื่อมั่นในความถูกต้อง รองลงมาได้แก่ การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ มีระเบียบวินัย และ การยึดหลักประหยัด คุ่มค่าในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มงคล นามใหญ่ (2545: 42) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลนครราชสีมา พบว่า ภาพรวมประชาชนพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลนครโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน ได้แก่ ด้านผลงานของเทศบาลนครราชสีมาอยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ประเด็นแรก ควรสนับสนุนบุคคล มีผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหาร และการพัฒนาท้องถิ่น กล่าวแสดงออก มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน เข้ามาทำหน้าที่ในการบริหาร

ประเด็นที่สอง ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการ ให้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากรให้เข้าใจ และเข้าถึงเจตนาารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในหน้าที่ และเป็นทีพึ่งของประชาชนได้

#### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาในเรื่องเดียวกัน หรือเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทำการศึกษาพื้นที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ เพื่อจะได้เปรียบเทียบถึงการบริหารงานของคณะกรรมการบริหารส่วนท้องถิ่นว่า มีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และควรจะศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และบุคลากร รวมถึงผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อจะได้ทราบบทบาทที่ประชาชนคาดหวังและบทบาทที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติจริง ตรงกันมากน้อยเพียงใด



### บรรณานุกรม

- จิราภรณ์ สีขาว (2552). ภาพลักษณ์องค์การ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : <http://www.moe.go.th/wijai/image.htm>.
- ใจทิพย์ ปรกาศเพ็ชร. (2552). การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลการสร้างภาพลักษณ์ของโครงการดาวเทียมไทยคม [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : <http://www.saiburi.ac.thwebboard.php?page=answers&No=&kword>.
- ทวนธง ครุฑจ้อน. (2545). ภาพลักษณ์เทศบาลตำบล (ทต.) ในทัศนะของประชาชน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พอใจ เงินศิริ. (2542). ภาพลักษณ์ของของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสายตาลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วาสนา จันทร์สว่าง. (2552). การเรียนรู้ด้านประชาสัมพันธ์. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : [http://www.prlabschools.com/PR/Creat\\_image.htm](http://www.prlabschools.com/PR/Creat_image.htm).
- วิรัช ลภีรัตน์กุล. (2552). การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณ พิณตานนท์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของเทศบาลตำบล. กรุงเทพฯ: อาสารักษาดินแดน.