



ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพทรวม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี

กิตติพันธ์ ยัมพงษ์¹ รศ.ดร.กวี ศรีโกศาภิรมย์² และ ผศ.ดร.ปัญญา อนันตธนาชัย³

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

²อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

³อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพทรวม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพทรวม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่อยู่ในเขตพื้นที่ ตำบลโพทรวม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.921 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การทดสอบค่าที วิเคราะห์โดยหาความแปรปรวนทางเดียว และ ค่าเอฟ เซฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพทรวม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ผลงาน ด้านภาพลักษณ์พนักงานส่วนตำบล และด้านภาพลักษณ์การให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านภาพลักษณ์ผู้บริหาร

2. เปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพทรวม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลที่เป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (political participation) หรือที่เรียกกันว่า ปกครองตนเอง (local self government) ตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมากที่สุด เมื่อเป็นเช่นนั้น ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง กล่าวคือมีเจ้าหน้าที่มาจากการเลือกตั้ง ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในตำบล มีการดำเนินงานโดยประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทาง



และวางแผนพัฒนาตำบลกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้วการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ย่อมที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลให้ประชาชนในตำบลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และรู้สึกตัวว่ามีความผูกพัน มีส่วนได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัย ซึ่งเป็นสร้างพลเมืองที่มี ความรับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติโดยส่วนรวม (สุวรรณ พินตานนท์, 2546, หน้า 1)

ภาพลักษณ์ (image) เป็นสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นจากความประทับใจอย่างแท้จริง (true impression) ของบุคคล ภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่อองค์กรหรือสถาบันจะเป็นไปอย่างไรนั้นต้องขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับด้วย และสิ่งเหล่านี้จะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ สุดแล้วแต่พฤติกรรมหรือการกระทำขององค์การบริหารส่วนตำบล การประชาสัมพันธ์จึงมีหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นงานที่ต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้ภาพลักษณ์ที่แท้จริง (true image) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นในความรู้สึกและนึกคิดจิตใจของประชาชน และการสร้างภาพลักษณ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยข้อมูลข่าวสาร ความรู้และประสบการณ์อย่างเพียงพอแก่ประชาชน เช่น ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องการจะต้องมี “ความซื่อสัตย์ มั่นคง บริการดี และริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ด้วยความสามารถและมีวิสัยทัศน์ที่ดี” องค์การบริหารส่วนตำบลต้องประพฤติปฏิบัติแล้วนำเสนอภาพลักษณ์ดังกล่าวแก่ประชาชน และสร้างภาพลักษณ์นี้ให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน ด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเกิดความประทับใจ นิยมชมชอบ ในตัวองค์การบริหารส่วนตำบล การประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่แท้จริง (true image) ตามที่ตนประสงค์ให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน เพื่อให้เกิดความประทับใจ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2552, หน้า 3)

ปัจจุบันภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมถูกมองจากประชาชนเนื่องจากในช่วงระยะเวลาที่ผู้บริหารใกล้ชิดมาจระ จึงทำให้ภาพลักษณ์ผู้บริหารถูกมองว่า เป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงาน มีการดำเนินงานในทางที่ส่อการทุจริตมากขึ้น ใช้อำนาจในทางที่ผิด คิดถึงแต่ผลประโยชน์ส่วนตัว รับผิดชอบงานซึ่งสิ่งดังกล่าวส่งผลให้กับ การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลทำให้ต้องทำตามนโยบายของของผู้บริหาร ทำให้พนักงานขาดหลักธรรมาภิบาล คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า จึงส่งผลให้การบริการกับประชาชน และทำให้ผลงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ภาพลักษณ์จะถูกมองเปลี่ยนไป

ด้วยเหตุนี้ การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงถูกนำมาใช้เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องถึงความจำเป็นโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ให้สามารถติดตามตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารเอาใจใส่บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน แต่ทางกลับกันถ้าประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองและขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารท้องถิ่นอาจทำให้ผู้บริหารงานในตำบลไม่สนใจในการบริหารงานเท่าที่ควร เห็นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม ก็จะทำให้เกิดผลเสียหายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลและต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2552, หน้า 3)

จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาวิเคราะห์ถึง ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนะของประชาชน โดยมุ่งศึกษาวิเคราะห์ถึงกรณีการปกครองส่วนตำบลโพธาราม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยเป็นรวมการศึกษาถึงภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านภาพลักษณ์ผู้บริหาร ภาพลักษณ์พนักงานส่วนตำบล ภาพลักษณ์การให้บริการ และภาพลักษณ์ผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลว่าในทัศนะของประชาชนมองอย่างไรเพื่อที่จะได้นำเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขไปทำการปรับปรุงเพื่อทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วน



ตำบลสะดวกและรวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อที่ประชาชนจะมองภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลในเชิงบวกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดีขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้คือประชาชนเฉพาะที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลโพกรวมจำนวน 7 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 3,651 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม, 2556)
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างประชาชนตำบล โพกรวม จำนวน 7หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 361 คน จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเปรียบเทียบทัศนะของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านผู้บริหาร ด้านพนักงานส่วนตำบล ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ จำนวน 36 ข้อ และมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับทัศนะที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ (กองขวัญ ไสยวิริยะ, 2545, หน้า 33)

- 5 หมายถึง ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์มาก
- 3 หมายถึง ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์น้อย
- 1 หมายถึง ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์น้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ทางสถิติ



การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปโดยหาค่าความถี่ (frequency distribution) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วใช้สถิติการทดสอบค่าที (t – test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป วิเคราะห์โดยหาความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และค่าเอฟ (F-test) เมื่อพบระดับนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

4. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 55 ปี มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 10 ปี

2. ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านภาพลักษณ์ผู้บริหาร 2) ด้านภาพลักษณ์พนักงานส่วนตำบล 3) ด้านภาพลักษณ์การให้บริการ และ 4) ด้านภาพลักษณ์ผลงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านภาพรวม

การวิเคราะห์ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม พบว่า ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ผลงาน ด้านภาพลักษณ์พนักงานส่วนตำบล และด้านภาพลักษณ์การให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ผู้บริหาร

2.2 ด้านภาพลักษณ์ผู้บริหาร

การวิเคราะห์ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพลักษณ์ผู้บริหาร พบว่า ระดับระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ 1)เป็นผู้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน 2) มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และ 3) มีเกียรติเป็นที่ยอมรับของชุมชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ส่งเสริมความสามัคคีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมั่นใจ

2.3 ด้านภาพลักษณ์พนักงานส่วนตำบล

การวิเคราะห์ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพลักษณ์พนักงานส่วนตำบล พบว่า ระดับระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ 1)มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างซื่อสัตย์ สุจริต 2) คำนึงถึงความต้องการ และ 3) เป้าหมายขององค์กรและส่วนรวม และสามารถแก้ไขปัญหาการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ตามอำนาจหน้าที่



2.4 ด้านภาพลักษณ์การให้บริการ

การวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพลักษณ์การให้บริการ พบว่า ระดับระดับทัศนคติต่อภาพลักษณ์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ 1) แผนงาน โครงการ เป็นไปตามต้องการของประชาชน 2) ท่านพอใจต่อแผนงานโครงการต่างๆ ที่ดำเนินการ 3) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค

2.5 ด้านภาพลักษณ์ผลงาน

การวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพลักษณ์ผลงาน พบว่า ระดับระดับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.82) และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ สามารถเข้าตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.74$, S.D.= 0.91) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ มีระเบียบวินัย และมีการปกครองภายใต้กฎหมาย ($\bar{X} = 3.67$, S.D.= 0.84) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมปรับปรุงแก้ไขงานได้ทันเวลาที่ ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.86)

3. การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี

3.1 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ผู้บริหาร ด้านภาพลักษณ์พนักงานส่วนตำบลและด้านภาพลักษณ์การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. อภิปรายผล



จากการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล โพกรวม ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

1.1 ภาพลักษณ์ผู้บริหาร พบว่า ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี มากที่สุด คือ เป็นผู้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน เนื่องจาก ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นคนในท้องถิ่น จึงทำให้การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนได้ดี สอดคล้องกับทวนธง สุเทพสังข์เพชร (2543, หน้า 92) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของผู้บริหารมืออาชีพ คือ ผู้บริหารมืออาชีพในยุคโลกาภิวัตน์ที่ต้องทำการแข่งขันกับผู้บริหารนั้น ควรเป็นผู้บริหารที่สามารถพิสูจน์ตัวเองไว้ว่า เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ มีความชำนาญและมีประสิทธิภาพ สามารถบริหารงานให้ลุล่วงไปด้วยแรงสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้ร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารมืออาชีพควรมีภาพลักษณ์ (image) ของการเป็นผู้นำ (leader) ที่ทำให้อื่นเชื่อถือได้

1.2 ภาพลักษณ์พนักงานส่วนตำบล พบว่า ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี มากที่สุด คือ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ส่วนตำบลส่วนใหญ่เต็มใจที่ให้บริการและช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นสอดคล้องกับงานวิจัยของพอลใจ เงินศิริ (2542, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในสายตาของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการใช้บริการสำหรับพนักงานคือการเอาใจใส่ในการบริหารที่ดี

1.3 ภาพลักษณ์การให้บริการ พบว่า ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี มากที่สุด คือ แผนงาน โครงการ เป็นไปตามต้องการของประชาชน เนื่องจาก การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการแบบไม่หวังผลกำไรการบริการจึงเป็นในลักษณะการให้ความช่วยเหลือ โดยการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้ประชาชนมีส่วนร่วม จึงทำให้แผนงาน โครงการ เป็นไปตามต้องการของประชาชน สอดคล้องกับประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์ (2540, หน้า 75) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดี คือ การให้ ความช่วยเหลือ เกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการนั้น ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติจะต้องให้ความร่วมมือ พัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้า และมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปตามความเสมอภาค

1.4 ภาพลักษณ์ผลงาน พบว่า ระดับทัศนะต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี มากที่สุด คือ สามารถเข้าตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นการสร้างใจซึ่งกันและกันสอดคล้องกับ พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2548, หน้า 35) ได้ให้ความหมาย ภาพลักษณ์ผลงาน ไว้ว่า เป็นการกระทำที่ตรงไปตรงมา มีการดำเนินการโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล คือ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์ สุจริต เคารพกฎหมาย เป็นการเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ เป็นงานที่เกิด



จากเจตนาที่ดีของผู้ประกอบการ เน้นเรื่องของควมมีคุณธรรม เป็นการสร้างประโยชน์ให้กับประชาชน รวมทั้งสังคมโดยรวม เพื่อให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับต้นทุนและคุ้มค่ากับบุคคลผู้มารับบริการด้วย

2. การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์รวม อำเภอมะนัง จังหวัดสิงห์บุรี

2.1 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์รวม อำเภอมะนัง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และงานวิจัยของอัมพร จันทร์แก้ว (2540, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับความแตกต่างของการที่จะรับรู้ภาพลักษณ์ ยกเว้นด้านการบริการ ความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ ด้านการทำความดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ใช้บริการที่มีการรับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และจากประเภทยุคที่ต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน ในส่วนของผู้ใช้บริการพบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และการได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ต่างกันอย่างจะมีนัยสำคัญทางสถิติ ภาพลักษณ์ของบุคลากรตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ส่วนภาพลักษณ์ที่คาดหวังอยู่ในระดับดีมาก เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบุคลากรในปัจจุบันและที่คาดหวังพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์รวม อำเภอมะนัง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานและงานวิจัย ของสมัยถึก ถนัดสอน (2541, หน้า 22) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน 14 สิงหาคม 2541 พบว่า ลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู ส่วนการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ของธนาคารเอเซียและธนาคารไทยทนุ นอกจากนี้ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู ในสายตาของลูกค้าแต่ละธนาคารไม่มีความแตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์รวม อำเภอมะนัง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องงานวิจัยของตรึงตรา ทรัพย์สงแสง (2542, หน้า 48) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์ในทัศนะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภูมิหลังของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท และประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับกรมประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง ส่วนภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์นั้นเห็นว่า กรมประชาสัมพันธ์มีภาพลักษณ์ต่าง ๆ ทั้งในด้านงานบริการ การนำเสนอ บุคลากรหรือผู้บริหาร ออกมาในทางที่ดี ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปอีกทั้งยังมีการเปิดรับข่าวสารผ่านทางสื่อโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงซึ่งเป็นสื่อที่ตรงความต้องการ และต้องการทราบข่าวสารเรื่องการขยายเครือข่ายวิทยุและโทรทัศน์มากที่สุด ข่าวสารที่กลุ่มเป้าหมายได้รับเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นส่วนใหญ่ สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศและอายุที่ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนะต่อภาพลักษณ์กรมประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน



2.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของตริงตรา ทรัพย์สังแสง (2542, หน้า 48) ได้ทำการศึกษารื่อง ภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์ในทัศนะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภูมิหลังของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท และประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับกรมประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง ส่วนภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์นั้นเห็นว่า กรมประชาสัมพันธ์มีภาพลักษณ์ต่าง ๆ ทั้งในด้านงานบริการ การนำเสนอ บุคลากรหรือผู้บริหาร ออกมาในทางที่ดี ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปอีกทั้งยังมีการเปิดรับข่าวสารผ่านทางสื่อโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงซึ่งเป็นสื่อที่ตรงความต้องการ และต้องการทราบข่าวสารเรื่องการขยายเครือข่ายวิทยุและโทรทัศน์มากที่สุด ข่าวสารที่กลุ่มเป้าหมายได้รับเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นส่วนใหญ่ สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศและอายุที่ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนะต่อภาพลักษณ์กรมประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

2.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของตริงตรา ทรัพย์สังแสง (2542, หน้า 48) ได้ทำการศึกษารื่อง ภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์ในทัศนะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภูมิหลังของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท และประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับกรมประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับกลาง ส่วนภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์นั้นเห็นว่า กรมประชาสัมพันธ์มีภาพลักษณ์ต่าง ๆ ทั้งในด้านงานบริการ การนำเสนอ บุคลากรหรือผู้บริหาร ออกมาในทางที่ดี ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปอีกทั้งยังมีการเปิดรับข่าวสารผ่านทางสื่อโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงซึ่งเป็นสื่อที่ตรงความต้องการ และต้องการทราบข่าวสารเรื่องการขยายเครือข่ายวิทยุและโทรทัศน์มากที่สุด ข่าวสารที่กลุ่มเป้าหมายได้รับเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นส่วนใหญ่ สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศและอายุที่ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนะต่อภาพลักษณ์กรมประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

2.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรรม อำเภอมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ผู้บริหาร ด้านภาพลักษณ์พนักงานส่วนตำบลและด้านภาพลักษณ์การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานและงานวิจัยของอัมพร จันท์แก้ว (2540) ได้ทำการศึกษารื่อง ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางส่วนผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับความแตกต่างของการที่จะรับรู้ภาพลักษณ์ ยกเว้นด้านการบริการ ความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ ด้านการทำความคุณประโยชน์ และมีความรับผิดชอบต่องสังคม ผู้ใช้บริการที่มีการรับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และจากประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน ในส่วนของผู้ใช้บริการพบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และการได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันอย่างจะมีนัยสำคัญทางสถิติ



ภาพลักษณ์ของบุคลากรตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ส่วนภาพลักษณ์ที่คาดหวังอยู่ในระดับดีมาก เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบุคลากรในปัจจุบันและที่คาดหวังพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของประชาชน ตำบล โพนกรวม อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านผู้บริหาร ควรลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน การขัดแย้งอาจมีบ้าง แต่ความขัดแย้งจะต้องเป็นไปในทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร และต้องไม่ขัดแย้งจนมากเกินไป เพราะการขัดแย้งจะช่วยให้มีการแข่งขันกันที่ทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น เพื่อลดความขัดแย้งผู้บริหารจึงควรจัดความขัดแย้งโดยการให้มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาที่เป็นลำดับขั้น มีการระบุลักษณะของงานที่ทำให้ชัดเจนแน่นอนเลือกคนเข้ามาให้เหมาะสมกับงานที่ทำ พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติให้ครบถ้วนสมบูรณ์

1.2 ด้านพนักงานส่วนตำบล ควรจัดอบรมให้ความรู้ และปลูกฝังให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต เพราะข้าราชการควรเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ประชาชน และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนกรวม ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.3 ด้านการให้บริการ ควรจัดทำแผนงาน โครงการ ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

1.4 ด้านผลงาน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทั้งในการการร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจต่าง ๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การแจ้งความคิดเห็น การประชาพิจารณ์ หรือ การแสดงประชามติ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความคิดของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์การคอร์รัปชันขององค์การบริหารส่วนตำบลจากมุมมองของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

7. เอกสารอ้างอิง

กองขวัญ ไสยวิริยะ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์สาธารณะ. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ตรึงตรา ทรัพย์สังแสง. (2542). ภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์ในทัศนะของประชาชนในเขต

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ทวนธง ครุฑจ้อน. (2545). ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชน

อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์ (2540). อุเมการณ ปณิธาน คุณธรรม ข้าราชการ. กรุงเทพมหานคร : จีเอส.



พจน์ ใจชาญสุขกิจ.(2548). ยุทธวิธีการสร้างภาพลักษณ์ผู้บริหารด้วยการจัดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์.

กรุงเทพมหานคร : ฐานมีเดียเน็ตเวิร์ค.

พอใจ เงินศิริ. (2542). ภาพลักษณ์ของของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสายตาลูกค้าในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วิรัช ลภรัตน์กุล.(2552). การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมัยถึก ถนัดสอน. (2541). ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนบูรณระบบสถาบันการเงิน

14 สิงหาคม 2541. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวรรณ พินตานนท์.(2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร :

อสาธาธิษาดินแดน.

องค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม. (2556). แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโพกรวม **2556**. สิงห์บุรี : ผู้แต่ง.

อัมพร จันทรแก้ว. (2540). ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.