

**การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์
เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา ***
**People's Perception Toward the Image of
Namnoi Subdistrict Municipality, Songkhla Province**

ไชฟูตดิน อาแวสือแม และทวนธง ครุฑจั่น
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
Saifutdeen Awaesuemae and Thuanthong Krutchon
Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: thuanthong@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการบริการสาธารณะ และด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร รวมถึงเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลน่าน้อย จำนวน 341 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบด้วย LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับเชิงบวก โดยด้านการบริการสาธารณะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและด้านผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับ

* ได้รับความเห็นชอบ: 8 พฤศจิกายน 2563; แก้ไขบทความ: 8 มีนาคม 2564; ตอรับตีพิมพ์: 22 มีนาคม 2564



การศึกษาต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้ำน้อยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและคะแนนประโยชน์งานบริการสาธารณะต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้ำน้อยไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การรับรู้; ภาพลักษณ์องค์การ; เทศบาลตำบลน้ำน้อย

Abstract

This study is a quantitative research. Its aims approach to study people's perception toward the image of Namnoi Subdistrict Municipality, Songkhla Province in terms of administrator, personnel, management, public service, and quality development of agricultural product and to compare the differences of people's perception toward the image of Namnoi Subdistrict Municipality. The samples of this research compose of 341 persons who are eligible to vote from Namnoi Subdistrict. Questionnaire is an instrument in collecting data. Percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and LSD. The level of statistical significance is set at 0.05.

The finding reveals that people's perception toward the image of Namnoi Subdistrict Municipality, Songkhla Province is positive level. Moreover, the term of public service is highest mean, while the term of administrator is lowest mean. Hypothesis testing results show the educational level has significant people's perception toward the image of Namnoi Subdistrict Municipality. Also, another demographics background such as gender, age range, occupation, average monthly income, and score of public service usage have no significant people's perception.

Keywords: perception; organizational image; Namnoi subdistrict municipality



1. บทนำ

เทศบาลตำบลเป็นองค์การหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งเป็นภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของประชาชนที่มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์การอาจได้มาจากทางประสบการณ์ทางตรงและประสบการณ์ทางอ้อมทั้งการได้ประสบมาด้วยตนเองหรือการได้ยินได้ฟังจากคำบอกเล่าของผู้อื่น ทั้งนี้หากองค์การ สถาบัน หรือบุคคลใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพที่ที่มีความน่าเชื่อถือน่าศรัทธาंनाไว้วางใจ ในขณะเดียวกันหากองค์การสถาบันหรือบุคคลใดก็ตามมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางที่เสื่อมเสียแล้ว ย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือให้ไว้วางใจจากประชาชน รวมถึงความระแวงสงสัยหรือเกลียดชังองค์การ สถาบัน หรือบุคคลนั้น และไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุน (อำนาจ วีรวรรณ, 2540) อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์เทศบาลตำบล ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการบริการสาธารณะ และด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร ซึ่งแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ ดังนี้

ด้านผู้บริหารเทศบาลตำบลต้องมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานเทศบาลตำบลมีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกลด้านการวางแผนและการบริหารงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพราะต้องทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในเทศบาลตำบลภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด และภายใต้การตรวจสอบของสภาเทศบาลตำบล (บัญญัติ พุ่มพันธ์, 2547) ถ้าผู้บริหารทำงานที่ดีมีความโปร่งใสก็จะได้รับการชื่นชมและการยอมรับของประชาชนส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารดีไปด้วย

ด้านบุคลากรของเทศบาลตำบล คือ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบล พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต้องเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานรู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในท้องถิ่นมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีพฤติกรรมเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีความตั้งใจในการทำงานเพื่อส่วนรวมมีความขยันและกระตือรือร้นในการทำงาน (พนัส หันนาดินทร์, 2542) ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ประชาชนชื่นชอบส่งผลให้ภาพลักษณ์ดีและน่าเคารพยกย่องเป็นที่ยอมรับของประชาชน

ด้านการบริหารงาน เทศบาลตำบลมีหน้าที่สำคัญที่ต้องเข้าไปบริหารงานตามความจำเป็นที่สะท้อนจากปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยทั่วไปของผู้แทนประชาชนโดยใช้หลักความถูกต้องความเที่ยงธรรมโปร่งใสในการบริหารงาน สามารถ



ตรวจสอบได้และพัฒนาเทศบาลตำบลให้เจริญก้าวหน้าในทุกด้านและสิ่งเหล่านี้ทำให้โครงการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนประสบผลสำเร็จส่งผลให้ประชาชนอยู่ดีกินดีมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถ้อยอมรับ ไว้วางใจ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาลตำบล

ด้านการบริการสาธารณะ หากการบริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้มาติดต่องานทั้งในและนอกสำนักงานมีความสะดวกต่อผู้มารับบริการ มีการต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใสมีการให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง และทันต่อเวลาและมีความเสมอภาคในการบริการอยู่เสมอยอมทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจและอยากมาติดต่อรับการบริการมากขึ้น ทำให้ภาพลักษณ์ของประชาชนต่อเทศบาลตำบลในการบริการเป็นที่ประทับใจของประชาชน

นอกจากนี้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลยังอาจมาจากการดำเนินงานโครงการเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนภาคการเกษตร ซึ่งเป็นอาชีพที่สำคัญของประชาชนในพื้นที่โดยตรงที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรในการประกอบอาชีพทางการเกษตรการส่งเสริมให้เกษตรกรเกิดความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพมีนักวิชาการทางการเกษตรเข้ามาให้คำปรึกษาแนะนำและให้ความรู้ทางการเกษตรด้านเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าทางการเกษตรให้มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นและมีคุณภาพที่ดีเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค ทำให้ประชาชนมีอาชีพและรายได้เพิ่มมากขึ้น (ชัยชาญ วงศ์สามัญ, 2543) ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลในสายตาประชาชนเป็นไปในทางบวกมากขึ้น

การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้อยเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการศึกษา อันเนื่องมาจากการรับรู้ถือเป็นกระบวนการที่ประชาชนมีประสบการณ์โดยตรงหรือโดยอ้อมกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ (ทวนธง ครุฑจ้อน, 2545) ที่เกิดขึ้นภายใต้การจัดการปกครองของเทศบาลตำบลน้อย อันนำไปสู่การฉายภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้อยได้อย่างชัดเจน รวมถึงได้รับความร่วมมือจากภาคประชาชนและภาคเอกชนในท้องถิ่นประกอบกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เทศบาลตำบลน้อยประสบปัญหาบางประการ อาทิ ไม่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลตามเป้าหมายที่กำหนดและจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ได้น้อย ทำให้ขาดงบประมาณในการบริหารงานพัฒนาบุคลากรในการทำงาน ทำให้ประชาชนที่มาติดต่องานได้รับการบริการล่าช้าและขาดการพัฒนาทางการเกษตรทำให้ผลผลิตทางการเกษตรขาดคุณภาพมีราคาต่ำ

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เกิดความสนใจศึกษาการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้อย จังหวัดสงขลา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการ



บริการสาธารณะ และด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร รวมถึงศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย อันเกิดจากเหตุปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ผลการวิจัยมีประโยชน์อย่างยิ่งในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา ได้มีการค้นคว้าและออกแบบการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรที่เป็นเป้าหมายการวิจัย คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลน่าน้อยจังหวัดสงขลา ทั้ง 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านน่าน้อยนอก และหมู่ที่ 2 บ้านน่าน้อย จำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,309 คน (สำนักคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดสงขลา, 2562)

1.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้แนวคิดของยามาเน่ (Yamane, 1967) คำนวณขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม ได้จำนวนทั้งสิ้น 341 คน

1.2 จากนั้นเป็นการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา แบ่งออกเป็น 2 หมู่บ้านได้กลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านน้ำน้อยนอก	1,605	237
หมู่ที่ 2 บ้านน้ำน้อย	704	104
รวม	2,309	341

เมื่อทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบชั้นภูมิเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการตามความสะดวก (convenience sampling) (Bryman, 2004) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการ โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อยที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้ำน้อย จังหวัดสงขลา โดยองค์ประกอบของเครื่องมือวิจัยประกอบด้วยเนื้อหา ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิดและเลือกคำตอบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและคะแนนประโยชน์งานบริการสาธารณะตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิดและเลือกตอบเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้ำน้อย ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้บริหารด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการบริการสาธารณะ และด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

2.1 การวัดระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม สร้างขึ้นตามลักษณะการสร้างแบบวัดทัศนคติ โดยมีตัวเลือกตอบแบบ 5 ระดับ โดยระดับมากที่สุดกำหนดให้ 5 คะแนน ระดับมาก 4 คะแนน ระดับปานกลาง 3 คะแนน ระดับน้อย 2 คะแนน และระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน ทั้งนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์และแปลผลแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ คะแนนระหว่าง 5.00-3.01 แสดงว่า ประชาชนรับรู้ภาพลักษณ์ในเชิงบวก และคะแนนระหว่าง 3.00-1.00 แสดงว่า ประชาชนรับรู้ภาพลักษณ์ในเชิงลบ (Sharpe, Moloney, Sutherland & Judd, 2016)



2.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ด้วยการนำมาแจกแจงความถี่และคำนวณเป็นค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตาราง และการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอนุมาน คือ ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบด้วย LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

3. ทั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานหลักในการวิจัย ประกอบด้วย

- 3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยแตกต่างกัน
- 3.2 ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยแตกต่างกัน
- 3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยแตกต่างกัน
- 3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยแตกต่างกัน
- 3.5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยแตกต่างกัน
- 3.6 ประชาชนที่ให้คะแนนประโยชน์งานบริการสาธารณะต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยแตกต่างกัน

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลาสามารถสรุปสาระสำคัญดังนี้

1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.3 คิดสัดส่วนระหว่างเพศหญิงและเพศชายเป็น 1:1.2 ช่วงอายุตั้งแต่ 40-59 ปี ร้อยละ 44.3 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 27.9 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 32.2 และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 27.0 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 35.5 นอกจากนี้ประชาชนส่วนใหญ่ให้คะแนนประโยชน์งานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลน่าน้อยมากที่สุดคือ 7 คะแนน และช่วงคะแนน 5-7 ร้อยละ 64.2



2. ระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา จากการวิจัยพบว่า ภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยอยู่ในเชิงบวก ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.44) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายประเด็น พบว่า ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ทุกด้านและทุกประเด็นอยู่ในเชิงบวกเช่นกันตามลำดับดังนี้

2.1 ภาพลักษณ์ด้านการบริการสาธารณะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.57) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเทศบาลจัดบริการอย่างเหมาะสมและเข้าใจความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.75) รองลงมาคือ เทศบาลปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่มีอคติ ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.77) และเทศบาลจัดบริการแบบเป็นกันเอง ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.75)

2.2 ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.58) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่เทศบาลมีความสามารถในการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.77) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เทศบาลใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.74) และเจ้าหน้าที่เทศบาลเป็นคนที่หาทันเหตุการณ์ข่าวสารในท้องถิ่น ($\bar{X}=3.57$, S.D.=0.78)

2.3 ภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร ($\bar{X}=3.54$, S.D.=0.65) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเทศบาลให้การช่วยเหลือเกษตรกรเมื่อประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.63$, S.D.=0.80) รองลงมาคือ เทศบาลมีการจัดหาตลาดกลางเพื่อจำหน่ายสินค้าทางการเกษตร ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.80) และเทศบาลมีการจัดนักวิชาการเพื่อให้ความรู้และแนวคิดใหม่ในการเพาะปลูกแก่กลุ่มเกษตรกรและเทศบาลมีการช่วยเหลือราคาสินค้าทางการเกษตรไม่ให้ตกต่ำหรือขาดทุน ($\bar{X}=3.51$, S.D.=0.77, 0.80)

2.4 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารงาน ($\bar{X}=3.51$, S.D.=0.60) สำหรับรายประเด็น พบว่า มี การสนับสนุนการพัฒนาอาชีพอย่างเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.75) รองลงมา คือ มีการสนับสนุนให้ผู้ประสบภัยธรรมชาติอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.78) มีการสนับสนุนการสาธารณสุขอย่างทั่วถึงและมีการจัดทำและการใช้จ่ายงบประมาณโดยเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบและรายงานผลสู่ประชาชน ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.83, 0.84)

2.5 ส่วนภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.48$, S.D.=0.57) สำหรับรายประเด็นนายกเทศมนตรีและคณะมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.75) รองลงมาคือ นายกเทศมนตรีและคณะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใน



การบริหารงาน ($\bar{X}=3.57$, S.D.=0.73) นายกเทศมนตรีและคณะมีวิสัยทัศน์หรือเป็นผู้มองการณ์ไกลด้านการวางแผนบริหารงาน ($\bar{X}=3.50$, S.D.=0.74)

3. สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา ที่กำหนดสมมติฐานทั้งหมด 6 ข้อข้างต้นที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยแตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 2 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยเป็นรายคู่ ด้วย LSD พบความแตกต่างตามตารางที่ 3

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 341)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	2.035	0.678	3.517*	0.015
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	337	65.010	0.193		
รวม	340	67.046			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยเป็นรายคู่จำแนกระดับการศึกษา

(n = 341)

ระดับการศึกษา	1	2	3	4
	(3.40)	(3.56)	(3.57)	(3.58)
1. ปริญญาตรี/สูงกว่า (3.40)	-	0.16*	0.17*	0.18*
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (3.56)		-	0.01	0.02
3. อนุปริญญา/ปวส. (3.57)			-	0.01
4. มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า (3.58)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่านน้อยของประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าแตกต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่านน้อยมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ส่วนประชาชนที่มีเพศ ช่วงอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และให้คะแนนประโยชน์งานบริการสาธารณะต่างกัมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่านน้อยไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนั้นผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปร	ค่านัยสำคัญ	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	0.332		✓
2. ช่วงอายุ	0.836		✓
3. ระดับการศึกษา	0.015*	✓	
4. อาชีพ	0.819		✓
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.635		✓
6. คะแนนประโยชน์งานบริการสาธารณะ	0.900		✓

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่านน้อย จังหวัดสงขลาที่ได้ค้นพบประเด็นสำคัญดังนี้

1. ระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่านน้อย จังหวัดสงขลา จากการวิจัยพบว่า ภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่านน้อยอยู่ในเชิงบวก รวมถึงภาพลักษณ์ทุกด้านและทุกประเด็นอยู่ในเชิงบวกเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า



ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อยมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลเป็นอย่างดี อันเนื่องมาจากเทศบาลได้ใช้กลไกหลักในการขับเคลื่อนองค์การคือ การบริการสาธารณะดังจะเห็นได้ว่าประชาชนชื่นชมในการที่เทศบาลจัดบริการอย่างเหมาะสมและเข้าใจความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ มีการปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่มีอคติ รวมถึงการจัดบริการแบบเป็นกันเอง รองลงมาคือ บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติงานเป็นตัวแทนที่สะท้อนภาพลักษณ์ขององค์การได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานด้วยความรับผิดชอบใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา และเป็นผู้รู้เท่าทันเหตุการณ์ข่าวสารในท้องถิ่น นอกจากนี้ภารกิจที่หนุนเสริมภาพลักษณ์เชิงบวกของเทศบาลคือ การมุ่งพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร ซึ่งถือว่าสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร โดยสะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลให้การช่วยเหลือเกษตรกรเมื่อประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมมีการจัดหาตลาดกลางเพื่อจำหน่ายสินค้าทางการเกษตร และมีการจัดนักวิชาการเพื่อให้ความรู้และแนวคิดใหม่ในการเพาะปลูกแก่กลุ่มเกษตรกร รวมถึงเข้าช่วยเหลือราคาสินค้าทางการเกษตรไม่ให้ตกต่ำหรือขาดทุน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยนุช ขำดี (2558) ที่ว่า การรับรู้ของประชาชนที่ต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองเพีย อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ ลฎาภา ทำดี (2553) ที่ว่าประชาชนมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาอยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมากเช่นกัน

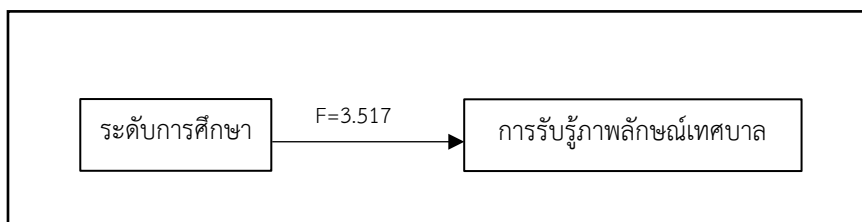
2. ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้ำน้อย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้ำน้อยแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้ำน้อย มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีความสำคัญมากต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลน้ำน้อย ดังนั้นการให้บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นในรูปของโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ของเทศบาลต้องคำนึงระดับการศึกษาของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลน้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ ดังนั้นทางคณะผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลน้ำน้อยต้องเร่งดำเนินการปรับภาพลักษณ์และสื่อสารให้



เข้าถึงกลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากเป็นอันดับสองและถือเป็นกลุ่มสำคัญในการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนาพื้นที่อีกด้วย อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยนุช ขำดี (2558) ที่ว่าการรับรู้ของประชาชนที่ต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองเพีย อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศและระดับการศึกษาทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกันในประเด็นประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ไม่ต่างกัน ส่วนผลการวิจัยของ ลฎาภา ทำดี (2553) สอดคล้องกันที่ว่า ประชาชนที่มีเพศช่วงอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นถึงข้อค้นพบที่ทำนายผลการวิจัยในอดีตที่ผ่านมา กล่าวคือ ผลการวิจัยชิ้นนี้ให้ข้อสรุปที่ชี้ชัดว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลแตกต่างกัน ซึ่งคัดค้านผลการวิจัยที่เคยศึกษามาก่อนหน้า โดยสามารถแสดงเป็นแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาล
ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย

จากแผนภาพที่ 1 ที่เป็นข้อค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลของประชาชนถือว่าเป็นข้อค้นพบที่มีประโยชน์ทั้งในเชิงหลักวิชาการและหลักการปฏิบัติ ซึ่งในหลักวิชาการถือเป็นการปรับกระบวนการทัศนปัจจัยระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาล ส่วนหลักปฏิบัติถือเป็นการปรับกระบวนการทัศนการทำงานของ



เทศบาลที่ต้องมุ่งให้ความสำคัญกับระดับการศึกษาของประชาชนมากขึ้นเพื่อยกระดับภาพลักษณ์เทศบาลทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการบริการสาธารณะ และด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรลักษณะ นอกจากนี้ข้อค้นพบดังกล่าวจะเป็นการหนุนเสริมแนวทางการปรับภาพลักษณ์หรือพัฒนาภาพลักษณ์ไม่เฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลเท่านั้น แต่ยังส่งผลไปถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบอื่น ๆ ได้อีกด้วย

7. ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่

สำหรับการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่เทศบาลตำบลน่าน้อยควรเร่งดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลดังนี้

1.1 พัฒนารูปแบบและกลไกการสื่อสารอย่างหลากหลายที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณะและรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลให้มากขึ้นและทั่วถึง โดยเฉพาะประชาชนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า เทศบาลต้องเน้นการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานอย่างจริงจัง ในขณะที่ประชาชนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เทศบาลสามารถใช้ระบบเสียงตามสายและป้ายประชาสัมพันธ์สนับสนุนการดำเนินงานเช่นเดิมได้

1.2 ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเสริมสร้างคุณภาพและสวัสดิภาพในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อาทิ จัดสร้างสวนสาธารณะส่วนกลางอย่างน้อยหนึ่งแห่งและเพิ่มลูกกระนาบถนนในหมู่บ้านเพื่อลดอุบัติเหตุและลดความเร็วของยานพาหนะ

1.3 ควรปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานและกิจกรรมสาธารณะที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม อาทิ จัดทำประชามติหรือประชุมตัวแทนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านเพื่อเสนอโครงการใหม่ ๆ ในแต่ละปีปรับระบบบริหารและบริการที่สร้างความประทับใจให้กับประชาชน ผู้บริหารเปิดโอกาสและกระจายโอกาสให้กับประชาชนอย่างเท่าเทียมและมีธรรมาภิบาลสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมและการเข้าถึงการบริหารงานของเทศบาล และจัดทำกิจกรรมนันทนาการหรือจัดให้มีกิจกรรมตามประเพณีที่เหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป



เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา และเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้นจึงควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 ควรศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา ด้วยการวิจัยเชิงเชิงคุณภาพซึ่งจะทำให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลน่าน้อยและเป็นแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชนต่อไป

2.2 ควรศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา ให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งประชาชน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานอื่นในพื้นที่ ผู้บริหาร สมาชิกสภา และบุคลากรของเทศบาลตำบลน่าน้อยเพื่อจะได้เป็นผลสะท้อนภาพลักษณ์อย่างหลากหลายและเสริมสร้างการพัฒนากระบวนการบริหารงานและการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลน่าน้อยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารอ้างอิง

ชัยชาญ วงศ์สามัญ. (2543). *การวางแผนการสอน*. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.

ทวนธง ครุฑจ้อน. (2545). *ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชนอำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.

บัญญัติ พุ่มพันธ์. (2547). *รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงพ.ศ. 2546*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

ปิยนุช ขำดี. (2558). การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองเพีย อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. 6(2), 61-82.

พนัส หันนาดินทร์. (2542). *ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์.

ลฎาภา ทำดี. (2553). *การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล*



- จำป๋าหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. เชียงราย.
- สำนักคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดสงขลา. (2562). *ข้อมูลประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้ง*. สงขลา: สำนักคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดสงขลา.
- อำนวย วีวรรณ. (2540). การแก้ไขวิกฤตการณ์และการสร้างภาพพจน์ขององค์การ. ใน พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (บรรณาธิการ), *ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่งต่อการประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพริก.
- Bryman, A. (2004). *Social Research Method*. 2nded. New York: Oxford University Press.
- Sharpe, E., Moloney, G., Sutherland, M. & Judd, A. (2016). The Power of an Immediate Donor Registration Opportunity: Translating Organ Donation Attitudes Into Registration Behavior. *Basic and Applied Social Psychology*. 1-11, DOI: 10.1080/01973533.2016.1249792.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nded. New York: Harper and Row.