



ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า อำเภอกะเลง จังหวัด
ระยอง



เรณู รื่นรัมย์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัด
ระยอง



งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

PEOPLE'S ATTITUDE TO THE IMAGE OF WANG WA SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN KLAENG DISTRICT, RAYONG PROVINCE



RENU RUENROM

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

BURAPHA UNIVERSITY

2021

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ เรณู รื่นรมย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุรัตน์ อนันทนาธร)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีรพงษ์ บัวห่อ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

62930040: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต; รป.ม.

คำสำคัญ: ทักษะคติ/ ภาพลักษณ์/ ประชาชน/ องค์กร

เรณู รื่นรัมย์ : ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. (PEOPLE'S ATTITUDE TO THE IMAGE OF WANG WA SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN KLAENG DISTRICT, RAYONG PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ชีระ กุลสวัสดิ์, ประ.ด., พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ประ.ด. ปี พ.ศ. 2564.

การวิจัยเรื่อง “ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1. เพื่อศึกษาระดับทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง 2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า จำนวน 381 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 1 หนองชุมแสง มากที่สุด

ผลการสำรวจทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ด้านผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.21$) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.07$) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.08$) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.09$) และทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.91$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดี ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.09$) ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีทักษะคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้าไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีทักษะคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

62930040: MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION; M.P.A.

KEYWORDS: ATTITUDE/ IMAGE/ POPULATION/ ORGANIZATION

RENU RUENROM : PEOPLE'S ATTITUDE TO THE IMAGE OF WANG WA
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN KLAENG DISTRICT, RAYONG PROVINCE.
ADVISORY COMMITTEE: TEERA KULSAWAT, Ph.D., PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D.
2021.

The study of "People's attitude to the image of Wang Wa Subdistrict Administrative Organization in Klaeng District, Rayong Province" aims to research the following: 1. the level of people's attitude to the image of Wang Wa Subdistrict Administrative Organization in Klaeng District, Rayong Province, 2. comparison of people's attitude to the image of Wang Wa Subdistrict Administrative Organization on the basis of their gender, age, educational background, jobs, average incomes per month, and residential villages. The target group of the study includes 381 people who have rights to vote, at 18 years old or more, as well as living in the administrative areas of Wang Wa Subdistrict Administrative Organization. The findings conclude that a majority of respondents were females in the 36-to-45 age group, with educational background in junior high school level. Most earned monthly incomes between 10,001-20,000 Baht in farming and residing in Moo 1, Nhong Chum Saeng area.

The outcomes of people's attitude to different aspects of the image of Wang Wa Subdistrict Administrative Organization in Klaeng District, Rayong Province, are specified as follows: in part of the administrators of Wang Wa Subdistrict Administrative Organization, the result was very good ($\bar{x} = 4.21$); the result in part of the personnel proved to be good ($\bar{x} = 4.07$). Similarly, the surveys of the attitude to service, administrative and management yielded good results, i.e. ($\bar{x} = 4.08$) and ($\bar{x} = 4.09$) respectively. Lastly, as for its facilities and surroundings, the overall result came out good ($\bar{x} = 3.91$).

In conclusion, people's attitude to the image of Wang Wa Subdistrict Administrative Organization, in Klaeng District, Rayong Province, in overall picture was good ($\bar{x} = 4.09$). The findings did not differentiate between people on the basis of their gender, age, educational level, and average incomes per month as these variations did not impact the attitude to the image of Wang Wa Subdistrict Administrative Organization. However, varied jobs and residential villages significantly affected people's attitude to the image of Wang Wa Subdistrict Administrative Organization that was shown statistically at 0.05 level.

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบผลสำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือ จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระกุลสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ร่วม ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงงานนิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนูรัตน์ อนันทนาธร ประธานสอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ กรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้กรุณาเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขงานนิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือ รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบคุณ นายเสรี เจริญรัตน์ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังหว่า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทำให้ผู้วิจัย สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบ

ขอขอบคุณบิดา มารดาตลอดจนครอบครัว ที่เป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมรุ่น รปม. 14-1 ทุกท่าน

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัย ขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทีแก่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

เรณู รื่นรมย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉิ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	8
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์	14
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	27
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	60

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	66
บทที่ 4 ผลการวิจัย	67
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การ บริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี	71
ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน	78
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	89
สรุปผลการวิจัย	90
อภิปรายผล	92
ข้อเสนอแนะ	97
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก	105
ประวัติย่อของผู้วิจัย	111

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในตำบลวังห้ว 5 ปี ย้อนหลัง จำแนกรายหมู่บ้าน	33
ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในตำบลวังห้ว จำแนกรายหมู่บ้าน	34
ตารางที่ 3 จำนวนครัวเรือนในตำบลวังห้ว.....	35
ตารางที่ 4 ช่วงอายุและจำนวนประชากรตำบลวังห้ว	36
ตารางที่ 5 จำนวนลำคลอง	43
ตารางที่ 6 จำนวนแหล่งน้ำ	43
ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	62
ตารางที่ 8 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์.....	65
ตารางที่ 9 เกณฑ์การแปลความหมายทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์.....	66
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล	67
ตารางที่ 11 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านผู้บริหาร จำแนกเป็นรายชื่อ	71
ตารางที่ 12 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านบุคลากร	73
ตารางที่ 13 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการ	74
ตารางที่ 14 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการบริหาร จัดการ.....	76

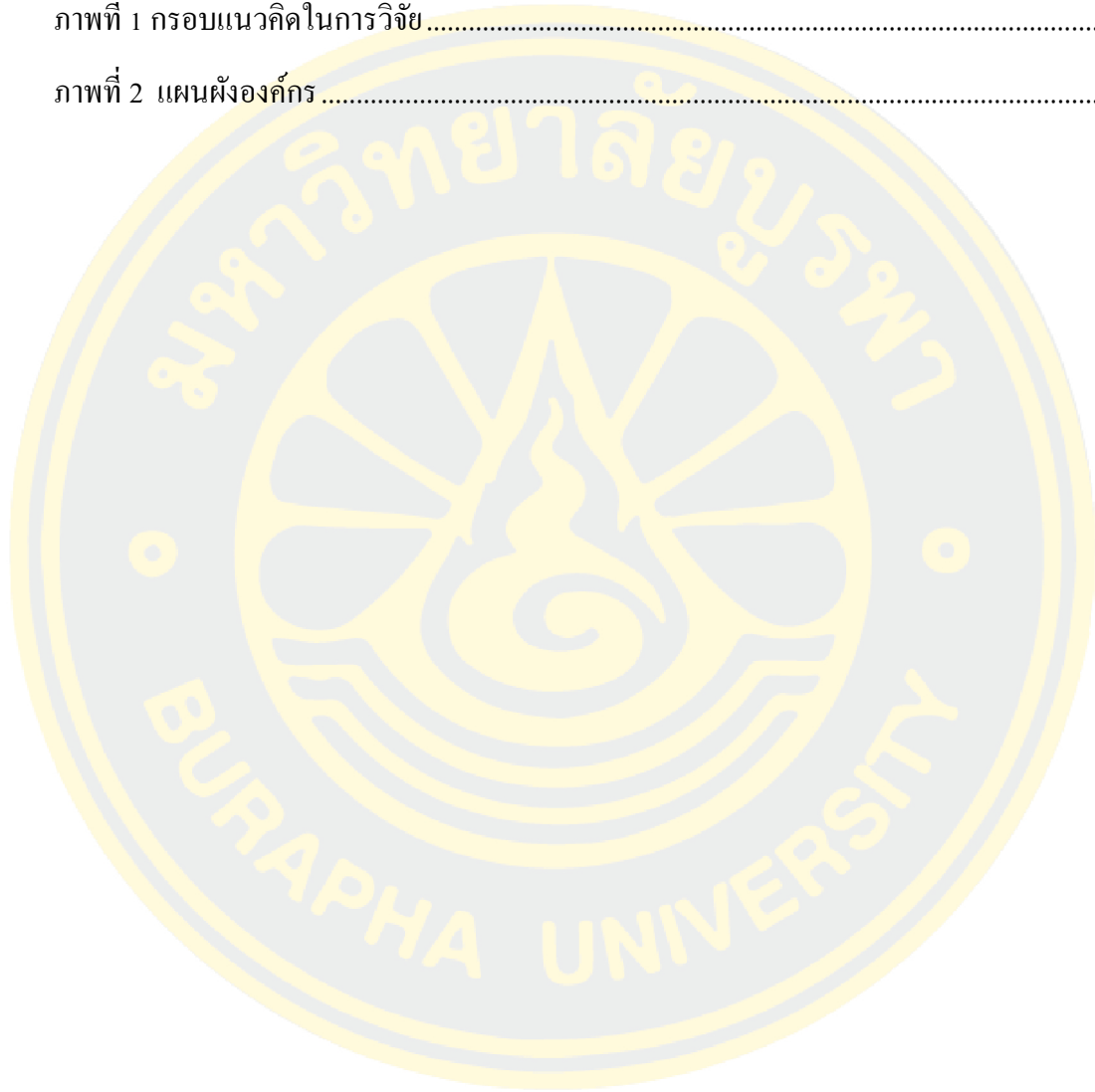
ตารางที่ 15 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม.....	77
ตารางที่ 16 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง สรุปในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน.....	78
ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะคิดต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-Test.....	79
ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะคิดต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	79
ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะคิดต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	80
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะคิดต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	81
ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ อาชีพกับทักษะคิดต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง	82
ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะคิดต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	83
ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะคิดต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	84
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ หมู่บ้านที่อาศัยอยู่กับทักษะคิดต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง	85

ตารางที่ 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....88



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2 แผนผังองค์กร.....	45



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังจากปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากการปกครองแบบระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช มาเป็นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ถือเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน เป็นรูปแบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การบริหารราชการแผ่นดินปัจจุบันประเทศไทยได้ยึดตามระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง เป็นการจัดระเบียบการบริหารราชการตามหลักการรวมอำนาจ (Centralization) ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ขึ้นกับรัฐบาลโดยตรง ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหารประเทศ
2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค เป็นการจัดระเบียบการบริหารราชการตามหลักแบ่งอำนาจ (Deconcentration) ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และรวมถึงตำบล หมู่บ้าน ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่น แต่ก็ถือว่าเป็นหน่วยย่อยของระบบการปกครองส่วนภูมิภาค
3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดระเบียบการบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ โดยรัฐบาลกระจายภารกิจ และอำนาจหน้าที่บางส่วนไปให้ท้องถิ่นที่มีศักยภาพ ความพร้อมเพียงพอ รวมทั้งมีรายได้งบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรทางการบริหารเป็นของตนเองได้มีอิสระในการบริหารท้องถิ่น และมีอำนาจหน้าที่ตามภารกิจที่รัฐบาลกำหนด ผู้บริหารท้องถิ่นและสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน บทบาทหน้าที่ที่สำคัญ คือ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างความอยู่ดีกินดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบันรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย มี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งในทุกจังหวัดจะมี 3 ประเภทด้วยกัน คือ 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล 2. เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล และ 3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภากองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณี ๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่ง คือ 1. กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต 2. เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภามืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดไว้ในมาตรา 40 ให้สภาตำบลที่มีรายได้ (ไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี) ไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ให้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล คือ จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก จัดให้มีการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน และคนพิการ คู่สมรสดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อีก คือ ให้มีน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและการเกษตร ให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีการบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ ให้มีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครัวเรือน บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง เป็นต้น (กรมการปกครอง, 2542, หน้า 37-44)

องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยแบ่งส่วนราชการ

ออกเป็น 1 สำนัก 5 กอง ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม ตั้งอยู่เลขที่ 33 หมู่ที่ 3 ถนนสุขุมวิท ตำบลวังหว่า อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอกาญจนบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอกาญจนบุรี 4 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 10 นาที และอยู่ห่างจากจังหวัดระยอง ประมาณ 43 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง ซึ่งตำบลวังหว่าเป็นตำบลเก่าแก่ ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2440 เหตุที่เรียกชื่อนี้มีความหมายคือ “วัง” หมายถึงห้วงน้ำลึก “หว่า” หมายถึงต้นไม้ชนิดหนึ่งชอบขึ้นอยู่ในที่ริมน้ำท่วมถึง เมื่อเอาสองคำนี้มารวมกันจึงเป็น “วังหว่า” ซึ่งผู้เฒ่าเล่าไว้ว่า ลำคลองวังหว่าตรงกันข้ามกับสวนธารเกษมเป็นคูกน้ำลึก ผังชายมีดินหว่าขนาดใหญ่กว่าไม้อื่น ๆ ในบริเวณนั้นอยู่บนตลิ่งตื้นหนึ่ง ชาวบ้านจึงพากันเรียกว่า “วังหว่า” มาถึงปัจจุบันนี้ ตำบลวังหว่า แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองชุมแสง หมู่ที่ 2 บ้านวังหว่า หมู่ที่ 3 บ้านหนองน้ำขุ่น หมู่ที่ 4 บ้านเจริญสุข หมู่ที่ 5 บ้านวังหิน หมู่ที่ 6 บ้านเขาดินชุ่มทอง หมู่ที่ 7 บ้านซากตะไคร้ หมู่ที่ 8 บ้านเนินหย่อง หมู่ที่ 9 บ้านหนองกวาง หมู่ที่ 10 บ้านเขาหินแท่น หมู่ที่ 11 บ้านหนองรี หมู่ที่ 12 บ้านหนองหอย หมู่ที่ 13 บ้านวังศิลา หมู่ที่ 14 บ้านเนินโพธิ์ทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและมีบทบาทในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นตัวแทนของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานและงบประมาณ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวนผลไม้และสวนยางพารา ปัญหาทางด้านการเกษตรของตำบลวังหว่า มีหลายประการ เช่น การขาดการวางแผนในการผลิต ซึ่งเกษตรกรยังไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต่อเนื่องและทั่วถึง ผลผลิตทางการเกษตรด้อยคุณภาพซึ่งเกิดจากการเก็บเกี่ยวก่อนเวลา และราคาผลผลิตตกต่ำ ซึ่งเกิดในช่วงที่ผลผลิตออกสู่ตลาดมาก อีกทั้งยังเป็นผลจากการเก็บเกี่ยวผลผลิตที่ไม่ได้คุณภาพ ส่วนปัญหาพ่อค้าคนกลางก็ยังคงเป็นปัญหาของเกษตรกรอยู่ การขาดอุตสาหกรรม การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร การขาดแคลนแรงงานด้านการเกษตรเนื่องจากได้รับผลตอบแทนน้อย ซึ่งวัยแรงงานมักจะเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปยางพารามากกว่ารับจ้างทำงานตามสวนผลไม้ ปัญหาการไม่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลตามเป้าหมายที่กำหนด และจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ได้น้อย จึงทำให้ขาดงบประมาณในการบริหารงาน ขาดอัตราบุคลากรในการทำงาน ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับการบริการล่าช้า ดังนั้นประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความต้องการที่จะขอรับการช่วยเหลือสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ ถ้าหากองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้ จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดีประทับใจ และชื่นชม ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่าดีขึ้นด้วย

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหาร ส่วนตำบลวังหว้า จึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม โดยจะมีการเปรียบเทียบระดับ การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า เพื่อนำผลที่ได้จาก การศึกษาไปใช้เป็นข้อมูล เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เป็นประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ทาง วิชาการ ในด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็น แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัง หว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความก้าวหน้าให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน

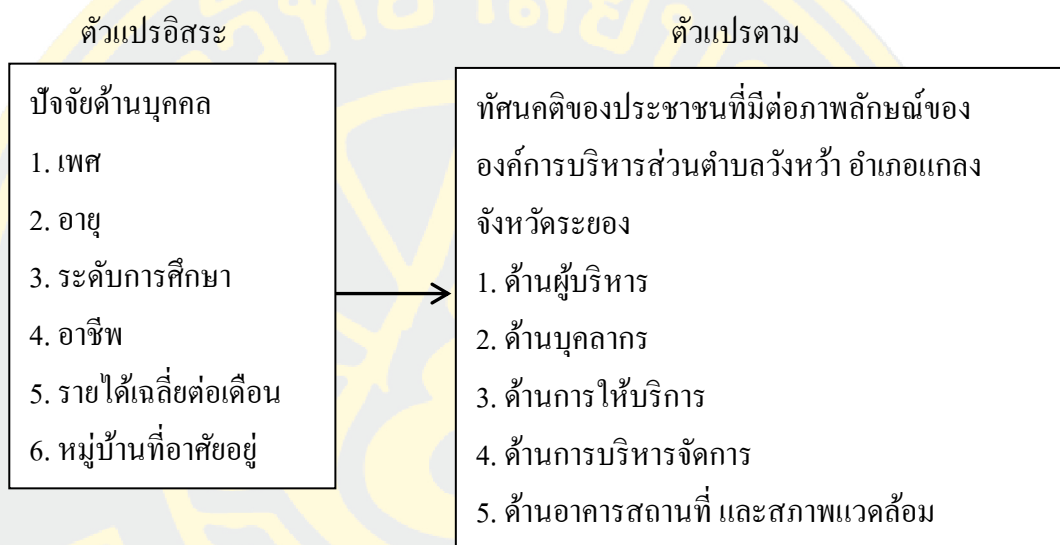
สมมติฐานการวิจัย

1. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอ แกลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดี
2. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล วังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล วังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล วังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ในทัศนคติของประชาชนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นที่ไว้วางใจ การให้ความร่วมมือ และการสนับสนุนกิจกรรมของประชาชนในตำบลวังห้ว

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

2. ตัวแปรตาม คือ ทศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ตามความคิดเห็นของประชาชน ประกอบด้วย ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำนวน 7,626 คน (ข้อมูล ณ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลช่วงเดือนกรกฎาคม 2563 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2564 โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

ทศนคติของประชาชน หมายถึง ภาพที่เกิดจากการประเมินตามความคิด ความรู้สึกและความเข้าใจของประชาชนในตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบลวังหว้า ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

2. ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิด ความรู้สึกประทับใจที่เกิดจากการได้รับรู้ ได้รับฟัง ได้พบเห็น ที่มีต่อองค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งนี้ ภาพลักษณ์สามารถสร้างได้และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์

ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า หมายถึง ภาพโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ที่เป็นความรู้สึกในใจ ตามการรับรู้ การได้เห็น ความทรงจำทั้งทางบวกและทางลบ ภาพรวมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลวังหว้า ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านอาคารสถานที่ และ
สภาพแวดล้อม



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

“ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

- 1.1 ความหมายของทัศนคติ
- 1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ
- 1.3 ลักษณะของทัศนคติ
- 1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติ
- 1.5 หน้าที่ของทัศนคติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

- 2.1 ความหมายของภาพลักษณ์
- 2.2 ความสำคัญของภาพลักษณ์
- 2.3 องค์ประกอบของภาพลักษณ์
- 2.4 ประเภทของภาพลักษณ์
- 2.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์

3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

- 3.1 รูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

อำนาจ

- 3.3 การแบ่งลำดับชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล

4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

1. ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่ง ได้รับความสนใจจากนักวิชาการในวงกว้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักจิตวิทยาสังคม เพราะการรู้ถึงทัศนคติของคนหรือ

กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าเป็นไปในทิศทางใดย่อมจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถวางแผน การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลนั้นได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ความหมายของทัศนคติ ได้มีนักวิชาการหลายสำนักทำการศึกษาวิจัย และให้ความหมาย ในแง่มุมมองที่ต่างกัน แต่อยู่บนพื้นฐานเดียวกันคือ ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลใน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการผสมผสาน ความเชื่อ ความคิดเห็น ประสบการณ์ ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง และ เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ออกมาในรูปการประมาณค่าอันเป็นไปในทาง ขอมรับ หรือปฏิเสธก็ได้ เป็นความโน้มเอียงที่บุคคลเรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับ ลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งเป็นประสบการณ์โดยตรงและการได้รับ จากการถ่ายทอดมา ผลักดันให้บุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ ในด้านบวกหรือด้านลบ โดยผู้ที่รู้สึก สามารถบอกได้ว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ พึงพอใจหรือไม่พอใจ โดยทัศนคติของ บุคคลจะสะท้อนมุมมองที่เขามีต่อสภาพแวดล้อม ขณะเดียวกันทัศนคติก็น่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และการแสดงออกของบุคคล และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูด ออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการหรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น จากคำนิยามนี้พิจารณาได้ว่าทัศนคติในความนึกคิดของคนก็คือ “ใจ” นั่นเอง เนื่องจากการพิจารณา เกี่ยวกับความรู้สึกและแสดงแนวโน้มที่ก่อปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมอีกอย่าง คือ ทัศนคตินั้นเปลี่ยนแปลงได้ยากและไม่อาจทำนายพฤติกรรมได้อย่างถูกต้องเสมอไป โดยเฉพาะ ถ้าผู้บริโภคมมีทัศนคติในทางลบด้วยแล้วก็ยากจะทำการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย (บุญชัย อินทร์ธีรย์วงศ์, 2550, หน้า 7; สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2541, หน้า 64; รัตยาพร เสมอใจ และมัทรียา สมมิ, 2545, หน้า 77; สุพรรณ จงจวิวัฒนกุล, 2554, หน้า 12; Schermerhorn, 2000, p. 21)

2. องค์ประกอบของทัศนคติ (Components of attitudes)

ทัศนคติมองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการของ John (1996, p. 131 อ้างถึงใน พิทยาภา ชุณติกาญจน์, 2558, หน้า 9) ได้แก่

2.1 องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Affect) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ ทัศนคติ ที่เชื่อว่าเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากพ่อแม่ ครูอาจารย์ และเพื่อนวัยเดียวกันเป็นเจตคติที่ เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ การชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ เช่น การรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อนาย การชอบหรือไม่ชอบดนตรี งานศิลปะอาหารบางชนิด เป็นต้น ดังนั้นองค์ประกอบนี้จึงเป็นสภาพทางอารมณ์ควบคู่ไปกับการประเมิน (Evaluation) ของแต่ละ บุคคล

2.2 องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับความนึกคิด (Cognition) เป็นอีกส่วนหนึ่งของทัศนคติที่เป็นด้านความรู้ การรับรู้ ความเห็นและความเชื่อของบุคคล ซึ่งมีที่มาจากกระบวนการทางความคิดที่ใช้เหตุผลเชิงตรรกะเป็นหลัก จึงเป็นทัศนคติที่ผ่านการประเมินของบุคคลนั้นแล้ว เช่น ความเชื่อว่าคนหรือสิ่งของนั้นดีหรือไม่ดี หรือผู้บังคับบัญชาที่มีความคิด หรือความเชื่อที่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมีความเป็นผู้ใหญ่พอ สามารถที่จะปกครองตนเองได้ ดังนั้นเขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวินิจฉัยสั่งการ เป็นต้น

2.3 องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior) เป็นทัศนคติอีกส่วนหนึ่งของบุคคลที่ตั้งใจที่จะกระทำต่อคนอื่นหรือวัตถุสิ่งของด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น การแสดงความเป็นมิตร ให้ความอบอุ่นหรือก้าวร้าว เป็นปฏิบัติหรือเอื้ออาทร เป็นต้น โดยแนวโน้มของพฤติกรรมเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้น ตัวอย่างเช่น ถ้ามีบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่ดีต่อระบบประชาธิปไตย แนวโน้มพฤติกรรมผู้นั้นก็จะรับฟัง เคารพต่อสิทธิผู้อื่น ชอบการเข้ามามีส่วนร่วม หรือแสวงหาความร่วมมือ ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีเจตคติไม่ดีในเรื่องนี้ ก็จะแสดงพฤติกรรมต่อต้าน ถอยหนี หรือหลีกเลี่ยงต่อเหตุการณ์เหล่านั้น

Hawkins and Mothersbaugh (1998, p. 538) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความเชื่อ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยาตอบ (Behavioral) รายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบของทัศนคติที่เกี่ยวกับความเชื่อ (The cognitive component)

องค์ประกอบแรกของทัศนคติซึ่ง Hawkins and Mothersbaugh (1998) ได้กล่าวถึงประกอบด้วย ความเชื่อ (Cognitive) ของบุคคลตามความเชื่อคือความรู้ และการรับรู้ที่บุคคลได้จากการผสมผสานประสบการณ์โดยตรงกับทัศนคติที่มีต่อวัตถุที่เป็นเป้าหมาย (Attitude object) รวมถึงข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ หลายแหล่ง ความรู้นี้เป็นผลทำให้เกิดการรับรู้ซึ่งมักแสดงออกในรูปของความเชื่อที่มีต่อวัตถุเป้าหมายนั่นเอง

ความเชื่อเหล่านี้อาจหมายรวมถึงความคาดหมาย (Expectation) ด้วยการรับรู้และความคาดหมายของผู้บริโภคมักมีความสัมพันธ์กับความพอใจของลูกค้า ซึ่งโดยปกติความไม่พอใจมักเป็นผลมาจากการตอบสนองที่ตรงหรือไม่ตรงกับความคาดหมายนั่นเอง

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective component) ความชอบเป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือตราชื่อ โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการของทัศนคติ อารมณ์ และความรู้สึกเหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการประเมินวัตถุเป้าหมายของทัศนคติ

โดยทั่วไป นั่นก็คือการที่บุคคลพิจารณาหรือแสดงทัศนคติเกี่ยวกับวัตถุประสงค์เป้าหมายว่าชอบ (Favorable) หรือไม่ชอบ (Unfavorable) ความรู้สึกอาจแสดงให้เห็นในรูปของสภาวะทางด้านอารมณ์ก็ได้ เช่น ความสุข ความเศร้า ความอาย ความโกรธ ความผิดหวัง ความประหลาดใจ เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านความตั้งใจหรือแนวโน้มที่จะก่อปฏิบัติการ (The conative component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งปฏิบัติไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง เพื่อตอบสนองต่อการพิจารณาวัตถุประสงค์เป้าหมาย

Schemerhom (2000, p. 76 อ้างถึงใน อัมพวรรณ โลพิศ, 2562, หน้า 27) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive component) คือ ทัศนคติที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อจะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคนหรือสิ่งของ และข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ เช่น งานของฉันขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective component) คือ ความรู้สึกเฉพาะอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล ซึ่งได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ เช่น ฉันไม่ชอบงานของฉัน เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) คือความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคล หรือทัศนคติของบุคคล เช่น ฉันกำลังไปทำงานของฉัน เป็นต้น

จิรวรรณ นาคะรัตน์ (2551, หน้า 9 อ้างถึงใน ปราโมทย์ ฉันทะ, 2560, หน้า 9) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นอารมณ์ ส่วนที่เป็นความเชื่อ และส่วนที่เป็นพฤติกรรม รายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ (Affective or emotional component) ได้แก่ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ ของบุคคลที่มีสิ่งต่าง ๆ องค์ประกอบนี้เกิดจากการเรียนรู้แบบวิธีเงื่อนไข (Conditional leaning) ของคนเราในอดีต

2. องค์ประกอบด้านความเชื่อ (Cognitive or belief component) ทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกมา จะทำให้ผู้อื่นได้ทราบว่าบุคคลนั้นมีความเชื่อ (Belief) ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางใด ความเชื่อนี้มีผลต่อการแสดงออกของบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) ว่ามีใจโน้มเอียง (Predispose) ที่จะปฏิบัติหรือแสดงออกอย่างไร ซึ่งการมีใจโน้มเอียงทางใดนั้น ไม่ได้หมายความเสมอไปว่า

บุคคลจะต้องปฏิบัติหรือแสดงออกอย่างนั้น บุคคลอาจจะประพฤติหรือแสดงออกโดยไม่สอดคล้องกับการมีใจโน้มเอียงได้

แต่มีข้อสังเกตว่า พฤติกรรมที่แสดงออกไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นเสมอไป ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของคนเรานั้นมิได้ถูกกำหนดโดยทัศนคติแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ เป็นตัวแปรของพฤติกรรมอยู่ด้วย

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของทัศนคตินั้นมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับนักวิชาการท่านใด ประสงค์ใช้องค์ประกอบใดในการศึกษาในเรื่องทัศนคติของแต่ละบุคคล

3. ลักษณะของทัศนคติ

Scott (1975, p. 265 อ้างถึงใน พิทยาภา ชุณหาคาญจน์, 2558, หน้า 8) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของทัศนคติไว้ ดังนี้

3.1 ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากการสะสมประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด

3.2 ทัศนคติดีคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluative natural) ทัศนคติที่เกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะเป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง คุณลักษณะของทัศนคติในด้านการประเมินนี้ เน้นว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่างแท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่น ๆ เช่น นิสัย แรงขับ หรือแรงจูงใจ

3.3 ทัศนคติดีคุณภาพและความเข้ม (Quality and intensity) โดยคุณภาพและความเข้มของทัศนคติ จะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ คุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมิน เมื่อบุคคลประเมินทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็อาจมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) ต่อสิ่งนั้น

3.4 ทัศนคติดีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (Permanence) เนื่องจากทัศนคติเกิดจากการสะสมประสบการณ์ และผ่านกระบวนการเรียนรู้มา

3.5 ทัศนคติดีมีที่หมาย (Attitude object) โดยมีที่หมายต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น คน วัตถุ สิ่งของ สถานที่ หรือเหตุการณ์ เป็นต้น

3.6 ทัศนคติดีลักษณะความสัมพันธ์ โดยทัศนคติจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับวัตถุ สิ่งของ บุคคลอื่น หรือสถานการณ์

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 106-107 อ้างถึงใน ปราโมทย์ จันทะ, หน้า 11) กล่าวว่า ลักษณะของทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจ หรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในที่

สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พอใจหรือไม่พอใจ มีความโน้มเอียงต่อบางสิ่งบางอย่าง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลจากกระบวนการทางจิตวิทยา ทักษคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร โดยมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ทักษคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งหนึ่งนี้ประกอบด้วย แนวความคิดของการบริโภคเฉพาะอย่าง หรือแนวคิดที่สัมพันธ์กับตลาด

2. ทักษคติเป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่ได้เรียนรู้มา ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม ทักษคติที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลมาจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การเปิดรับจากสื่อมวลชน

3. ทักษคติไม่เปลี่ยนแปลง มีแนวโน้มจะคงเส้นคงวา คือ ทักษคติในทุก ๆ เรื่องมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออก แม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่ แต่ทักษคติไม่จำเป็นจะต้องถาวรเสมอไป สามารถจะเปลี่ยนแปลงได้

4. ทักษคติเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม ทักษคติเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อมถูกระทบโดยสถานการณ์

4. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทักษคติ

การเกิดทักษคติแต่ละประเภทนั้น จะก่อตัวขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปได้เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ซึ่งในความเป็นจริงปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทักษคติไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใด ปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่าขึ้นอยู่กับกรณีเพื่อก่อตัวเป็นทักษคตินั้น บุคคลดังกล่าวได้เกี่ยวข้องกับสิ่งของหรือแนวความคิดที่มีลักษณะแตกต่างกันไป ซึ่ง Newsom and Carrel (1995, pp. 25-26 อ้างถึงใน อัมพวรรณ โลพิศ, 2562, หน้า 29) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทักษคติและอธิบายว่า การเกิดทักษคติประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่

4.1 พื้นฐานของแต่ละบุคคลหรือเบื้องหลังทางประวัติศาสตร์ (Historical setting) หมายถึง ลักษณะทางด้านชีวประวัติของแต่ละคน ได้แก่ สถานที่เกิด สถานที่เจริญเติบโต สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ผ่านมามาจะ ไปหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล และเป็นปัจจัยนำไปสู่การเกิดทักษคติของคนนั้น ๆ

4.2 สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social environment) ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีต่อกันและกัน เช่น การเปิดรับข่าวสาร กลุ่ม และบรรทัดฐานของกลุ่ม สภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคล และประสบการณ์

4.3 กระบวนการสร้างบุคลิกภาพ (Personality process) และสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน (Predispositions process)

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันเป็นผลเนื่องมาจากการผสมผสานความเชื่อ ความคิดเห็น ประสบการณ์ ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งการแสดงออกของทัศนคติมีหลายแบบ เช่น การแสดงออกด้วยความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

5. ประเภทของทัศนคติ

การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ (คารณี พานทอง, 2554 อ้างถึงใน อัมพวรรณ โลพิศ, 2562, หน้า 28)

5.1 ทัศนคติในทางบวก (Positive attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดี หรือยอมรับ ความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณาเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

5.2 ทัศนคติในทางลบ (Negative attitude) คือ การแสดงออกหรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เพราะเห็นว่าทารุณสัตว์

5.3 การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉย ๆ (Negative attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ หรือในเรื่องนั้น ๆ เราไม่มีแนวโน้มทัศนคติอยู่เดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อผู้ไม่ใครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของผู้ไม่ใครเวฟมาก่อน

สรุปได้ว่าการแสดงออกของทัศนคตินั้น เกิดจากการก่อตัวของทัศนคติที่สะสมไว้เป็นความคิดและความรู้สึก จนสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ตามทัศนคติต่อสิ่งนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

1. ความหมายของ “ภาพลักษณ์”

ในเรื่องของความหมายของ “ภาพลักษณ์” ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ศึกษา และให้ความหมายในแง่มุมที่ต่างกัน แต่ก็อยู่บนพื้นฐานเดียวกันคือ ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพของบุคคล องค์กร สถาบัน หรือหน่วยงาน บริษัทห้างร้าน หรือบุคคลที่เกิดความรู้สึกในจิตใจของคนเรานั้นว่าดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ฯลฯ หรือเฉย ๆ อยู่ตรงกลาง ไม่ดี ไม่เลว อันเกี่ยวเนื่องมาจาก ชื่อเสียง เกียรติคุณ ศักดิ์ศรี และพฤติกรรมกระทำของหน่วยงาน ที่ปรากฏในความรู้สึกหรือในสายตาของผู้พบเห็น โดยเกิดจากขึ้นจากการรับรู้ จากข้อเท็จจริง (Objective facts) บวกกับการประเมินส่วนตัว (Personal judgment) แล้วกลายเป็นภาพที่ฝังอยู่ในความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอยู่นานแสนนาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากสภาพเป็นจริงก็ได้ เพราะภาพลักษณ์นั้น ไม่ใช่เรื่อง

ของข้อเท็จจริงเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ (Perception) ที่มนุษย์เอาความรู้สึกส่วนตัวเข้าไปปะปนอยู่ในข้อเท็จจริง รวมกับประสบการณ์และการประเมินส่วนบุคคล โดยเป็นภาพในจิตใจ ซึ่งอาจจะมีทั้งความประทับใจ และไม่ประทับใจ และฝังอยู่ในจิตใจ หากต่อการเปลี่ยนแปลง หากจะทำการเปลี่ยนแปลงสภาพจิตใจนั้น จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการในการเปลี่ยนแปลง และสำคัญอย่างยิ่งคือต้องอาศัยระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงด้วย ส่วนหนึ่งกระทำได้โดยอาศัยการนำเสนออัตลักษณ์ขององค์กร ซึ่งปรากฏแก่สายตาคนทั่วไปได้ง่าย ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งภาพลักษณ์ในด้านบวก อันได้แก่คุณงามความดีต่าง ๆ หรืออาจเป็นภาพลักษณ์ในด้านลบ หรือข้อเสียของบุคคล องค์กร หรือสถาบันนั้น ๆ ซึ่งภาพลักษณ์อาจเกิดขึ้นได้จากทั้งประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่บุคคลนั้นรับรู้มา เป็นประสบการณ์ที่เกิดจากการรับรู้ สามารถสัมผัสได้ และมีความเชื่อที่เกิดจากความคิดและฝังอยู่ในใจ เป็นจินตภาพที่ปรากฏชัดในความรู้สึกของผู้รับสารทั่วไปที่ได้รับรู้ผ่านกระบวนการคิดซึ่งสั่งสมมาเป็นเวลายาวนานหรือชั่วขณะ เมื่อเป็นการรับรู้จะกลายเป็นความคิด หากจะเปลี่ยนแปลง กลายเป็นสิ่งที่สะท้อนความคิดภายในที่กลั่นกรองออกมาเป็นความคิดส่วนตัวที่มีผลต่อบุคคลหรือองค์กร ซึ่งความคิดนี้นำไปสู่พฤติกรรมด้านต่าง ๆ ได้ การประเมินภาพลักษณ์กระทำได้โดยวิเคราะห์ภาพการรับรู้ของประชาชนในสองลักษณะ คือ ภาพลักษณ์ปัจจุบันตามความเป็นจริง และภาพลักษณ์ในอนาคตหรือคาดหวัง (เรไร แยมสะอาด, 2552, หน้า 9; ดวงรัตน์ ศรีภักดี, 2555, หน้า 12; เสรี วงษ์มณฑา, 2541, หน้า 13; วิรัช ลภีรัตนกุล, 2549, หน้า 15; กิตาวิ สุภผลศิริ, 2560, หน้า 10; อติเรก มะสิน, 2557, หน้า 13; อัมพวรรณ โลพิศ, 2562, หน้า 11; สุภาพิชญ์ บึงกระโทก, 2559, หน้า 15-16)

2. ความสำคัญของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อองค์กรหรือหน่วยงาน การอยู่รอดของการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ หากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ประชาชนก็จะเกิดความเลื่อมใสศรัทธา ให้ความไว้วางใจและให้ความร่วมมือ ก่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินงานและความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน

Morley (1998, p. 8 อ้างถึงใน วิภารัตน์ ทังทอง, 2561, หน้า 24) ได้อธิบายถึงความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กร (Corporate image) ว่าภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อองค์กรมาก เพราะหากผู้บริโภคมีภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในใจที่ดีต่อองค์กรแล้วจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในระยะยาว ที่ส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และองค์กรนั้น ๆ ทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจไปอย่างมั่นคง ดังนั้นอาจตีค่าได้ว่าภาพลักษณ์ของบริษัทเปรียบเสมือนสินทรัพย์ (Asset) อันมีค่าซึ่งยากที่จะประเมินออกมาเป็นตัวเลขทางบัญชีได้

เบอเนย์ (Bemays, 1961, p. 128 อ้างถึงใน ตราจิตต์ เมืองคล้าย, 2556, หน้า 15) ได้กล่าว
ว่า หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามหากมีภาพลักษณ์ที่เป็นไปในทางที่เสื่อมเสียแล้ว หน่วยงาน
องค์กรนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจจากประชาชน อาจมีความระแวงสงสัยหรือ
เกลียดชังรวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุน ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานหรือองค์กรใดมี
ภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานองค์กรย่อมสวยงาม เกิด
ความเชื่อถือศรัทธาไว้วางใจ ภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กรหรือสถาบันในสังคม
ทั้งที่เป็นหน่วยงานของสถาบัน รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน และสาธารณสุขทางด้านช่วยเสริมสร้าง
ความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่กิจการต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีหรืออาจจะดีกว่าที่เป็นอยู่เดิม เนื่องจากได้รับ
ความเชื่อถือไว้วางใจ ปราศจากความเคลือบแคลงสงสัย รวมทั้งมีความประทับใจเกิดขึ้นในจิตใจ
ของกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง

อดิเรก มะสิน (2557, หน้า 14-15) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของภาพลักษณ์เปรียบเสมือน
บุคลิกภาพของคน หรือองค์กร สถาบัน ที่บุคคลภายนอกสามารถรับรู้ได้จากทั้งประสบการณ์และ
ความรู้สึก ถือว่าเป็นความมั่นคงขององค์กร ซึ่งทุก ๆ องค์กรหรือสถาบันต้องการให้มองในด้านที่ดี
เสมอ หากบุคคลอื่นมองว่าดี ก็จะต้องรักษาภาพลักษณ์ที่ดีนั้นไว้ แต่ถ้าหากบุคคลภายในมองไม่ดี
ก็จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาองค์กรหรือสถาบัน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีหรืออาจจะสร้าง
ภาพลักษณ์ใหม่ขึ้นมารองรับ เมื่อบุคคลภายนอกมองว่าดีมีการรับรู้ที่ดี มีทัศนคติที่ดี ก็จะส่งผลให้
เกิดการให้บริการกับองค์กรหรือสถาบันนั้นต่อไปและอย่างต่อเนื่อง

ดรุณี วัจนะ (2560, หน้า 19) ได้สรุปความสำคัญของภาพลักษณ์ว่า ภาพลักษณ์มี
ความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะภาพลักษณ์ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร หากองค์กร
มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นไปในเชิงบวกจะส่งผลต่อความก้าวหน้าและการดำเนินงานขององค์กรให้ไป
ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ หากองค์กรมีภาพลักษณ์ในเชิงลบจะส่งผลให้องค์กรประสบ
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

วิภารัตน์ พึ่งทอง (2561, หน้า 25) ได้สรุปว่าภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญมาก
เพราะสามารถทำให้สถาบัน องค์กร หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือศรัทธาจากบุคคลที่
เกี่ยวข้องและจะทำให้องค์กรหน่วยงานนั้น ๆ มีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง ทั้งนี้ยังสามารถเพิ่ม
ผลผลิตให้กับองค์กรได้อีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ความสำคัญของภาพลักษณ์ คือมุมมองของบุคคล
อื่นในภาพรวมโดยส่วนมาก ถ้าภาพลักษณ์ออกมาในทางที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือ แสดงให้เห็นถึง
การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน หากภาพลักษณ์ออกมาในทางไม่ดี องค์กรต้องเร่งสร้าง

ภาพลักษณ์ขึ้นมาให้ดีขึ้น เพราะหากภาพลักษณ์ตกต่ำจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรล้มเหลว ทำให้เกิดการต่อต้านดูหมิ่น ภาพลักษณ์จึงเปรียบเสมือนพื้นฐานความคิดที่บุคคลมีต่อองค์กร

3. องค์ประกอบของภาพลักษณ์

องค์ประกอบของภาพลักษณ์ขององค์กร มีความสำคัญในการบริหารระบบและกลไกที่ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร สามารถรับรู้ได้ว่าองค์กรและพนักงานมีศักยภาพด้านใด และข้อบกพร่องอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้กลายเป็นโอกาสในการบริหารภาพลักษณ์ที่มีคุณค่าและยั่งยืน

เสรี วงษ์มณฑา (2550, หน้า 19-20 อ้างถึงใน อัมพวรรณ โสพิศ, 2562, หน้า 11-12) ได้จำแนกองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรได้ ดังนี้

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

2. ภาพลักษณ์ของพนักงาน (Employee) พนักงานจะต้องเป็นที่ประจักษ์ต่อบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยว่าเป็นคนเก่ง สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ด้วยความสามารถ เป็นคนดีที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความจริงใจในการติดต่อธุรกิจด้วย เป็นคนมีจริยธรรมในการทำงาน เป็นคนตรงไปตรงมา มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับคนอื่นได้ มีเสน่ห์น่าคบหาสมาคมด้วย รู้จักยกย่องคนอื่น ใจกว้าง เคารพสิทธิของผู้อื่น ใ้เวลาจากสภาพในการพุดจา มีความหวังดีกับคนที่เข้ามาติดต่องาน พร้อมทั้งจะทำงานเกินกว่าภาระหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก และท้ายที่สุดต้องเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริตเห็นแล้วน่าชื่นชม

3. ภาพลักษณ์ของสินค้า (Product) สินค้าจะมีคุณภาพตรงตามคำกล่าวอ้างมีคุณภาพคุ้มค้ำกับราคาที่ลูกค้าจ่ายไป เป็นสินค้าที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับสาธารณชนไม่ใช่สินค้าที่สร้างความเสียหายให้กับสังคม หรือเป็นสินค้าที่สร้างความเสื่อมเสียศีลธรรมให้กับสังคม

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

5. ภาพลักษณ์ของกิจกรรมสังคม (Social activities) คือ การทำกิจกรรมพิเศษที่นอกเหนือจากการทำธุรกิจที่สะท้อนให้เห็นความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการคืนกำไรให้กับสังคม เพื่อเป็นการพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น ให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม มีส่วนช่วยงานของราชการให้สามารถดำเนินลุล่วงไปได้เพื่อประชาชนของประชาชนในสังคมทั่วไป แม้ว่าคนเหล่านั้นอาจจะไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของสินค้าที่บริษัทจำหน่ายอยู่ก็ตาม เป็นความพยายามในการที่จะช่วยทำให้การพัฒนาประเทศ พัฒนาสังคม พัฒนาชุมชนให้บรรลุเป้าหมายได้ด้วยดี

6. ภาพลักษณ์ของเครื่องมือเครื่องใช้ (Artifacts) ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งสำนักงาน เครื่องเขียน แก้วน้ำ แก้วกาแฟ จานรอง ถ้วยโถ โอชาม ซ้อนส้อม กระดาษชำระ ดอกไม้ประดับ แจกัน ฯลฯ ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ผู้คนทั้งหลายใช้ในการประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรทั้งสิ้น จริงอยู่ที่ในการจัดซื้อจัดหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เราต้องพยายามประหยัด แต่จะประหยัดจนทำลาย ภาพลักษณ์ขององค์กรไม่ได้ คนที่ดูแลการจัดซื้อจะต้องพยายามประหยัด คนที่ดูแลการจัดซื้อจะต้องพยายามสร้างความสมดุลให้ดีระหว่างการประหยัดกับการรักษาภาพลักษณ์ เพราะถ้าเอียงไปทางข้างประหยัดมากไปก็จะทำให้เสียภาพลักษณ์ได้ และถ้าเอียงทางด้านภาพลักษณ์มากเกินไปก็จะสิ้นเปลืองเกินกว่าเหตุได้ แต่อย่างไรก็ตามจะเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงานตามมีตามเกิด โดยไม่คำนึงถึงภาพลักษณ์คงไม่ได้

จุไรลักษณ์ จันทสิทธิ์ (2553, หน้า 15 อ้างถึงใน วิจารณ์ ทังทอง, 2561, หน้า 25) ได้แบ่งองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรต้องประกอบด้วย 8 ส่วน ดังนี้

1. องค์ประกอบของผู้บริหาร ต้องเป็นที่ยอมรับของสาธารณชน สามารถทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มีจริยธรรมในการบริหาร
2. องค์ประกอบของพนักงาน ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ใฝ่หาสุขภาพ และให้เกียรติ มีความพร้อมในการให้บริการเสมอไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นก็ตาม
3. องค์ประกอบของสินค้าและบริการ ต้องเป็นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพคุ้มค่า เป็นสินค้าที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับสาธารณชน ต้องมีความน่าเชื่อถือทั้งในด้านคุณภาพ ราคาตรงตามความต้องการของผู้บริโภคที่เกิดความประทับใจทั้งก่อนและหลังการได้สัมผัสกับสินค้าหรือบริการนั้นโดยตรง
4. องค์ประกอบของวิธีการดำเนินงาน มีการดำเนินการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล คือ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์ สุจริต เคารพกฎหมาย เน้นเรื่องความมีคุณธรรมและการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม

5. องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร เช่น อาคาร สถานที่ มีการต้อนรับผู้คนดูดี และเป็นมิตรสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกจนครั้งสุดท้ายก่อนจากกัน

6. องค์ประกอบของเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น การตกแต่งสำนักงาน โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเขียน ดอกไม้ประดับ ส่วนนี้เป็นสิ่งที่ผู้คนใช้ในการประเมินภาพลักษณ์องค์กรทั้งสิ้น

7. องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม วิธีการทำงาน รูปแบบในการดำเนินงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารและบุคลากรระดับต่าง ๆ มีภาพลักษณ์ที่ดี มีปรัชญาที่มีความชัดเจน สามารถนำมาใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

8. องค์ประกอบทางด้านสังคม คือ การทำกิจกรรมพิเศษนอกเหนือจากภาระหน้าที่ในงานที่ทำในองค์กร โดยสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการคืนกำไรให้สังคม ให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม

Boulding (1975, p. 91 อ้างถึงใน กิตาวิ ศุภผลศิริ, 2560, หน้า 12-13) ได้อธิบายว่า “ภาพลักษณ์” เป็นความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งแต่ละคนจะสะสมความรู้ในเชิงอัตวิสัย โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบของภาพลักษณ์ออกเป็น 4 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละส่วนมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไม่แยกไม่ออก ดังนี้

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual component) เกิดจากการสังเกตซึ่งนำไปสู่การรับรู้ สิ่งที่ถูกรับรู้นี้อาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ หรือสิ่งของ จนเกิดเป็นภาพในใจ
2. องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive component) ได้แก่ ส่วนที่เป็นความรู้ที่เกี่ยวกับลักษณะ ประเภทความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตและรับรู้
3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective component) ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อาจเป็นความรู้สึกผูกพัน ยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ
4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Conative component) องค์ประกอบเชิงการรับรู้ เชิงความรู้ เชิงความรู้สึก และเชิงการกระทำนี้จะผสมผสานกันเป็นภาพที่บุคคลได้มีประสบการณ์

เสรี วงษ์มณฑา (2541 อ้างถึงใน นิกุลฉายา บุญส่ง, 2560, หน้า 11) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นเป็นผลรวมของการประสมประสานภาพลักษณ์ของหลายสิ่งหลายอย่างขององค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งสามารถจัดหมวดหมู่องค์ประกอบของภาพลักษณ์นั้น ประกอบด้วย

1. ภาพลักษณ์ผู้บริหาร (Executive) องค์กรจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ถ้าองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มีนโยบายการบริหารธุรกิจที่ดี ซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบลูกค้า บริษัทนั้นจะมีภาพลักษณ์ที่ดี
2. ภาพลักษณ์ของพนักงาน (Employee) ต้องมีการจัดระบบการทำงาน การให้บริการแก่ลูกค้าที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ เป็นที่รับรู้และได้รับการยอมรับโดยทั่วไป

3. ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Product) รวมทั้งบรรจุภัณฑ์ด้วย ต้องเป็นสินค้าที่ดี มีคุณภาพ มีประโยชน์ตรงข้อความโฆษณาที่เผยแพร่ออกไป มีการออกแบบที่สวยงาม มีบรรจุภัณฑ์ที่ทันสมัย

4. ภาพลักษณ์การดำเนินธุรกิจ (Business practice) หมายถึง การประกอบการค้าขาย และการคืนกำไรสู่สังคม เพราะบริษัทแต่ละบริษัทนั้นจะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้ก็ต่อเมื่อมีการดำเนินธุรกิจที่ซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา มีคุณธรรม จริยธรรม องค์กรทั้งหลายจะต้องให้ความสำคัญกับการคืนกำไรแก่สังคมในรูปแบบของกิจกรรมสาธารณะการกุศลต่าง ๆ

5. ภาพลักษณ์กิจกรรมสังคม (Social activities) คือ การดูแลเอาใจใส่สังคม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการกุศล หรือสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคที่องค์กรต่าง ๆ ต้องเน้นการตลาดเพื่อสังคมด้วย

6. ภาพลักษณ์เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงาน (Artifacts) บริษัทต้องมีสิ่งที่แสดงสัญลักษณ์ของบริษัท ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบพนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน วัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ กระดาษ ฯลฯ ควรมีโลโก้ขององค์กรแสดงอยู่ด้วย ควรมีการออกแบบที่เหมาะสม สอดคล้องกับบุคลิกของบริษัท อุปกรณ์เหล่านี้จะสะท้อนความเป็นตัวตนของบริษัทให้กับคนอื่นได้พิจารณาภาพลักษณ์ของบริษัทว่าเป็นอย่างไร

จากองค์ประกอบภาพลักษณ์ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การที่จะได้มาซึ่งภาพลักษณ์ ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบของภาพลักษณ์ตั้งแต่การรับรู้ภาพลักษณ์ ซึ่งได้จากการสังเกตโดยตรง และสามารถบอกความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่สังเกตได้ และแสดงออกมาเชิงการกระทำ

4. ประเภทของภาพลักษณ์

พงษ์เทพ วรกิจ โภคาทร (2537 อ้างถึงใน ชนัญชิตา ศรีสุตา, 2560, หน้า 27-28)) ได้จำแนกประเภทของภาพลักษณ์ไว้ ดังนี้

ภาพลักษณ์ซ้อน (Multiple image) เป็นภาพลักษณ์ที่มาจากสมมติฐานว่าบุคคลในสังคมมาจากแหล่งต่าง ๆ มีความรู้ความเชื่อแตกต่างกัน ดังนั้นจะหวังให้มีภาพลักษณ์ขององค์กรหนึ่งเหมือนกันจึงเป็นไปได้

ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current image) ภาพลักษณ์ตามความเป็นจริงในปัจจุบันจะเป็นเชิงลบหรือบวกก็ได้

ภาพลักษณ์กระจกเงา (Mirror image) เปรียบได้กับเวลาที่คนเราส่องกระจกภาพนั้นอาจมองว่าสวยสง่างาม เช่น ผู้บริหารมองว่าองค์กรได้ทำหลายสิ่งดีมาแล้ว องค์กรน่าจะมีภาพลักษณ์ที่ดี แต่ในความเป็นจริงประชาชนกลุ่มเป้าหมายอาจมองอะไรที่แตกต่างจากผู้บริหาร

ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (Wish image) ภาพลักษณ์ที่ผู้บริหารหรือพนักงานมีความต้องการจะให้องค์กรของตนเป็นเช่นไร

ภาพลักษณ์สูงสุดที่ทำได้ (Optimum image) คือ ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการตระหนักในความเป็นจริงและเข้าใจจึงเป็นภาพลักษณ์ไม่สูงเกินความเป็นจริง

ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง (Correct and incorrect image) ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นไม่ตรงกับความเป็นจริงอาจเพราะเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือกระบวนการสื่อสารจึงต้องมีการแก้ไขภาพลักษณ์นั้นให้ถูกต้อง

ภาพลักษณ์สินค้า/ บริการ (Product/ Service image) สินค้าและบริการก็มีภาพลักษณ์เป็นของตัวเองไม่ว่าจะเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ ก็ยังมีความจำเป็นจะต้องปรุงแต่งภาพลักษณ์ให้เป็นที่ยอมรับในสังคม นอกจากนี้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นเช่นไร ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการก็จะมีความเกี่ยวพันกันเป็นอย่างมาก

ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand image) เป็นภาพลักษณ์ที่มีลักษณะคล้ายกับภาพลักษณ์สินค้าเพียงแต่กรณีนี้เป็น “ตราสินค้า” หรือ “Logo” สัญลักษณ์

ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate image) ภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยเน้นภาพรวมทั้งหมดขององค์กรรวมถึงสินค้า ยี่ห้อสินค้า ระบบการบริหารความมั่นคง การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ความรับผิดชอบต่อสังคม ฯลฯ

ภาพลักษณ์สถาบัน (Institutional image) คล้ายกับภาพลักษณ์องค์กรเพียงแต่มุ่งเฉพาะตัวบริษัทหรือตัวสถาบันเท่านั้น.

วิรัช ลภีรัตนกุล (2553, หน้า 28 อ้างถึงใน อัมพวรรณ โลพิศ, 2562, หน้า 14) ได้จำแนกประเภทของภาพลักษณ์ออกเป็นประเภท สำคัญ ๆ 4 ประเภท ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์ดังกล่าวจะหมายรวมไปถึงด้านการบริหารหรือการจัดการบริษัทแห่งนั้น รวมถึงสินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการที่บริษัทนั้นทำจำหน่าย ฉะนั้นคาดว่าภาพลักษณ์ของบริษัทจึงมีความหมายค่อนข้างกว้างและยังหมายรวมถึงหน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายจัดการ และสินค้าหรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

2. ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์กร ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กรจึงมีความหมายที่ค่อนข้างแคบลงมาจากภาพลักษณ์ของบริษัท เพราะหมายถึง สถาบันและองค์กร ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นสถาบันที่มั่นคง เจริญก้าวหน้า โดยไม่มุ่งไปในเชิงธุรกิจการค้า

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

4. ภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่ง (Brand image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้านี้หรือตราใดตราหนึ่งหรือเครื่องหมายการค้าใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักจะใช้ในด้านกรโฆษณา และการส่งเสริมการขาย เช่น การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่ง ซึ่งมีมากมายหลายยี่ห้อวางขายในตลาด ผู้ซื้อที่มีภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่งที่ติดอยู่ใต้อิทธิพลก็มักมีแนวโน้มที่จะซื้อยี่ห้ออื่น ๆ

วาสนา ธรรมชัยกุล (2553, หน้า 13-14 อ้างถึงใน อัมพวรรณ โลพิศ, 2562, หน้า 16-17) ได้จำแนกประเภทของภาพลักษณ์ไว้ 11 ประเภท ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ซ่อน เป็นภาพลักษณ์ที่ได้มาจากสมมติฐานว่าบุคคลในสังคมนั้นมาจากแหล่งต่าง 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 ดังนั้นจะหวังว่าสมาชิกในสังคมจะมีภาพลักษณ์ขององค์กรหนึ่งเหมือนกันจึงเป็นไปได้ ยิ่งไปกว่านั้นในตัวบุคคลหนึ่งอาจมีทั้งภาพลักษณ์ในทางบวก (ต่อเรื่องหนึ่ง) และภาพลักษณ์ในทางลบ (อีกเรื่องหนึ่ง) ได้เช่นกัน

3. ภาพลักษณ์ปัจจุบัน เป็นภาพลักษณ์ตามความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์เชิงลบ หรือบวกก็ได้ จะเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดมาโดยธรรมชาติ หรือโดยเจตนาก็ตามหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องหาภาพลักษณ์ปัจจุบันให้ได้ เมื่อพบภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะได้ปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น หรือพบภาพลักษณ์ที่ผิดเพี้ยนจากสิ่งที่ต้องการก็อาจนำไปพิจารณาตัดสินใจต่อไปได้

4. ภาพลักษณ์กระจกเงา ก็เปรียบได้กับเวลาที่คนเราส่องกระจก ก็จะเห็นภาพของตัวเองในกระจก ในภาพนั้นอาจมองว่าสวย สง่างามดี หรือตรงกับภาพลักษณ์ใดก็ได้ตามความ นึกคิดในกรณีนี้ก็เช่นกันเป็นภาพลักษณ์ที่ฝ่ายบริหารมององค์กรของตนเอง ซึ่งอาจจะถูกหรือผิดก็ได้ ผู้บริหารอาจมองว่าองค์กรดีมากแล้ว ซึ่งความจริงจะเป็นเช่นไรก็เป็นอีกกรณีหนึ่ง ทั้งนี้ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย อาจมองอะไรที่แตกต่างจากผู้บริหารก็ได้

5. ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา เป็นภาพลักษณ์ที่ผู้บริหารและพนักงานมีความต้องการหรือมุ่งหวังที่จะให้เกิดขึ้นแก่องค์กรของตน เช่น เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์กรที่

มีความมั่นคง หรือมุ่งหวังที่จะเป็นองค์กรที่ก้าวหน้าและทันสมัย เป็นต้น การกำหนดความปรารถนาเปรียบเสมือนการกำหนดเป้าหมายของงานที่เราจะทำได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

6. ภาพลักษณ์สูงสุดที่ทำได้ หมายถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการตระหนักในความจริง การมีความเข้าใจ การรับรู้ของผู้รับข่าวสาร อุปสรรคของการใช้สื่อมวลชนและสื่อที่เราควบคุมได้ สภาพแวดล้อมที่ยากจะควบคุมและสิ่งอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาได้ เพราะในหน่วยงานหนึ่ง ๆ ไม่มีใครที่สามารถรู้ สามารถเข้าใจได้ทุกเรื่องครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นการกำหนดภาพลักษณ์ในเชิงการประชาสัมพันธ์ ควรจะต้องพิจารณาภาพลักษณ์ที่ต้องการสร้างขึ้นมาอยู่ภายใต้เงื่อนไขสถานะที่เป็นไปได้

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

8. ภาพลักษณ์สินค้าหรือบริการ มีภาพลักษณ์เป็นของตัวเองเช่นเดียวกันกับองค์กร สินค้าหรือบริการบางอย่างอาจมีภาพลักษณ์ที่ไม่ค่อยดี เช่น บุหรี่ หรือสถานอาบอบนวด แต่สินค้าหรือบริการบางอย่างกลับมีภาพลักษณ์ในทางตรงกันข้าม เช่น ยาสีฟัน โรงพยาบาล เมื่อสินค้าหรือบริการที่องค์กรมีไม่ว่าจะมีภาพลักษณ์เชิงลบ เชิงบวก หรือกลาง ๆ ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องปรุงแต่งให้มีภาพลักษณ์ที่มีเอกลักษณ์เป็นที่ยอมรับมากขึ้นจากสังคม นอกจากนี้ภาพลักษณ์ขององค์กรจะเป็นอย่างไร ภาพลักษณ์สินค้าก็จะมี ความเกี่ยวพันกันอย่างมากในการสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการส่วนหนึ่งอาศัยวิธีการ โฆษณา ซึ่งช่วยบ่งบอกถึงบุคลิกลักษณะของสินค้า โดยเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะ หรือเน้นจุดขาย

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

10. ภาพลักษณ์องค์กร เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยเน้นภาพรวมทุกสิ่งทุกอย่างขององค์กรรวมถึงสินค้าบริการ ระบบการบริหารจัดการ ความมั่นคง การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ความรับผิดชอบต่อสังคมและอื่น ๆ ดังนั้นภาพลักษณ์ขององค์กรจึงมีความหมายต่อเนื่องกว้างขวาง

11. ภาพลักษณ์สถาบัน ซึ่งคล้ายกับภาพลักษณ์ขององค์กรเพียงแต่มุ่งเฉพาะตัวบริษัท หรือตัวสถาบัน ความรับผิดชอบของสถาบันที่มีต่อสังคม ความเป็นสถาบันที่มั่นคง เจริญก้าวหน้า แต่ทั้งนี้จะไม่มุ่งมองในเชิงธุรกิจการค้า หรือการตลาด หรือตราสินค้า นอกจากบทบาทหรือพฤติกรรมของสถาบันแต่เพียงอย่างเดียว ประเภทของภาพลักษณ์นั้นจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและ

สามารถนำภาพลักษณ์แต่ละประเภทไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ถูกต้องและเหมาะสมในการจัดการภาพลักษณ์นั้น ก่อนที่จะกำหนดภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาต้องรับรู้และตรวจสอบถึงภาพลักษณ์ปัจจุบันขององค์กรก่อนว่ามีภาพลักษณ์เป็นอย่างไร

จากประเภทของภาพลักษณ์จึงสรุปได้ว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในใจบุคคล การรับรู้จะมีทั้งข้อเท็จจริง ความคิด และความเชื่อส่วนบุคคล พฤติกรรมตอบสนองขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์เป็นอย่างไร จึงจะช่วยให้เกิดความเข้าใจ และสามารถนำภาพลักษณ์แต่ละประเภทมาใช้ให้เกิดประโยชน์

5. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์

เสรี วงษ์มณฑา (2550, หน้า 77 อ้างถึงใน อัมพวรรณ โลพิศ, 2562, หน้า 19) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ มีดังต่อไปนี้

5.1 ผู้บริหาร (Executive) องค์กรจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ถ้าองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มีนโยบายการบริหารธุรกิจที่ดี เชื่อสัจย์ ไม่เอาเปรียบลูกค้า

5.2 พนักงาน (Employee) บริษัทที่ดีจะต้องมีพนักงานที่มีความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวิญญาณของการให้บริการและมีบุคลิกภาพที่ดี

5.3 สินค้า (Product) รวมทั้งบรรจุภัณฑ์จะต้องเป็นสินค้าที่ดี มีคุณภาพ มีประโยชน์ตรงกับข้อความในโฆษณาที่เผยแพร่ออกไปมีการออกแบบที่สวยงาม มีบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามทันสมัย

5.4 การดำเนินธุรกิจ (Business practice) หมายถึง การค้าขายและการคืนกำไรสู่สังคม เพราะบริษัทแต่ละบริษัทนั้น จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้ก็ต่อเมื่อมีการดำเนินธุรกิจที่ซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา มีคุณธรรม มีจริยธรรม นอกจากนั้นแล้วควรมีการคืนกำไรสู่สังคม ดังนั้นองค์กรทั้งหลายจะต้องให้ความสำคัญกับการคืนกำไรแก่สังคมในรูปแบบของกิจกรรมสาธารณะและการกุศลต่าง ๆ

5.5 กิจกรรมสังคม (Social activities) การดูแลเอาใจใส่สังคม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการกุศล หรือสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคที่องค์กรต่าง ๆ ต้องเน้นการตลาดเพื่อสังคมด้วย

5.6 เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Artifacts) บริษัทต้องมีสิ่งแสดงสัญลักษณ์ของบริษัท ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบพนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน วัสดุสิ้นเปลือง เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ กระดาษ ฯลฯ ควรมีโลโก้ขององค์กรแสดงอยู่ด้วย ควรมีการ

ออกแบบที่เหมาะสม สอดคล้องกับบุคลิกบริษัท อุปรกรณ์เหล่านี้จะสะท้อนความเป็นตัวตนของบริษัท (Corporate identity) ให้กับคนอื่นได้พิจารณาภาพลักษณ์ของบริษัทได้อย่างไร

วิจิตร อวาทกุล (2527, หน้า 153 อ้างถึงใน ปาณิศา เอกปัทย์, 2558, หน้า 29-30) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์เป็น 5 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรม การกระทำ การแสดงออกในทางที่ดีของสถาบัน หน่วยงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่และพนักงาน ก็เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
2. การสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คดโกง ไม่โกหก ไม่หลอกลวง ทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธา การหลอกลวงทำให้เกิดความเสื่อมศรัทธา
3. การเข้าไปมีส่วนร่วม มีบทบาทในการสร้างสรรค์ เสริมสร้าง ปรับปรุงแก้ไขสังคม การเสียสละต่อสังคมส่วนรวม
4. การพิสูจน์ความจริง ข้อเท็จจริง ให้ประจักษ์ต่อสังคมถึงความถูกต้อง บริสุทธิ์ ผุดผ่อง การให้บริการที่ดี มีคุณภาพต่อประชาชน
5. การประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่เกินไป จะเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี

ดวงพร คำคุณวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง (2536, หน้า 69 อ้างถึงใน ฉัญฉุณิษา เกษมสงคราม, 2559, หน้า 25) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์เกิดขึ้นได้ 2 รูปแบบ ดังนี้

1. เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่าง ๆ อันเกิดจากการปล่อยให้เป็นไปตามสภาวะแวดล้อม แล้วแต่ประชาชนจะนึกคิด โดยมีได้ดำเนินการให้เป็นที่น่าพอใจหรือปรารถนา
2. เกิดขึ้นโดยการสร้างสรรค์ โดยกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ ดังที่องค์กรได้วางแผนไว้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งเป็นเรื่องกิจกรรมขององค์กรว่าเป็นไปในรูปแบบใด และเรื่องของบุคลากรภายใน เกี่ยวกับบทบาทการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะบทบาทผู้บริหาร บุคลิกและการแสดงออกในสังคม ซึ่งจะฉายภาพขององค์กรต่อสาธารณชนได้อย่างเด่นชัด

วิรัช ลภีรัตนกุล (2553, หน้า 81-83 อ้างถึงใน อัมพวรรณ โลพิศ, 2562, หน้า 20-22) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรหรือสถาบัน หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์กร ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์กรอย่างเดียว หน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลใดหากมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางเสื่อมเสียย่อมไม่ได้รับความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ แต่ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลใดมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ น่าศรัทธา และน่าไว้วางใจ โดยทั่วไปแล้วภาพลักษณ์ขององค์กรต่าง ๆ จะประกอบขึ้นจากบุคคลและส่วนงานต่าง ๆ

ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร อาทิ ผู้บริหารองค์กร พนักงานเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ สินค้าและบริการ ฯลฯ สำหรับหน่วยงานประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของชุมชน ภาพลักษณ์ขององค์กรประเภทนี้อาจมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น ผู้บริหารองค์กรส่วนท้องถิ่น ข้าราชการและพนักงานส่วนตำบล ส่วนงานภายในองค์กรบริหารส่วนตำบล ผลงานที่ทำมาในอดีต ฯลฯ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้นมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร ตามระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารสูงสุดมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลมีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาพื้นที่ โดยทำงานภายใต้การตรวจสอบของสภาองค์กรบริหารส่วนตำบล กำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งเน้นการพัฒนา ทำให้คุณภาพชีวิตประชาชนดีขึ้น มีการแก้ไขปัญหาที่สำคัญของชุมชน ตลอดจนริเริ่มโครงการต่าง ๆ ที่ทำให้ชุมชนโดยรวมมีเศรษฐกิจท้องถิ่นที่ดี มีความสงบสุขและปลอดภัย ดังนั้นความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเช่นเดียวกัน

2. ด้านบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลจะมีบุคลากรปฏิบัติงานที่เรียกว่า พนักงานส่วนตำบล ซึ่งเป็นพนักงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วภาพลักษณ์ที่ดีของบุคลากรมาจากการที่ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจในการให้บริการต่อประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือ ไว้วางใจในการใช้บริการ มีความประทับใจและเห็นถึงความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรได้เช่นกัน

3. ด้านการจัดการงบประมาณ ในการพัฒนาชุมชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลมีการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ จากแหล่งรายได้ คือ ภาษีของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นการกำหนดงบประมาณและกระบวนการใช้จ่ายเงิน โครงการต่าง ๆ จึงต้องเป็นไปตามหลักความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อันจะเป็นการส่งผลทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชน การใช้จ่ายงบประมาณในโครงการต่าง ๆ เป็นไปเพื่อประโยชน์ของชุมชนอย่างแท้จริง ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลืออย่างทั่วถึงเป็นธรรม มีความเท่าเทียมและเสมอภาค สิ่งนี้จะสะท้อนไปถึงตัวองค์กรเอง ดังนั้นการจัดการงบประมาณขององค์กรบริหารส่วนตำบล จึงเป็นเหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ในการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล

4. ด้านการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาแก่ชุมชน โดยปัญหาต่าง ๆ จะสะท้อนหรือส่งผ่านมาทางประชาคมหมู่บ้าน เช่น ปัญหาเก็บภาษีได้น้อย เกิดจากบริการล่าช้า ซึ่งการให้บริการทางตรงแก่ประชาชนในพื้นที่จะเกี่ยวข้องกับการรับชำระภาษี ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ฯลฯ ซึ่งประชาชนต้องมาติดต่อประสานงานตลอดทั้งปี การบริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค ให้ความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำต่าง ๆ เมื่อประชาชนเกิดความไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน บริการต่อประชาชนด้วยความกระตือรือร้น สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

5. ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านการชำระภาษีแก่ประชาชน ดังนั้นจึงต้องมีการจัดเตรียมพื้นที่ให้เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการสะดวกต่อการติดต่อประสานงานของประชาชน ซึ่งหากภายในอาคารสำนักงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีการแบ่งส่วนงานเป็นสัดส่วนติดต่อได้ง่าย บริเวณอาคารมีความสะอาด มีบรรยากาศที่ร่มรื่น มีความปลอดภัยของตัวอาคาร ปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลที่ดีก่อให้เกิดความประทับใจและชื่นชมต่อการดูแลจัดการอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำไปสู่ทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลได้

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท

1. รูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ให้ถือหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้ง เว้นแต่หมู่บ้านใดมีราษฎรตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรไม่ถึงยี่สิบห้าคน ให้รวมหมู่บ้านนั้นกับหมู่บ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกันและ

เมื่อรวมกันแล้วจะมีราษฎรถึงยี่สิบห้าคนเป็นเขตเลือกตั้งเดียวกัน การนับจำนวนราษฎรดังกล่าวให้นับ ณ วันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการเลือกตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเขตเลือกตั้งไม่ถึง 6 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกจำนวนหกคน ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1.1.1 ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีหนึ่งเขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหกคน

1.1.2 ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีสองเขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละสามคน

1.1.3 ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีสามเขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละสองคน

1.1.4 ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีสี่เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุดสองเขตเลือกตั้งแรก ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน

1.1.5 ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีห้าเขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรง การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเลือกตั้งนั้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น องค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล: ฝ่ายนิติบัญญัติ
2. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล: ฝ่ายบริหาร
3. พนักงานส่วนตำบล: ฝ่ายข้าราชการประจำ
4. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล: เป็นศูนย์กลางการพัฒนา และมีส่วนร่วมดำเนินการ
5. ฝ่ายกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล: นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัด

ทั้ง 5 ฝ่าย ต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามกรอบหน้าที่อย่างสมดุล องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจะพัฒนาไปได้อย่างยั่งยืน

1.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

- 1.3.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตนเอง
- 1.3.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 1.3.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 1.3.4 การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 1.3.5 การสาธารณสุขการ
- 1.3.6 การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 1.3.7 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 1.3.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 1.3.9 การจัดการศึกษา
- 1.3.10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 1.3.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 1.3.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 1.3.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 1.3.14 การส่งเสริมกีฬา
- 1.3.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาพ และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 1.3.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 1.3.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 1.3.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 1.3.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 1.3.20 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 1.3.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

1.3.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

1.3.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

1.3.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.3.25 การผังเมือง

1.3.26 การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

1.3.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ

1.3.28 การควบคุมอาคาร

1.3.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1.3.31 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

1.4 การแบ่งลำดับชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล

การแบ่งลำดับชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งตามรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นเกณฑ์ของกองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562) เหตุที่ใช้เกณฑ์รายได้ เพราะนำเกณฑ์รายได้ของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลมาจำแนกขนาดของ อบต. ออกเป็น 3 ขนาด คือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล, 2537) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบ่งลำดับชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 3 ขนาด

1.4.1 องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก เดิมคือ อบต. ชั้นที่ 4 และ 5 มีรายได้ต่ำกว่า 6 ล้านบาท

1.4.2 องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เดิมคือ อบต. ชั้นที่ 2 และ 3 มีรายได้ 6 ล้านบาทขึ้นไป

1.4.3 องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ เดิมคือ อบต. ชั้นที่ 1 มีรายได้ 20 ล้านบาทขึ้นไป

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ตั้งอยู่เลขที่ 33 หมู่ 3 ถนนสุขุมวิท ตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอแกลง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแกลง 4 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 10 นาที และอยู่ห่างจากจังหวัดระยอง ประมาณ 43 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะของพื้นที่ตำบลวังห้วส่วนใหญ่เป็นที่ราบ คิดเป็นร้อยละ 89.94 ของพื้นที่ทั้งตำบล ซึ่งจะเห็นชัดเจนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 จากนั้นจะเป็นลักษณะลูกคลื่นลอนลาด คิดเป็นร้อยละ 6.10 ของพื้นที่ในตำบล พบในหมู่ที่ 3 หมู่ที่ 11 หมู่ที่ 12 และหมู่ที่ 13 ต่อจากนั้นจะเป็นลักษณะลูกคลื่นลอนชัน คิดเป็นร้อยละ 1.17 ในหมู่ที่ 4 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 14 และหมู่ที่ 9 และเริ่มมีลักษณะชันปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.15 ของพื้นที่ในตำบล พบในหมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 8 โดยที่หมู่ที่ 10 จะมีพื้นที่ชันถึงชันมาก คิดเป็นร้อยละ 0.10 ซึ่งอยู่ทางตอนบนของตำบล ซึ่งกล่าวโดยรวมของตำบลวังห้วจะมีลักษณะราบเรียบในตอนล่างของตำบล และค่อย ๆ สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ จนถึงตอนเหนือของตำบล

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อน ลมทะเลพัดผ่านตลอดปี อากาศอบอุ่นไม่ร้อนจัด บริเวณชายฝั่งทะเลเย็นสบาย ในฤดูฝนจะมีฝนตกชุกระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง ตุลาคม ของทุกปี

1.4 ลักษณะของดิน

พื้นที่ตำบลวังห้วเป็นดินร่วนปนทราย ระบายน้ำได้ดี แต่มีความอุดมสมบูรณ์อยู่ในระดับต่ำ

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ คลองวังห้ว และคลองวังหิน

แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ เขื่อน ฝ่ายคอนกรีต บ่อน้ำตื้น บ่อบาดาล สระน้ำ

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ลักษณะของป่าไม้ในพื้นที่ตำบลวังห้ว เป็นป่าดิบแล้ง โดยมีช่วงความแห้งแล้งที่ยาวนานประมาณ 3-4 เดือน มีดินค่อนข้างลึก สามารถกักเก็บน้ำได้ดีพอควรที่จะทำให้พันธุ์ไม้บางชนิดสามารถคงใบอยู่ได้ตลอดช่วงความแห้งแล้ง และไม่มีไฟป่าเข้ามารบกวน

2. ด้านการเมือง/ การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลวังห้ว มีเนื้อที่ทั้งหมด 59.21 ตารางกิโลเมตร หรือ 37,006 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง และตำบลทางเกวียน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลทางเกวียน และเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลทางเกวียน และตำบลเนินฆ้อ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเจ็ด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

การแบ่งเขตการปกครอง แบ่งออกเป็น 14 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านหนองชุมแสง

หมู่ที่ 2 บ้านวังห้ว

หมู่ที่ 3 บ้านหนองน้ำขุ่น

หมู่ที่ 4 บ้านเจริญสุข

หมู่ที่ 5 บ้านวังหิน

หมู่ที่ 6 บ้านเขาหินชุ่มทอง

หมู่ที่ 7 บ้านชากตะไคร้

หมู่ที่ 8 บ้านเนินหย่อง

หมู่ที่ 9 บ้านหนองกวาง

หมู่ที่ 10 บ้านเขาหินแท่น

หมู่ที่ 11 บ้านหนองรี

หมู่ที่ 12 บ้านหนองหอย

หมู่ที่ 13 บ้านวังศิลา

หมู่ที่ 14 บ้านเนินโพธิ์ทอง

2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 14 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้าจะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 1 คน 14 หมู่บ้าน รวมเป็น 14 คน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลวังห้วมีประชากรทั้งสิ้น 9,436 คน แยกเป็น ชาย 4,507 คน หญิง 4,929 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยทั้งตำบล 159 คน/ ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในตำบลวังห้ว 5 ปี ย้อนหลัง จำแนกรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)				
		พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561
1	หนองชุมแสง	1,329	1,341	1,337	1,352	1,338
2	วังห้ว	1,029	1,021	1,013	1,009	1,019
3	หนองน้ำขุ่น	611	615	619	619	614
4	เจริญสุข	604	612	610	596	595
5	วังหิน	589	596	606	610	620
6	เขาดินชุ่มทอง	642	644	648	641	638
7	ซากตะไคร้	591	592	579	589	596
8	เนินหย่อง	531	529	530	531	534
9	หนองกวาง	503	505	510	512	501
10	เขาหินแท่น	467	473	492	484	478
11	หนองรี	535	543	548	549	548
12	หนองหอย	607	597	590	585	591
13	วังศิลา	792	787	771	765	762
14	เนินโพธิ์ทอง	559	555	567	560	571
รวมทั้งสิ้น		9,389	9,410	9,420	9,402	9,405

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอแกลง (2562)

เดือนธันวาคม 2557-เดือนธันวาคม 2561

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในตำบลวังห้ว จำแนกรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1	หนองชุมแสง	619	720	1,339
2	วังห้ว	472	552	1,024
3	หนองน้ำขุ่น	290	326	616
4	เจริญสุข	276	319	595
5	วังหิน	315	302	617
6	เขาดินชุ่มทอง	305	338	643
7	ซากตะไคร้	283	320	603
8	เนินหย่อง	266	276	542
9	หนองกวาง	245	262	507
10	เขาหินแท่น	262	219	481
11	หนองรี	239	303	542
12	หนองหอย	291	310	601
13	วังศิลา	361	394	755
14	เนินโพธิ์ทอง	283	288	571
รวมทั้งสิ้น		4,507	4,929	9,436

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอแกลง (2562)

ตารางที่ 3 จำนวนครัวเรือนในตำบลวังห้ว

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน ตามสถิติบ้านจากทะเบียนบ้าน	จำนวนครัวเรือน ตามข้อมูล จปฐ.
1	หนองชุมแสง	533	331
2	วังห้ว	615	271
3	หนองน้ำขุ่น	355	147
4	เจริญสุข	232	120
5	วังหิน	286	148
6	เขาดินชุ่มทอง	225	113
7	ซากตะไคร้	269	128
8	เนินหย่อง	200	120
9	หนองกวาง	170	119
10	เขาหินแท่น	150	91
11	หนองรี	268	117
12	หนองหอย	239	148
13	วังศิลา	469	163
14	เนินโพธิ์ทอง	195	131
รวมทั้งสิ้น		4,206	2,147

ที่มา: 1. สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอแกลง (2562)

2. ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับ อปท. ปี พ.ศ. 2562

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 4 ช่วงอายุและจำนวนประชากรตำบลวังห้ว

ช่วงอายุ	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	60	36	96
1 ปีเต็ม-2 ปี	97	80	177
3 ปีเต็ม-5 ปี	176	144	320
6 ปีเต็ม-11 ปี	334	270	604
12 ปีเต็ม-14 ปี	142	157	299
15 ปีเต็ม-17 ปี	180	176	356
18 ปีเต็ม-25 ปี	558	574	1,132
26 ปีเต็ม-49 ปี	1,611	1,766	3,377
50 ปีเต็ม-60 ปี	679	848	1,527
มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป	661	872	1,533
รวม	4,498	4,923	9,421

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอแกลง (2562)

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา (สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ) จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| 4.1.1 โรงเรียนวัดวังห้ว | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 |
| 4.1.2 โรงเรียนบ้านหนองน้ำขุ่น | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 |
| 4.1.3 โรงเรียนบ้านเจริญสุข | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 |
| 4.1.4 โรงเรียนบ้านเนินดินแดง | ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 |
| 4.1.5 โรงเรียนบ้านเนินหย่อง | ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 |
| 4.1.6 โรงเรียนบ้านเขาหินแท่น | ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 |
| 4.1.7 โรงเรียนบ้านวังหิน | ตั้งอยู่หมู่ที่ 13 |

โรงเรียนก่อนประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง แยกเป็น

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับการถ่ายโอน ได้แก่
 - 1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเขาคินชุมทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
 - 1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเนินหย่อง ตั้งอยู่หมู่ที่ 8
 - 1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดวังศิลาธรรมาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 13
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ อบต. จัดตั้งเอง ได้แก่
 - 2.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดวังหว้า ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
 - 2.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองน้ำขุ่น ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
 - 2.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเขาหินแท่น ตั้งอยู่หมู่ที่ 10
- วิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง ได้แก่
 - วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง ได้แก่
 - ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลวังหว้า ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
- 4.2 สาธารณสุข
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่
 - 4.2.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังหว้า ตั้งอยู่หมู่ที่ 13
 - 4.2.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านเนินหย่อง ตั้งอยู่หมู่ที่ 8
 - 4.2.3 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านเขาหินแท่น ตั้งอยู่หมู่ที่ 10
- 4.3 อาชญากรรม

ตำบลวังหว้าไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น มีเพียงเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สิน

ประชาชนและทำลายทรัพย์สินของราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้าสามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือ ดัดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดบริการประชาชนในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในพื้นที่ตำบลวังหว้า พบว่าในเขตตำบลวังหว้ามีผู้ที่ติดยาเสพติด การแก้ไขปัญหาสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี

4.5 การสังคมสงเคราะห์

แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

งานสวัสดิการ ได้แก่

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. สวัสดิการชุมชนตำบลวังห้ว

งานสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ การขอรับการสงเคราะห์ช่วยเหลือ บรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ยากจน ผู้ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

โดยติดต่อประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดระยอง กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดระยอง บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดระยอง เป็นต้น

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ตำบลวังห้วมีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) และทางหลวงชนบท รย 1003 (เนินหย่อง-เขาหินแท่น) เป็นเส้นทางหลักที่ใช้ในการคมนาคม ติดต่อกับอำเภอแกลง และจังหวัดระยอง โดยรถยนต์ส่วนตัวและรถโดยสารประจำทางจากตำบลถึงจังหวัดระยอง

เส้นทางคมนาคมในตำบลวังห้ว ทั้งหมด 198 สาย รวมระยะทาง 161.610 กิโลเมตร แยกเป็น

ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน	120	สาย	ระยะทาง	56.110	กิโลเมตร
ถนนลาดยาง	จำนวน	51	สาย	ระยะทาง	73.421	กิโลเมตร
ถนนลูกรัง	จำนวน	64	สาย	ระยะทาง	32.079	กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 14 หมู่บ้าน แต่ยังไม่ครอบคลุมทั่วทุกหลังคาเรือนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่การขยายเขตยังไม่ถึง

5.3 การประปา

มีประปาหมู่บ้านใช้ครบทั้ง 14 หมู่บ้าน แต่ยังไม่ครอบคลุมทั่วทุกหลังคาเรือนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่การขยายเขตยังไม่ถึง

5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์แกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ประมาณ 3 กิโลเมตร

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

พื้นที่เกษตรกรรมในตำบลวังหว้า มีจำนวน 31,682.20 ไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 83.92 ของพื้นที่เขตการปกครองราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ สวนยางพารา และสวนผลไม้ต่าง ๆ เช่น ทูเรียน มังคุด ลองกอง ขนุน เงาะ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบการทำนาข้าว อีกด้วย

6.2 การประมง

การประมงในพื้นที่ตำบลวังหว้า จะเป็นการประมงแบบพื้นบ้าน ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มชาวบ้านที่มีพื้นที่ทำการเกษตรใกล้กับปากน้ำชายฝั่งคลอง โดยจะออกเรือไปหาปลา ปู และจะนำไปทำอาหารในครัวเรือน และจำหน่ายในหมู่บ้าน

6.3 การปศุสัตว์

ประชากรบางส่วนประกอบอาชีพด้านการปศุสัตว์และเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ได้แก่ ฝรั่ง ปลา เป็นต้น

ที่มา: โครงการวางและจัดทำผังเมืองรวมชุมชนสุนทรภู่ จังหวัดระยอง ตุลาคม พ.ศ. 2559

6.4 การบริการ

โรงแรม จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. ชื่นใจรีสอร์ท | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 |
| 2. อดีเพลสรีสอร์ท | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 |

รีสอร์ท จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 1. กลางสวนรีสอร์ท | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 |
| 2. กรุงกีรีสอร์ท | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 |
| 3. สี-ลา การ์เด็น | ตั้งอยู่หมู่ที่ 13 |
| 4. เวลาดีดี รีสอร์ท | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 |
| 5. เดอะเฮ้าส์ รีสอร์ท | ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 |

โฮมสเตย์ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. ออโต้ โฮมสเตย์ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 |
|-------------------|-------------------|

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| 2. ป้านา บ้านสวน โสมสเคย์ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 |
| 3. ริมคลองระยองสี โสมสเคย์ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 |
| 4. ปรีกษา โสมสเคย์ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 |

บิมน้ำมันและก๊าซ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1. บิมน้ำมัน ปตท. | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 |
| 2. บิมน้ำมันเอสโซ่ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 |
| 3. หจก.สุขใจพาณิชย์ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 13 |

6.5 การท่องเที่ยว

วัดวังหว่า ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลวังหว่า ในอดีตเป็นวัดสำคัญเป็นที่จำพรรษาของพระเกจิอาจารย์ชื่อดัง คือ พระมงคลศิลาจารย์ (หลวงปู่คร่ำ ยโสธรโร) ยอดพระเปี่ยมเมตตา พระนักพัฒนาแห่งจังหวัดระยอง เจ้าตำรับผ้ายันต์พัดโบก เป็นพระเถระที่มีพรรษาสูงสุดของเมืองไทยรูปหนึ่ง ทั้งยังเป็นพระเกจิอาจารย์ที่ได้รับความนิยมและเป็นที่ศรัทธาของประชาชนทั่วประเทศ ปัจจุบันท่านได้มรณภาพแล้วแต่ยังได้รับความเคารพบูชาจากประชาชน ภายในวัดวังหว่าประกอบไปด้วยสถาปัตยกรรมที่น่าสนใจ ได้แก่ อุโบสถวัดวังหว่า อนุสาวรีย์หลวงปู่คร่ำ กุฏิเก่าของหลวงปู่คร่ำ มณฑปหลวงปู่คร่ำ และเจดีย์วัดวังหว่า เป็นต้น

ที่มา: โครงการวางและจัดทำผังเมืองรวมชุมชนสุนทรภู์ จังหวัดระยอง ตุลาคม 2559

6.6 อุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 18 แห่ง ได้แก่

- | | |
|--|---------------------------------|
| 6.6.1 บริษัท เจริญแสงอินคัสทรี จำกัด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 |
| 6.6.2 บริษัท กฤษณา คาร์ตัน | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 |
| 6.6.3 บริษัท เอ็ม ที เค จำกัด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 |
| 6.6.4 บริษัท เจริญแสงพรีเมียร์ (2002) จำกัด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 |
| 6.6.5 ห้างหุ้นส่วนจำกัด พรณรัศม์ รัลวูด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 11 |
| 6.6.6 บริษัท แกลงแพคกิ้งวูด จำกัด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 |
| 6.6.7 บริษัท หงส์ ไข่ หยาง อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 |
| 6.6.8 บริษัท พาเลทไม้ระยอง จำกัด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 |
| 6.6.9 บริษัท เอส ที รัลวูด จำกัด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 |
| 6.6.10 บริษัท เออาร์พาราวูด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 |
| 6.6.11 บริษัท มาบพวา พาราวูด จำกัด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 |
| 6.6.12 บริษัท เซาท์แลนด์รีซอร์จ จำกัด | ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 |

6.6.13 บริษัท เอส แอล พาราวัค จำกัด	ตั้งอยู่หมู่ที่ 12
6.6.14 บริษัท เค เอส วัค มหานคร จำกัด	ตั้งอยู่หมู่ที่ 12
6.6.15 บริษัท รีเบิร์ต อินดัสตรี จำกัด	ตั้งอยู่หมู่ที่ 12
6.6.16 บริษัท เอ.เอส.วัค จำกัด	ตั้งอยู่หมู่ที่ 12
6.6.17 บริษัท ซี เอส ดี ยี่งเจริญ พาราวัค จำกัด	ตั้งอยู่หมู่ที่ 12
6.6.18 ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซากตะไคร้คอนกรีต	ตั้งอยู่หมู่ที่ 14

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

วิสาหกิจชุมชนที่ได้รับการจดทะเบียนกรมส่งเสริมการเกษตร

กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรกรรชารเกษม ต.วังหว้า	ตั้งอยู่เลขที่ 23 หมู่ที่ 2
กลุ่มดอกไม้จันทร์หนองสนม	ตั้งอยู่เลขที่ 20/3 หมู่ที่ 3
กลุ่มทำกะปิหนองสนม	ตั้งอยู่เลขที่ 193/2 หมู่ที่ 3
กลุ่มผลิตทุเรียนคุณภาพหนองน้ำขุ่น	ตั้งอยู่เลขที่ 17/3 หมู่ที่ 3
กลุ่มแม่บ้านชุมชนพัฒนา	ตั้งอยู่เลขที่ 2/1 หมู่ที่ 7
กลุ่มปรับปรุงคุณภาพมังคุดวังหว้า	ตั้งอยู่เลขที่ 23/1 หมู่ที่ 7
กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรกรซากตะไคร้	ตั้งอยู่เลขที่ 74/1 หมู่ที่ 7
กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรกรเนินหย่องสามัคคี	ตั้งอยู่เลขที่ 70/2 หมู่ที่ 8
กลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียนวังหว้า	ตั้งอยู่เลขที่ 25 หมู่ที่ 8
กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรกรหนองสนม	ตั้งอยู่เลขที่ 14 หมู่ที่ 11
กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรกรบ้านหนองหอยสามัคคี	ตั้งอยู่เลขที่ 75 หมู่ที่ 12

6.8 แรงงาน

ประชาชนในตำบลวังหว้าส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทั้งพืชไร่ และพืชสวน อาทิเช่น ทุเรียน เงาะ มังคุด ลองกอง ขนุน ข้าว สับปะรด

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลวังหว้าส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีสถาบันและองค์กรทางศาสนา ในพื้นที่จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

7.1.1 วัดวังหว้า	ตั้งอยู่ที่บ้านวังหว้า หมู่ที่ 2
7.1.2 วัดหนองน้ำขุ่น	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองน้ำขุ่น หมู่ที่ 3
7.1.3 วัดเขาดินชุ่มทอง	ตั้งอยู่ที่บ้านเขาดินชุ่มทอง หมู่ที่ 6
7.1.4 วัดเนินหย่อง	ตั้งอยู่ที่บ้านเนินหย่อง หมู่ที่ 8

- 7.1.5 วัดคอนสำราญ ตั้งอยู่ที่บ้านหนองกกวง หมู่ที่ 9
 7.1.6 สำนักสงฆ์เขาคินแทน ตั้งอยู่ที่บ้านเขาคินแทน หมู่ที่ 10
 7.1.7 วัดวังศิลาธรรมาราม ตั้งอยู่ที่บ้านวังศิลา หมู่ที่ 13

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลวังห้ว มีสภาพวัฒนธรรมตำบลวังห้ว ซึ่งดำเนินกิจกรรมทางวัฒนธรรมต่าง ๆ ในตำบล เช่น งานประเพณีต่าง ๆ ตลอดจนอนุรักษ์งานวัฒนธรรมในตำบลวังห้ว เช่น อนุรักษ์การเล่นลำตัด มีการส่งเสริมการเรียนรู้การเล่นลำตัด

ส่วนประเพณีท้องถิ่นอื่น ๆ ได้แก่ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีวันสงกรานต์ ประเพณีทำบุญสงฆ์สงกรานต์ ประเพณีทำบุญตักบาตร วันออกพรรษา (ตักบาตรเทโว) เป็นต้น

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษาละของนั้นถือได้ว่าเป็นภาษาไทยกลาง เช่นเดียวกับภาษากรุงเทพฯ แต่สำเนียงพูดจะเพี้ยนไปจากภาษากรุงเทพฯ มาก มีลักษณะคล้าย ๆ กับภาษาพูดของชาวจันทบุรี และตราด ภาษาละของเป็นภาษาถิ่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ชาวระยองภาคภูมิใจ

ภาษาถิ่นของชาวจังหวัดระยองมีเสียงพูดและความหมายของคำพูดที่ผิดแปลกไปจากจังหวัดอื่นอยู่มาก ถือว่าเป็นเอกลักษณ์ของชาวจังหวัดระยอง ยกที่จะศึกษาอยู่พอสมควร และเป็นที่น่าสนใจของชาวต่างถิ่น แม้แต่นักแสดงหรือดาวตลกพยายามจะนำไปเผยแพร่เลียนแบบสำเนียงเสียงและคำที่ใช้ในชนบทของจังหวัดระยอง ก็ยกที่จะเหมือนสำเนียงพูดของชาวจังหวัดระยองได้

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ได้แก่ กะปิ น้ำปลา

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

ลำคลอง จำนวน 2 แห่ง

ตารางที่ 5 จำนวนลำคลอง

ที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง (หมู่ที่)	ขนาด (เมตร)			ลักษณะการใช้งาน
			กว้าง	ยาว	ลึก	
1.	คลองวังหว้า	1, 2, 3, 6, 7, 8, 10, 11, 14	20	28,000	8	ใช้ในการเกษตร
2.	คลองวังหิน	5, 13	15	6,000	6	ใช้ในการเกษตร

ฝายคอนกรีต	จำนวน	18	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	จำนวน	1,457	แห่ง
บ่อบาดาล	จำนวน	130	แห่ง
สระน้ำ	จำนวน	16	แห่ง

ตารางที่ 6 จำนวนแหล่งน้ำ

ที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง (หมู่ที่)	ขนาด (เมตร)			ลักษณะการใช้งาน
			กว้าง	ยาว	ลึก	
1.	สระน้ำวังหว้า	1	20	55	5	ใช้ในการเกษตร
2.	สระน้ำวัดวังหว้า	2	50	100	6	ใช้อุปโภค
3.	สระน้ำหนองน้ำขุ่น	3	80	160	6	ใช้ในการเกษตร
1.	สระน้ำวังหว้า	1	20	55	5	ใช้ในการเกษตร
5.	สระน้ำหนองยายเข้ม	5	80	80	5	ใช้ในการเกษตร
6.	สระน้ำพงเจ๊ก	6	23	118	6	ใช้ในการเกษตร
7.	สระน้ำรางตาแพน	6,9	20	180	6	ใช้ในการเกษตร
8.	สระน้ำหนองแบน	7	80	80	8	ใช้อุปโภค
9.	สระน้ำหนองตาทน	8	60	200	8	ใช้ในการเกษตร
10.	สระน้ำหนองกวาง	9	159	183	8	ใช้อุปโภค

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง (หมู่ที่)	ขนาด (เมตร)			ลักษณะการใช้งาน
			กว้าง	ยาว	ลึก	
11.	สระน้ำหนองกระโทก	9	40	200	6	ใช้ในการเกษตร
12.	สระน้ำบ้านเขาหินแทน	10	40	100	4.5	ใช้ในการเกษตร
13.	สระน้ำหนองรี	11	60	150	6	ใช้อุปโภค
14.	สระน้ำหนองหอย	12	65	70	6	ใช้ในการเกษตร
15.	สระน้ำหนองหว่า	13	25	45	5	ใช้ในการเกษตร
16.	สระน้ำบ้านซากตะไคร้	14	105	105	8	ใช้อุปโภค

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า จังหวัดระยอง (2559)

8.2 ป่าไม้

ในเขตพื้นที่ตำบลวังหว่า มีป่าไม้ 2 แห่ง ได้แก่

8.2.1 ป่าชุมชน หมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 10

8.2.2 ป่าชายเลน หมู่ที่ 2

8.3 ภูเขา

ในเขตพื้นที่ตำบลวังหว่า มีภูเขา 1 แห่ง ได้แก่ เขาหินแทน

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

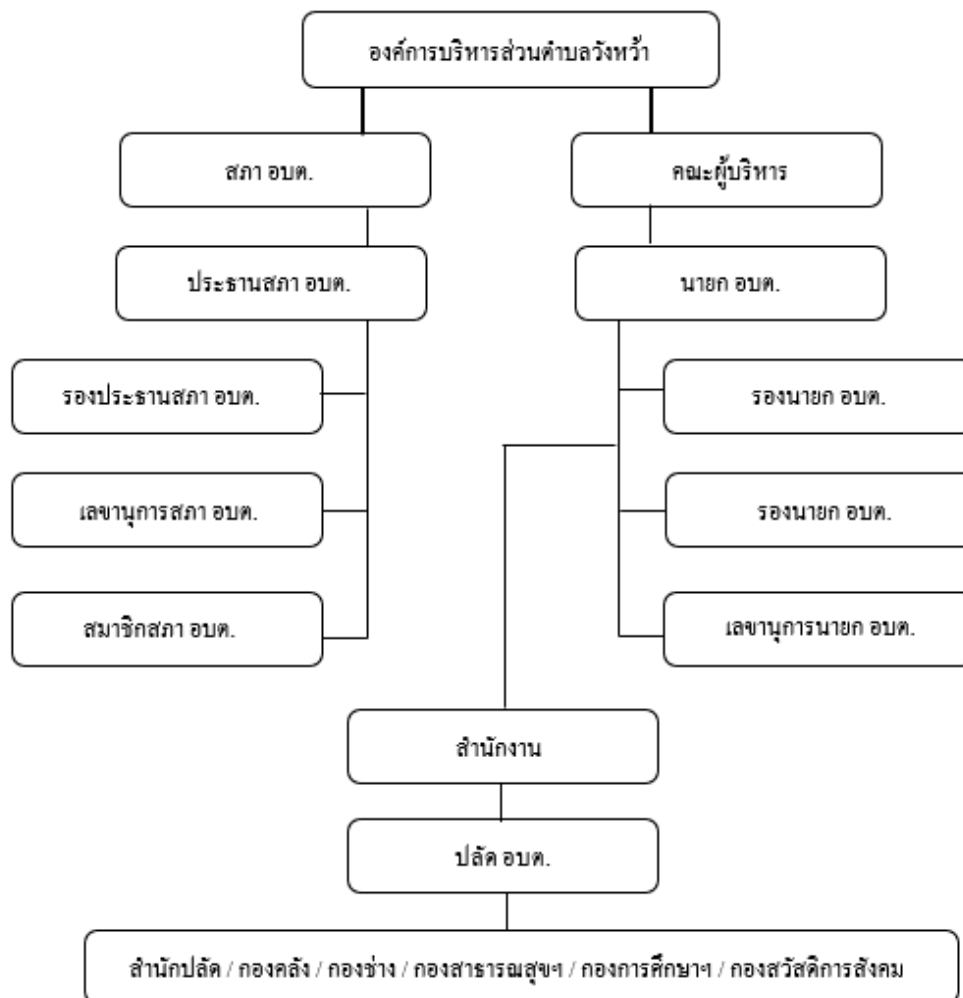
พื้นที่ของตำบลวังหว่าส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ น้ำที่ใช้ในการทำเกษตรส่วนใหญ่มาจากคลองวังหว่า

9. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ประชาชน หมู่ที่ 1-14 ตำบลวังหว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก ได้แก่ การทำสวนผลไม้ สวนยางพารา เป็นต้น

สังคมตำบลวังหว่าโดยทั่วไปจะเป็นสังคมเกษตร มีวิถีชีวิตแบบชาวบ้าน คือ มีความเรียบง่ายใช้ชีวิตอย่างพอเพียง ไม่ค่อยมีการแข่งขันทำให้ชาวบ้านตำบลวังหว่ามีการพึ่งพาอาศัยกันอยู่ตลอดเวลา สภาพเศรษฐกิจประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 90 ประกอบอาชีพทำการเกษตร ส่วนที่เหลือเป็นอาชีพค้าขาย รับจ้าง และรับราชการ

10. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2 แผนผังองค์กร

11. ข้อมูลอัตรากำลังขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ประกอบด้วย

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า 1 คน

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า 1 คน

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

พนักงานส่วนตำบล	4	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	7	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	2	คน

2. กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

พนักงานส่วนตำบล	6	คน
ลูกจ้างประจำ	1	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	1	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	1	คน

3. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

พนักงานส่วนตำบล	3	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	4	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	7	คน

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

พนักงานส่วนตำบล	2	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	5	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	3	คน

5. กองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย

พนักงานส่วนตำบล	2	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	1	คน

6. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ประกอบด้วย

พนักงานส่วนตำบล	1	คน
ครู	13	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	1	คน
ผู้ดูแลเด็ก ตามภารกิจ	7	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	1	คน

ระดับการศึกษาของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล

ประถมศึกษา	5	คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	7	คน
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	8	คน
อนุปริญญา	1	คน
ปริญญาตรี	35	คน
ปริญญาโท	14	คน

อื่น ๆ (มศ.5)	1	คน
รวม	74	คน

ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2562

12. ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิสัยทัศน์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

“ตำบลก้าวหน้า คุณภาพชีวิตชาววังห้วก้าวหน้า มุ่งสู่ความอยู่ดีมีสุขบนพื้นฐานความพอเพียง”

พันธกิจหลักการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

- ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของคน ให้มีความรู้คู่คุณธรรมและจริยธรรม มีวัฒนธรรม มุ่งสู่สังคมที่มีคุณภาพ
- สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมภาคการเกษตรและอุตสาหกรรม
- เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพ
- พัฒนาการประชาธิปไตย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- พัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายใต้การมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น

13. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

13.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการ จัดกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพอนามัยของประชาชน และดำเนินการป้องกันและควบคุมโรคในชุมชน

แนวทางที่ 2 ส่งเสริมกิจกรรมที่พัฒนาด้านการศึกษา การเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพครู ตลอดจนปรับปรุงอาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมต่อการจัดการเรียนการสอน

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ให้แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

13.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม

แนวทางที่ 1 เสริมสร้าง พัฒนาวัฒนธรรมประชาธิปไตยและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน สร้างความสามัคคี และจิตสำนึกที่ดีต่อส่วนรวมของประชาชน

แนวทางที่ 2 ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมประชาชน และสนับสนุนกิจกรรมด้าน
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมการรักษาความสงบเรียบร้อย และปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แนวทางที่ 4 เฝ้าระวังป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด และเสริมสร้างความเข้มแข็ง
ของชุมชน

13.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

แนวทางที่ 1 ส่งเสริม พัฒนาอาชีพและสนับสนุนกลุ่มอาชีพ พัฒนาศักยภาพบุคลากร
องค์กรต่าง ๆ ในชุมชน

แนวทางที่ 2 ส่งเสริมให้ความรู้และพัฒนาเทคนิค วิธีการ และส่งเสริมการดำเนินชีวิต
โดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง

แนวทางที่ 3 การส่งเสริมกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว ก่อสร้าง พัฒนาและปรับปรุง
แหล่งท่องเที่ยว

13.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน

แนวทางที่ 1 ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน และทางระบายน้ำ

แนวทางที่ 2 ปรับปรุง ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ และพัฒนาระบบการจราจร

แนวทางที่ 3 ก่อสร้าง ปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร

13.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ

แนวทางที่ 1 พัฒนาระบบการบริหารงานราชการและการให้บริการประชาชน
ก่อสร้าง ปรับปรุง อาคารสถานที่ราชการ และส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

แนวทางที่ 2 พัฒนา ปรับปรุงระบบข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ให้
ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ
มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่

13.6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางที่ 1 ป้องกัน ดูแลรักษา บำบัดฟื้นฟู ปรับปรุงภูมิทัศน์ สวนสาธารณะ สร้าง
ความสมดุลทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการร่วมมือร่วมใจประหยัดพลังงาน

แนวทางที่ 2 พัฒนาระบบการจัดเก็บขยะมูลฝอย การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บขยะ
ส่งเสริมการคัดแยกขยะและการนำกลับมาใช้ใหม่

แนวทางที่ 3 การป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัมพวรรณ โลพิศ (2562, หน้า 108-110) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า 1. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับดี 2. ประชาชนที่มีเพศและอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร สรุปแนวทางแต่ละได้ดังนี้ 3.1 ด้านผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเป็นผู้นำ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีการออกพื้นที่เพื่อจัดเวทีประชาคมหมู่บ้านสำรวจความต้องการของประชาชน และริบดำเนินการด้วยความรวดเร็ว 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 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่เพื่อให้พร้อมให้บริการประชาชนจัดโครงการหรือกิจกรรมที่มาจากความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง พร้อมทั้งเผยแพร่ผลการดำเนินงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนทราบ และ 3.5 ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็วของประชาชน อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย ขยะมูลฝอย และมลพิษของสภาพแวดล้อมในพื้นที่ รวมถึงจัดสรรทรัพยากรด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเพียงพอและเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมสูงที่สุด

จันจิรา ปิงยอง (2556, หน้า 57-62) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 51 ถึง 60 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ ระหว่าง 9,001 ถึง 12,000 บาท โดยภาพรวมการรับรู้ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านของประชาชนอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงคะแนนการรับรู้ภาพลักษณ์ ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านประสิทธิภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านผู้บริหาร ตามลำดับ แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าภาพลักษณ์ในแต่ละด้านไม่แตกต่าง อย่างไรก็ตามระดับการศึกษาประชาชนมีแนวโน้มที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ ในด้านผู้บริหาร ($p\text{-value} = 0.071$) โดยการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่าเพศมีแนวโน้มที่มีผลต่อการรับรู้ของภาพลักษณ์ในด้านบุคลากร ($p\text{-value} = 0.082$) โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในการรับรู้สูงกว่าเพศชาย

ววรรณะ เสถียร (2559, หน้า 58-60) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาพนัสนิคม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 26-30 ปี และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เป็นผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ อาศัย มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 200 บาท โดยผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาพนัสนิคมในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาพนัสนิคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2. อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการกับภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค สาขาพนัสนิคม มีความสัมพันธ์กันในภาพรวม ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของ “ภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาพนัสนิคม” ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาพนัสนิคม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนทางด้านบริการที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนอง ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ปานิสสา เอกปัทย์ (2558, หน้า 67-68) ได้ศึกษาภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยบูรพาในทัศนคติของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

บุรพาโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยมีทัศนคติต่อการบริการวิชาการดีที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดการ การศึกษา ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการวิจัยและด้านการบริหารจัดการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่านิสิตที่มีเพศ อายุ และคณะแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยบุรพาไม่แตกต่างกัน แต่นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยบุรพาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 มีทัศนคติดีกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

กนต์ลิตา จำปาน (2561, หน้า 87-91) ได้ศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์ 1. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์และพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.นาทราย ในมุมมองของประชาชน 2. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์และพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. นาทราย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับภาพลักษณ์ของ อบต.นาทราย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่ อบต.นาทราย จำนวน 250 คน ซึ่งใช้การสุ่มตามความสะดวก โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประเมินค่า (Rating scale) ใช้วัดความภาพลักษณ์และความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าสถิติ t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพพบว่าแตกต่างกัน และประชาชนที่มีเพศ รายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ที่มีต่อ อบต.นาทราย

อรพิชญ์ กลิ่นจำปา (2558, หน้า 115-126) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมในสายตาของประชาชนบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระทรวงอุตสาหกรรม จากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ สถานีโทรทัศน์ช่อง 3 และวิทยุคลื่น FM 95.2 (รายการข่าวยามเช้า) โดยประชาชนพบเห็นสื่อประชาสัมพันธ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมโดย

รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเภทของสื่อ พบว่าประชาชนพบเห็นข่าวโทรทัศน์อยู่ในระดับมาก ส่วนสื่ออื่น ๆ พบเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข่าวในหนังสือพิมพ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต บทสัมภาษณ์ในรายการโทรทัศน์ บทความในหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ ส่วนสื่ออื่น ๆ ประชาชนพบเห็นอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเนื้อหาที่กระทรวงอุตสาหกรรมได้เผยแพร่พบว่าประชาชนพบเห็นหรือรับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับกระทรวงอุตสาหกรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีเนื้อหาที่ประชาชนพบเห็นในระดับมาก คือ โครงการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC) และโครงการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจชุมชน (OTOP)

2. ประชาชนบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า 1. ด้านองค์กร ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยเฉพาะการคิดว่ากระทรวงอุตสาหกรรมเป็นองค์กรหลักที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เข้มแข็ง และการส่งเสริมให้โรงงานอุตสาหกรรมเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2. ด้านบุคลากรและบริการประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยเฉพาะการคิดว่า กระทรวงอุตสาหกรรมมีระบบการบริการด้านข้อมูลที่ดี บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และเต็มใจให้บริการ และบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3. ด้านสังคม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยเฉพาะการคิดว่า กระทรวงอุตสาหกรรมเป็นองค์กรที่ทำประโยชน์ต่อสังคม และการให้ประโยชน์โดยรอบนิคมอุตสาหกรรมมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของโรงงาน

3. ประชาชนบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์กระทรวงอุตสาหกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนเพศชายและเพศหญิง และระยะเวลาที่อาศัยในบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์กระทรวงอุตสาหกรรมไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนเพศชาย และเพศหญิง อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมโดยรวมและรายได้ ไม่แตกต่างกัน

5. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ และความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยรวมและรายด้านของประชาชนบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิรัช ศรีสุวรรณ (2558, หน้า 98-104) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ. 2557 ผลการศึกษาพบว่า 1. ด้านการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ศาลยุติธรรมให้โอกาสกับคู่กรณีในการต่อสู้คดีอย่างเท่าเทียม, ศาลยุติธรรมมีความพร้อมในการตัดสินใจ โดยผู้พิพากษาสอดคล้องจำนวนคดีความ ศาลยุติธรรมตัดสินคดีด้วยความเป็นธรรม, ศาลยุติธรรมมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ และศาลยุติธรรมตัดสินคดีโดยยึดกฎหมายเป็นสำคัญ 2. ด้านการบริการทั่วไป ประชาชนเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม ด้านการบริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่า ผู้ให้บริการของศาลยุติธรรมมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม การบริการของศาลยุติธรรมมีความเป็นมิตรสำหรับประชาชน การบริการของฝ่ายต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม ผู้ให้บริการของศาลยุติธรรม มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม การบริการของศาลยุติธรรม มีความสะดวกรวดเร็ว และการบริการของศาลยุติธรรมไม่ยุ่งยากและซับซ้อน 3. ด้านการสื่อสาร ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเผยแพร่ข้อมูลของศาลยุติธรรมทำให้ประชาชนในสังคมเข้าใจถึงกระบวนการพิจารณาคดีได้ดีขึ้น สื่อกิจกรรมของศาลยุติธรรมมีความเหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อสังคม ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของศาลยุติธรรมได้อย่างสะดวกและหลายช่องทาง การเผยแพร่ข้อมูลของศาลยุติธรรม ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงสิทธิเสรีภาพของคนอื่น ข้อมูลที่ศาลยุติธรรมเผยแพร่ออกมาเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนตรงไปตรงมา และกระบวนการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศาลยุติธรรมมีเนื้อหาที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ผลทดสอบสมมุติฐานพบว่า 1. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของชาวกรุงเทพมหานครกับทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม ส่วนอายุ และรายได้มีความสัมพันธ์ 2. การเปิดรับสื่อมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม พบว่าการเปิดรับสื่อจากโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเว็บไซต์ มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม

นิกุลญาดา บุญส่ง (2560, หน้า 80-82) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.5 และ เพศหญิง ร้อยละ 49.5 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.25 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีอาชีพส่วนใหญ่ คือ อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็น ร้อยละ 46.75 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.00 ภาพลักษณ์โดยรวมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองตามการรับรู้ของประชาชน จำนวน 5 ด้าน อยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูล และด้านประชาสัมพันธ์ ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้น ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

อดิเรก มะสิน (2557, หน้า 105-107) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนสามร้อยยอดวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงเรียนสามร้อยยอดวิทยาคม ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริการนักเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับชุมชนตามความคิดเห็นของผู้ปกครอง จำแนกตามระดับชั้นของนักเรียน สถานะความสัมพันธ์กับนักเรียน ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพลักษณ์ของโรงเรียนสามร้อยยอดวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริการนักเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับชุมชนมีภาพลักษณ์ อยู่ในระดับค่อนข้างดี 2. การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงเรียนสามร้อยยอดวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ตามความคิดเห็นของผู้ปกครอง จำแนกตามระดับชั้น สถานะความสัมพันธ์กับนักเรียน ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีสถานะความสัมพันธ์กับนักเรียน ระดับชั้น และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียนสามร้อยยอดวิทยาคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียนสามร้อยยอดวิทยาคม ไม่แตกต่างกัน

ศุภาพิชญ์ ปังกระโทก (2559, หน้า 73-75) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนพลุดาหลวงวิทยา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงเรียนพลุดาหลวงวิทยา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ย/ เดือน วุฒิการศึกษา ระดับชั้นของนักเรียนในปกครอง และสถานภาพการเป็นศิษย์เก่า ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพลักษณ์ของโรงเรียนพลุดาหลวงวิทยา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ชลบุรี โดยรวมและรายได้ทุกด้านอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความศรัทธา และด้านความเชื่อถือ 2. เปรียบเทียบ ภาพลักษณ์ของโรงเรียนพลุตาหลวงวิทยา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อาชีพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย/ เดือน และจำแนกตามวุฒิทางการศึกษาของผู้ปกครอง โดยรวมและ รายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับชั้นของนักเรียน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการยอมรับแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองนักเรียนที่มีนักเรียนในปกครองระดับมัธยมศึกษา ตอนต้นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงเรียนสูงกว่าผู้ปกครองที่มีนักเรียนในปกครอง ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำแนกตามสถานภาพการเป็นศิษย์เก่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจมาศ สิทธิวิไล (2552, หน้า 68-70) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ ภาพลักษณ์ในด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัด กาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารตะคร้ำเอน อำเภอ ท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะคร้ำเอน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านทัศนคติของประชาชน พบว่า ทัศนคติด้าน อุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ตะคร้ำเอน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะคร้ำเอน และการพัฒนาท้องถิ่น ผู้บริหาร พนักงานการบริหารงาน และเครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร และสถานที่ มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะคร้ำเอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิชญดา นาริณูช (2561, หน้า 111-116) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม รวมถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมืองนครพนม จังหวัด นครพนม ทั้งสิ้น 388 คน โดยใช้สุทธทาไร่ ยามาเน่ และการใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามเท่ากับ .83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ค่าเอฟ แบบแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง นครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม การให้บริการต้องมีความรวดเร็วอย่าให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดการล่าช้า และมีเอกสาร แบบฟอร์ม ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการสุภาพอ่อน โยงกับผู้มารับบริการ และสถานที่ควรจะมีห้องน้ำ และที่นั่งพักผ่อนให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

ชัยัญญากัล วัฒนสกุลชล (2559, หน้า 54-59) ได้ศึกษา ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่กองบริหารส่วนตำบลหนองบนแดง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการสำรวจทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบนแดง พบว่า ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.22$) ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.32$) ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.03$) ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาถึงทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบนแดง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับทศนคติไม่แตกต่างกัน

สิทธิพร นาคสิน (2561, หน้า 63-72) ได้ศึกษา ทศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 399 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด อายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด มีสถานภาพโสด มีอาชีพรับจ้าง/ ก่อสร้าง และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มากที่สุด

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติเกี่ยวกับบริการสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไปของเทศบาล อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา คือ สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) สวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) สวัสดิการด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) สวัสดิการด้านการมีรายได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และด้านสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปณัชชญา ว่องไว (2555, หน้า 87-91) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีทัศนคติต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสอดคล้อง ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านการปฏิบัติตามกฎ ด้านความโปร่งใส ด้านความเสมอภาค ด้านความรับผิดชอบ และด้านการมีเหตุผล

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

พิทยาภา ชุณติกาญจน์ (2558, หน้า 69-75) ได้ศึกษา ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมกาให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังนี้ 1. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมกาให้บริการ

ตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า (ประสิทธิภาพ) ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความรับผิดชอบ 2. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรไ้ให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทที่มารับบริการ ท่านมีญาติ/ คนรู้จักที่ทำงานที่สำนักงานที่ดินหรือไม่ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร/ ความรู้ด้านธรรมาภิบาลต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมกรรไ้ให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

รัตนารณณ์ มั่นศรีจันทร์ (2559, หน้า 73-79) ได้ศึกษา ทัศนคติของประชาชนจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี: ศึกษาในห้วงเวลา ปี พ.ศ. 2559

ผลการศึกษาพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป 2. พฤติกรรมกรรไ้เปิดรับสื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละสื่อ ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต ลำดับถัดมาคือ สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อวิทยุ ตามลำดับ 3. ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ศึกษากรณีในห้วงเวลา พ.ศ. 2559 ในภาพรวมแลรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริหาร ลำดับถัดมาคือ ด้านบุคลากร ด้านสุขภาพและการกีฬา ด้านท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ตามลำดับ 3. ประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ศึกษากรณีในห้วงเวลา พ.ศ. 2559 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนรายได้ ไม่แตกต่างกัน และ 4. พฤติกรรมกรรไ้เปิดรับสื่อไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรี ที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี เมื่อพิจารณา พฤติกรรมกรรไ้เปิดรับสื่อ พบว่า สื่อวิทยุ และสื่ออินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรี ที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ส่วนสื่อวิทยุกับสื่อสิ่งพิมพ์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรี ที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

ภัทรวดี ประชารุ่ง (2560, หน้า 110-114) ได้ศึกษา ทักษะจิตของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1. ทักษะจิตของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$; $SD = 0.51$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักนิติธรรม ($\bar{X} = 4.52$; $SD = 0.61$) ด้านหลักความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.48$; $SD = 0.59$) ด้านหลักการรับผิชอบ ($\bar{X} = 4.39$; $SD = 0.62$) ด้านหลักการตอบสนอง ($\bar{X} = 4.33$; $SD = 0.73$) ด้านหลักประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.30$; $SD = 0.68$) ด้านหลักประสิทธิผล ($\bar{X} = 4.21$; $SD = 0.64$) และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือด้านหลักมุ่งเน้นกันตามดี ($\bar{X} = 4.20$; $SD = 0.53$) ด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.89$; $SD = 0.78$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.89$; $SD = 0.64$) และด้านหลักการกระจายอำนาจ ($\bar{X} = 3.72$; $SD = 1.00$) 2. ผลการเปรียบเทียบทักษะจิตของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน 9 ด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกงเจียง จังหวัดระยอง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกงเจียง จังหวัดระยอง มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกงเจียง จังหวัดระยอง จำนวน 14 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,626 คน แบ่งเป็นชาย 3,515 คน หญิง 4,113 คน (สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอกงเจียง, 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกงเจียง จังหวัดระยอง โดยการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของการสุ่มตัวอย่าง 5% ซึ่งสูตรคำนวณ ดังนี้ (ไพฑูริย์โพธิสว่าง, 2554, หน้า 186)

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sample error) ในที่นี้กำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้วความเชื่อมั่น 95%

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร จะได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{7,626}{1+7,626(0.05)^2}$$

$$n = 380.06 \text{ คน}$$

จากการแทนค่าในสูตรการคำนวณ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380.06 คน เพื่อให้เป็นไปตามหลักการทางคณิตศาสตร์และสถิติ จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นจำนวนเต็ม เท่ากับมีจำนวนทั้งสิ้น 381 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sample) ผู้วิจัยดำเนินการแบ่งประชากรออกเป็น 14 หมู่บ้าน และทำการเทียบสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน โดยแสดงการเทียบสัดส่วนจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่างแยกตามหมู่บ้าน} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด } \times \text{ จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตัวอย่างเช่น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง หนองชุมแสง หมู่ที่ 1

$$= \frac{381 \times 1,073}{7,626}$$

จากการการคำนวณสัดส่วนขนาดตัวอย่าง บ้านหนองชุมแสง หมู่ที่ 1 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 54 คน

ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	กลุ่มตัวอย่าง
	ชาย	หญิง		
หนองชุมแสง หมู่ที่ 1	476	597	1,073	54
วังหว่า หมู่ที่ 2	385	478	863	43
หนองน้ำขุ่น หมู่ที่ 3	218	258	476	24
เจริญสุข หมู่ที่ 4	213	276	489	24
วังหิน หมู่ที่ 5	226	249	475	24
เขาคินชุมทอง หมู่ที่ 6	246	271	517	26
ซากตะไคร้ หมู่ที่ 7	233	271	504	25
เนินหย่อง หมู่ที่ 8	193	233	426	21
หนองกวาง หมู่ที่ 9	196	214	410	20
เขาหินแท่น หมู่ที่ 10	189	176	365	18
หนองรี หมู่ที่ 11	186	239	425	21
หนองหอย หมู่ที่ 12	226	267	493	25
วังศิลา หมู่ที่ 13	292	343	635	32
เนินโพธิ์ทอง หมู่ที่ 14	234	241	475	24
รวม	3,513	4,113	7,626	381

ขั้นตอนที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample random sampling) โดยการจับฉลากรายชื่อของประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จนได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามที่กำหนด โดยผู้วิจัยไม่เปิดเผยรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ และสามารถปฏิเสธการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check list) และเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended questionnaire) เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยข้อย่อย จำนวน 33 ข้อ โดยใช้แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert ได้แก่ตามมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert rating scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = เฉย ๆ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

การประเมินค่าความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Item-Objective Congruence: IOC) จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ช่วยประเมินว่า ข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหา หรือนิยามปฏิบัติการ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำผลมาพิจารณาคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ดังนี้

แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้	มีระดับคะแนนเท่ากับ 1
ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้	มีระดับคะแนนเท่ากับ 0
แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องหรือวัดได้	มีระดับคะแนนเท่ากับ -1

การพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุง หรือไม่คัดเลือกไว้ (วรรณิ แกมเกตุ, 2551, หน้า 221)

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการทดสอบความสอดคล้องของข้อคำถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2. ดร.ปิยะ นาควัชระ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ดร.ธงชัย ทองมา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ข้อคำถามที่ได้รับการประเมินมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะทำการตัดคำถามข้อนั้นทิ้ง และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 อยู่ในเกณฑ์ที่น่าไปใช้ได้ จึงคัดเลือกคำถามไว้โดยมีบางข้อที่ได้รับการเสนอแนะให้ปรับปรุงคำถาม ทั้งนี้ เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลได้ดำเนินการตรวจสอบ การประเมินค่าความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว และผู้ทรงคุณวุฒิไม่มีข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะว่าแบบสอบถามมีข้อคำถามที่มีความเสี่ยงต่อผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

2. การทดสอบเครื่องมือ

แบบสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ที่ผ่านการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปทดลองใช้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลห้วยยาง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยพิจารณาจากเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นไม่ควรต่ำกว่า .70 (ชไมพร กาญจนกิจสกุล, 2555, หน้า 122) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.974 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ จึงนำเครื่องมือที่ผ่านการทดสอบไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ ไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. นำหนังสือที่ได้รับการอนุญาตจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว พร้อมแบบสอบถามไปให้ผู้เฒ่าที่ของแต่ละหมู่บ้านในตำบลวังห้ว ซึ่งมีทั้งหมด 14 หมู่บ้าน เพื่อแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 ฉบับ ผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินการตอบแบบสอบถาม

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามก่อนนำไปประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาใช้การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อการวิจัย ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล โดยเฉพาะส่วนของแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert กำหนดคะแนนของการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์

ระดับทัศนคติ	เกณฑ์การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เฉย ๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

3. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นคะแนนเท่ากับ 5 ชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

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

$$= 0.80$$

ฉะนั้นในแต่ละช่องคะแนนของระดับชั้น จะเท่ากับ 0.80 คิดเป็นเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 9 เกณฑ์การแปลความหมายทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์

ช่วงคะแนน	ระดับทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์
4.21-5.00	ดีมาก
3.41-4.20	ดี
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	ไม่ดี
1.00-1.80	ไม่ดียิ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบใช้ t-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่างจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของ LSD

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลไว้

2 ตอน ดังนี้

ตอน 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอน 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ตอน 3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการรวบรวมข้อมูลแล้วมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ได้ผลการวิเคราะห์ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 381)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	165	43.31
หญิง	216	56.69
รวม	381	100.00

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 381)	ร้อยละ
อายุ		
18-25 ปี	26	6.82
26-35 ปี	87	22.84
36-45 ปี	154	40.42
46-55 ปี	77	20.21
56 ปีขึ้นไป	37	9.71
รวม	381	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	50	13.12
มัธยมศึกษาตอนต้น	127	33.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	108	28.35
อนุปริญญา/ ปวส.	65	17.06
ปริญญาตรี	27	7.09
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	4	1.05
รวม	381	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	10	2.62
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	4.72
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	41	10.76
ธุรกิจส่วนตัว	122	32.02
เกษตรกรกรรม	127	33.33
รับจ้างทั่วไป	60	15.75
อื่น ๆ ไปรตระบุ.....	3	.79
รวม	381	100.00

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 381)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	37	9.71
10,001-20,000 บาท	183	48.03
20,001-30,000 บาท	89	23.36
30,000 บาทขึ้นไป	72	18.90
รวม	381	100.00
หมู่บ้านที่อาศัยอยู่		
หนองชุมแสง	54	14.17
วังหว่า	43	11.29
หนองน้ำขุ่น	24	6.30
เจริญสุข	24	6.30
วังหิน	24	6.30
เขาคินชุ่มทอง	26	6.82
ชากตะไคร้	25	6.56
เนินหย่อง	21	5.51
หนองกวาง	20	5.25
เขาคินแท่น	18	4.72
หนองรี	21	5.51
หนองหอย	25	6.56
วังศิลา	32	8.40
เนินโพธิ์ทอง	24	6.30
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.69 และเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.31 จำแนกตามอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.42 รองลงมาคืออายุ 26-35 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83 มีอายุ 46-55 ปี

จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.21 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 และมีอายุ 18-25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 ตามลำดับ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.35 มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.06 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.09 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.12 และมีระดับการศึกษาปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 ตามลำดับ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 127 คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.02 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.75 มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.76 มีอาชีพ เป็นข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.72 และมีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.03 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.36 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 ตามลำดับจำแนกตามหมู่บ้านที่ อาศัยอยู่ พบว่า ส่วนใหญ่หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 1 หองชุมแสง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17 คน รองลงมาหมู่บ้านที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 วังหว่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 และ หมู่บ้านที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 13 วังศิลา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 11 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ด้านผู้บริหาร จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านผู้บริหาร	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)			(2)	(1)				
1. นายก อบต. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีวิสัยทัศน์ ในการบริหารงาน	200 (52.49)	140 (36.75)	41 (10.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42	.68	ดี มาก	1
2. นายก อบต. มีความเป็นประชาธิปไตย	139 (36.48)	181 (47.51)	56 (14.70)	5 (1.31)	0 (0.00)	4.19	.73	ดี	5
3. นายก อบต. เป็นผู้ที่รู้ทันเหตุการณ์ ข่าวสารในท้องถิ่น	140 (36.74)	157 (41.21)	81 (21.26)	3 (0.79)	0 (0.00)	4.14	.77	ดี	7
4. นายก อบต. เป็นผู้มีความคิดก้าวหน้า	152 (39.89)	142 (37.27)	84 (22.05)	3 (0.79)	0 (0.00)	4.16	.79	ดี	6
5. นายก อบต. เข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนอย่างใกล้ชิด	160 (42.00)	153 (40.16)	64 (16.79)	4 (1.05)	0 (0.00)	4.23	.76	ดี มาก	2
6. นายก อบต. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	152 (39.90)	154 (40.42)	73 (19.16)	2 (0.52)	0 (0.00)	4.20	.76	ดี	4
7. นายก อบต. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	165 (43.31)	127 (33.33)	66 (17.32)	23 (6.04)	0 (0.00)	4.14	.91	ดี	6

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านผู้บริหาร	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น	ไม่เห็นด้วย				
	อย่างยิ่ง (5)	(4)	(3)	ด้วย (2)	อย่างยิ่ง (1)				
8. นายก อบต. ออกเยี่ยม เยือนประชาชน เพื่อ รับทราบปัญหาอย่าง สม่ำเสมอ	160 (42.00)	152 (39.89)	62 (16.27)	7 (1.84)	0 (0.00)	4.22	.78	ดี	3
	ภาพรวม					4.21	.54	ดีมาก	

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ด้านผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.21$, $SD = .54$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก 3 หัวข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ หัวข้อ นายก อบต. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาคือ หัวข้อ นายก อบต. เข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 4.23$) และหัวข้อ นายก อบต. ออกเยี่ยมเยือนประชาชน เพื่อรับทราบปัญหาอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 4.22$) มีทัศนคติอยู่ในระดับดี 5 หัวข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ หัวข้อนายก อบต. เป็นผู้มมมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{X} = 4.20$) หัวข้อนายก อบต. มีความเป็นประชาธิปไตย ($\bar{X} = 4.19$) หัวข้อนายก อบต. เป็นผู้มีความคิดก้าวหน้า เป็นนักพัฒนา ($\bar{X} = 4.16$) หัวข้อนายก อบต. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{X} = 4.16$) และหัวข้อนายก อบต. เป็นผู้รู้ทันเหตุการณ์ ข่าวสารในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทศนคติของประชาชนที่มี
ต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ด้าน
บุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความ เข้าใจในงานที่ปฏิบัติเป็น อย่างดี	166 (43.57)	150 (39.37)	61 (16.01)	4 (1.05)	0 (0.00)	4.25	.76	ดี มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน	147 (38.58)	145 (38.06)	87 (22.84)	2 (0.52)	0 (0.00)	4.15	.78	ดี	3
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน และไม่ เรียกรับประโยชน์ในทาง มิชอบ	181 (47.51)	124 (32.55)	65 (17.06)	10 (2.62)	1 (0.26)	4.24	.85	ดี มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	128 (33.60)	171 (44.88)	78 (20.47)	4 (1.05)	0 (0.00)	4.11	.76	ดี	4
5. เจ้าหน้าที่ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะให้บริการ	97 (25.46)	167 (43.83)	110 (28.87)	7 (1.84)	0 (0.00)	3.93	.78	ดี	7
6. เจ้าหน้าที่ที่มีกริยามารยาท พุดจาสุภาพ ในการให้ บริการ	126 (33.07)	145 (38.06)	97 (25.46)	13 (3.41)	0 (0.00)	4.01	.85	ดี	6
7. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	189 (31.23)	163 (42.78)	85 (22.31)	14 (3.68)	0 (0.00)	4.02	.83	ดี	5
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสียสละ และอดทน	103 (27.03)	157 (41.21)	110 (28.87)	11 (2.89)	0 (0.00)	3.92	.82	ดี	8
	ภาพรวม					4.07	.57	ดี	

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยในเขต

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.07$, $SD = .57$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก 2 หัวข้อ คือ หัวข้อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.25$) และหัวข้อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน และไม่เรียกรับประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.24$) มีทัศนคติอยู่ในระดับดี 6 หัวข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ หัวข้อเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.15$) หัวข้อเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) หัวข้อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.02$) หัวข้อเจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทพูดจาสุภาพ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) หัวข้อเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) และหัวข้อเจ้าหน้าที่มีความเสียสละและอดทน ($\bar{X} = 3.92$)

ตารางที่ 13 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่	146 (38.32)	155 (40.68)	71 (18.64)	9 (2.36)	0 (0.00)	4.15	.80	ดี	1
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค และมีมาตรฐานเดียวกัน	136 (35.69)	137 (35.96)	96 (25.20)	12 (3.15)	0 (0.00)	4.04	.86	ดี	5
3. อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน	126 (33.07)	165 (43.31)	83 (21.78)	7 (1.84)	0 (0.00)	4.08	.79	ดี	3
4. มีการจัดช่องแยกตามประเภทของบริการอย่างชัดเจน	128 (33.59)	165 (43.31)	81 (21.26)	7 (1.84)	0 (0.00)	4.09	.78	ดี	2
5. มีการกำหนดเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม	119 (31.23)	175 (45.93)	80 (21.00)	7 (1.84)	0 (0.00)	4.07	.77	ดี	4

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
6. มีกล่องรับเรื่องร้องเรียน หรือให้ผู้รับบริการได้แสดง ความคิดเห็น	127 (33.33)	151 (39.63)	92 (24.15)	11 (2.89)	0 (0.00)	4.03	.83	ดี	6
ภาพรวม						4.08	.57	ดี	

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.08$, $SD = .57$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีทั้งหมด 6 หัวข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ หัวข้อให้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.15$) หัวข้อมีการจัดช่องแยกตามประเภทของบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.09$) หัวข้อ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.08$) หัวข้อ มีการกำหนดเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.07$) หัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาค และมีมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 4.04$) หัวข้อมีกล่องรับเรื่องร้องเรียนหรือให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.03$)

ตารางที่ 14 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทศนคติของประชาชนที่มี
ต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ด้านการ
บริหารจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. มีนโยบายและแผนพัฒนา ท้องถิ่นอย่างชัดเจน	180 (47.24)	152 (39.90)	46 (12.07)	3 (.79)	0 (0.00)	4.34	.72	ดีมาก	1
2. มีการบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้	122 (32.02)	169 (44.36)	87 (22.84)	3 (.79)	0 (0.00)	4.08	.76	ดี	2
3. มีการพัฒนาท้องถิ่นอย่าง ทั่วถึง	127 (33.34)	154 (40.42)	95 (24.93)	4 (1.05)	1 (.26)	4.06	.80	ดี	4
4. มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ และ บริการข้อมูลข่าวสาร	129 (33.86)	159 (41.73)	85 (22.31)	8 (2.10)	0 (0.00)	4.07	.80	ดี	3
5. มีการประสานงานกับ ชุมชน และผู้นำชุมชนอยู่ เสมอ	109 (28.61)	176 (46.19)	86 (22.57)	10 (2.63)	0 (0.00)	4.01	.79	ดี	5
6. มีการประชาสัมพันธ์ โครงการ หรือกิจกรรมให้ ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	116 (30.44)	146 (38.32)	109 (28.61)	10 (2.63)	0 (0.00)	3.97	.83	ดี	6
	ภาพรวม					4.09	.57	ดี	

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.09$, $SD = .57$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก 1 หัวข้อ คือ หัวข้อมีนโยบายและแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.34$) มีทัศนคติอยู่ในระดับดี 5 หัวข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ หัวข้อมีการบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.08$) หัวข้อมีการจัดตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรมเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ และบริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.07$) หัวข้อมีการพัฒนา
ท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.06$) หัวข้อมีการประสานงานกับชุมชน และผู้นำชุมชนอยู่เสมอ
($\bar{X} = 4.01$) และหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์โครงการ หรือกิจกรรมให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง
($\bar{X} = 3.97$)

ตารางที่ 15 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับทัศนคติของประชาชนที่มี
ต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ด้าน
อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
	(5)			(2)	(1)				
1. มีอาคาร ภูมิทัศน์ร่มรื่น เหมาะสมต่อการให้บริการ ประชาชน	108 (28.35)	152 (39.89)	104 (27.30)	16 (4.20)	1 (.26)	3.91	.86	ดี	3
2. มีที่จอดรถไว้ให้บริการ ประชาชนอย่างเพียงพอ	103 (27.03)	173 (45.41)	100 (26.25)	5 (1.31)	0 (0.00)	3.98	.77	ดี	1
3. มีห้องน้ำที่สะอาดและ เพียงพอไว้ให้บริการ ประชาชน	105 (27.56)	158 (41.47)	109 (28.61)	9 (2.36)	0 (0.00)	3.94	.81	ดี	2
4. มีที่นั่งพักไว้รองรับบริการ ประชาชนอย่างเพียงพอ	96 (25.20)	158 (41.47)	117 (30.71)	9 (2.36)	1 (.26)	3.89	.82	ดี	4
5. อาคารสำนักงานมีความ สะอาด เป็นระเบียบ	113 (29.66)	119 (31.23)	122 (32.02)	24 (6.30)	3 (.79)	3.83	.95	ดี	5
	ภาพรวม					3.91	.62	ดี	

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยในเขต
พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับดี
($\bar{X} = 3.91$, $SD = .62$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีทั้งหมด 5 หัวข้อ เรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ หัวข้อที่มีจุดรวบไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.98$) หัวข้อมี
 ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้ให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.94$) หัวข้อมีอาคารภูมิทัศน์ร่มรื่น
 เหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.91$) หัวข้อมีที่นั่งพักไว้รองรับบริการประชาชนอย่าง
 เพียงพอ ($\bar{X} = 3.89$) และหัวข้ออาคารสำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.83$)

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 วังหว่า อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 16 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ทศนคติของประชาชนที่มี
 ต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง สรุปใน
 ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ด้าน	\bar{X}	SD	ระดับทศนคติ	อันดับ
ผู้บริหาร	4.21	.54	ดีมาก	1
บุคลากร	4.08	.57	ดี	3
การให้บริการ	4.08	.57	ดี	2
การบริหารจัดการ	4.09	.57	ดี	4
อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.91	.62	ดี	5
ภาพรวม	4.09	.49	ดี	

ทดสอบที่ $\mu \geq 3.41$ ค่า t-Test = 26.81, Sig. < .001

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมติฐาน ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดี ผลการทดสอบค่า t-Test
 ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 (ระดับมาก) = 26.81 ค่า Sig. < .001 ดังนั้น สรุปได้ว่า ทศนคติของประชาชน
 ต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดี
 เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล วังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-Test

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	165	4.08	.49	-.449	.654
หญิง	216	4.10	.50		
รวม	381	4.09			

*p < .05

จากตารางที่ 17 การเปรียบเทียบเพศกับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การ บริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. เท่ากับ .654) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล วังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.312	.079	.323	.862
ภายในกลุ่ม	376	91.88	.244		
รวม	380	92.20			

*p < .05

จากตารางที่ 18 การเปรียบเทียบอายุกับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. เท่ากับ .862) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล วังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.34	.467	1.951	.085
ภายในกลุ่ม	375	89.86	.240		
รวม	380	92.20			

* $p < .05$

จากตารางที่ 19 การเปรียบเทียบระดับการศึกษากับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. เท่ากับ .085) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6	7.91	1.318	5.847	.000
ภายในกลุ่ม	374	84.29	.225		
รวม	380	92.20			

*p < .05

จากตารางที่ 20 การเปรียบเทียบอาชีพกับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ .000) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ามีเงินเดือนในรายกลุ่มใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Post Hoc Test

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ อาชีพกับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้าง ทั่วไป	อื่น ๆ โปรด ระบุ
	4.38	3.92	3.79	4.23	4.03	4.11	4.17
นักเรียน/ นักศึกษา	4.38	.45*	.59*		.34*		
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.92			-.31*			
พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	3.79			-.44*	-.24*	-.32*	
ธุรกิจส่วนตัว	4.23				.20*		
เกษตรกร	4.03						
รับจ้างทั่วไป	4.11						
อื่น ๆ โปรดระบุ	4.17						

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 8 คู่ ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดีมากกว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพพนักงานลูกจ้างบริษัทเอกชน และกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร

2. กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับค่าเฉลี่ยของทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

3. กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีระดับค่าเฉลี่ยของทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง อยู่ใน

ระดับคีน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว, กลุ่มประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม และกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

4. กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับค่าเฉลี่ยของทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดีมากกว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.27	.317	1.312	.265
ภายในกลุ่ม	376	90.93	.242		
รวม	380	92.20			

*p < .05

จากตารางที่ 22 การเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. เท่ากับ .265) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	13	29.42	2.263	13.232	.000
ภายในกลุ่ม	367	62.78	.171		
รวม	380	92.20			

*p < .05

จากตารางที่ 23 การเปรียบเทียบหมู่บ้านที่อาศัยอยู่กับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ .000) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่าหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ในรายชื่อใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Post Hoc Test

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ หมู่บ้านที่อาศัยอยู่กับทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
บริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง

หมู่บ้านที่อาศัยอยู่	\bar{X}	หนองชุมแสง	วังห้วน้ำปูน	หนองสุข	เจริญสุข	วังหินชุมทอง	เขาดินตะไคร้	ชากเนินหย่อง	เนินทอง	หนองเขาดิน	หนองรี	หนองหอย	วังศิลา	เนินโพธิ์ทอง
หนองชุมแสง	4.38		.53*	.41*										
วังห้วน้ำปูน	3.85				-.44*	-.29*								
หนองสุข	3.97													
เจริญสุข	4.29						.54*	.36*						
วังหินชุมทอง	4.13								.38*	.38*				
เขาดินตะไคร้	3.75													
ชากเนินหย่อง	4.52													
เนินทอง	3.93													
หนองเขาดิน	4.47													
หนองรี	4.18													
หนองหอย	4.31													
วังศิลา	3.71													
เนินโพธิ์ทอง	4.12													

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 53 คู่ คือ

13 กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีหมู่บ้านอาศัยอยู่ หมู่ 13 วังศิลา มีระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วยอยู่ในระดับดีน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ 14 เนิน โพธิ์ทอง

ตารางที่ 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอแกลง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดี	เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
7. ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วย อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาระดับทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง 2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำนวน 14 หมู่บ้าน จำนวน 7,626 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 3,515 คน หญิง จำนวน 4,113 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973, p. 27) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ตอนที่ 2 ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ตอนที่ 3 ใช้การทดสอบค่าที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way-Anova: F-test) โดยนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของ อบต.วังห้ว อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง สรุปผล ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 1 หนองชุมแสง

2. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง ดังนี้

ด้านผู้บริหาร พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อยู่ในระดับดีมาก เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าหัวข้อ นายก อบต. เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ หัวข้อ นายก อบต. เข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนอย่างใกล้ชิด หัวข้อ นายก อบต.ออกเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อรับทราบปัญหาอย่างสม่ำเสมอ หัวข้อ นายก อบต. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ หัวข้อ นายก อบต. มีความเป็นประชาธิปไตย หัวข้อ นายก อบต.เป็นผู้มีความคิดก้าวหน้า เป็นนักพัฒนา หัวข้อ นายก อบต. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และอันดับสุดท้าย หัวข้อ นายก อบต. เป็นผู้รู้ทันเหตุการณ์ ข่าวสารในท้องถิ่น

ด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง ด้านบุคลากรอยู่ในระดับดี เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า หัวข้อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือหัวข้อ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน และไม่เรียกรับประโยชน์ในทางมิชอบ หัวข้อ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หัวข้อ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ หัวข้อ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม หัวข้อเจ้าหน้าที่มีกิจกรรมมาทพุดจาสุภาพ ในการให้บริการ หัวข้อ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ หัวข้อ เจ้าหน้าที่ความเสียสละและอดทน

ด้านการให้บริการ พบว่าโดยรวมกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง มีทัศนคติ

ต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับดี เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า หัวข้อ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ หัวข้อ มีการจัดช่องแยกตามประเภทของบริการอย่างชัดเจน หัวข้อ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน หัวข้อ มีการกำหนดเวลาในการอย่างเหมาะสม หัวข้อ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และมีมาตรฐานเดียวกัน และอันดับสุดท้าย หัวข้อ มีกล่องรับเรื่องร้องเรียนหรือให้ผู้รับบริการ ได้แสดงความคิดเห็น

ด้านการบริหารจัดการ พบว่าโดยรวมกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับดี เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า หัวข้อ มีนโยบายและแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างชัดเจน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ หัวข้อ มีการบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ หัวข้อ มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ และบริการข้อมูลข่าวสาร หัวข้อ มีการพัฒนาท้องถิ่นอย่างทั่วถึง มีการประสานงานกับชุมชน และผู้นำชุมชนอยู่เสมอ และอันดับสุดท้าย คือ หัวข้อ มีการประชาสัมพันธ์โครงการ หรือกิจกรรมให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่าโดยรวมกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า หัวข้อ มีที่จอดรถไว้ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ หัวข้อ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ ไว้ให้บริการประชาชน หัวข้อ มีอาคาร ภูมิทัศน์ร่มรื่น เหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน มีที่นั่งพักไว้รองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ และอันดับสุดท้าย คือ หัวข้อ อาคารสำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ

3. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ที่มี อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทักษะจิตของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับดี ผลการวิจัยพบว่า ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี ผลการวิจัยที่พบเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพวรรณ โลพิศ (2562, หน้า 108-110) ได้ศึกษาทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาคือ ด้านผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.57$) และด้านการจัดการงบประมาณ ($\bar{X} = 3.55$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.26$) และ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.26$)

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาณิสรา เอกปัทม์ (2558, หน้า 67-71) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยบูรพาตามทัศนคติของนิสิต ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีภาพลักษณ์ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.31$) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยบูรพาตามทัศนคติของนิสิตทุกด้าน ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี โดยภาพลักษณ์ด้านการบริการวิชาการ มีระดับของทัศนคติที่ดีที่สุด เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ด้านการจัดการศึกษา ตามลำดับ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร นาคสิน (2561, หน้า 63-72) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะจิตของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีทัศนคติเกี่ยวกับบริการสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไปของเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา คือ สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) สวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) สวัสดิการด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) สวัสดิการด้านการมีรายได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และด้านสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันต์ลิตา จำปาน (2561, หน้า 87-91) ได้ศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาทรายอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อ พิจารณาในรายด้าน พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม และ ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร อยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$)

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ สิทธิวิไล (2552, หน้า 68-70) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ในด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะคร้อ อำเภอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญดา นารีนุช (2561, หน้า 111-116) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.07$) ด้านการประชาสัมพันธ์ และการให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 2.79$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.69$) ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 2.67$)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหัว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหัว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันต์ลิตา จำปาน (2561, หน้า 87-91) ได้ศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการศึกษพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพวรรณ โลพิศ (2562, หน้า 108-110) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรที่มีเพศแตกต่างกันพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยาภา ชุมตีกาญจน์ (2558, หน้า 69-75) ได้ศึกษา ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัด

ระของ สาขาปลวกแดง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อพฤติกรรมกร
ให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง ไม่แตกต่างกัน

และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษณุ นาธิรุช (2561, หน้า 111-116) ได้ศึกษาความ
คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัด
นครพนม ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนาเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่า แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และการให้
คำปรึกษาและด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และมีความไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มี
ทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่าง
กัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญุภัค วัฒนสกุลชล (2559, หน้า
54-59) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่องค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอายุ
แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง ไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพวรรณ โลพิศ (2562, หน้า 108-116) ได้ศึกษาเรื่อง
ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัด
ชุมพร ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมไม่
แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร นาคสิน (2561, หน้า 63-72) ได้ศึกษาเรื่อง
ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา
จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคม
ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ มั่นศรีจันทร์ (2559, หน้า 73-79) ได้ศึกษาเรื่อง
ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
เพชรบุรี: ศึกษาในห้วงเวลา ปี พ.ศ. 2559 ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัด

เพชรบุรีที่ต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุพบว่าโดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ประชาชนชาวเพชรบุรีที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ด้านการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

และไม่สอดคล้องกับ กัทรวดี ประชารุ่ง (2560, หน้า 111-114) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนตามกลุ่มอายุ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอกแลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกแลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัย พิทยาภา ชุมติกาญจน์ (2558, หน้า 69-75) ได้ศึกษา ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อพฤติกรรมกรให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง ไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงาน ชัญญุภัก วัฒนสกุลชล (2559, หน้า 54-59) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง ไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร นาคสิน (2561, หน้า 63-72) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ มั่นศรีจันทร์ (2559, หน้า 73-79) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

เพชรบุรี: ศึกษาในห้วงเวลา ปี พ.ศ. 2559 ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ประชาชนชาวเพชรบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม แตกต่าง

กัน
 สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนารักษ์ มั่นศรีจันทร์ (2559, หน้า 73-79) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี: ศึกษาในห้วงเวลา ปี พ.ศ. 2559 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ประชาชนชาวเพชรบุรีที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหาร แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร นาคสิน (2561, หน้า 63-72) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรีผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญกัฏ วัฒนสกุลชด (2559, หน้า 54-59) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญกัฏ วัฒนสกุลชด

(2559, หน้า 54-59) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง ไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร นาคสิน (2561, หน้า 63-72) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณัชชญา ว่องไว (2555, หน้า 87-92) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยองแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพวรรณ โลพิศ (2562, หน้า 108-116) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร นายค อบต.วังห้ว ควรมีการติดตามข้อมูลข่าวสารท้องถิ่นอยู่เสมอ อาจจัดทำโครงการ นายค อบต. พบปะประชาชนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ผู้บริหาร และประชาชนได้มีโอกาสพบปะพูดคุยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและประชาชน ซึ่งผู้บริหารจะได้รับทราบปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอีกด้วย และควรมีการส่งเสริมการ

ดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริตคอร์ปชั่นภายในหน่วย มีการจัดทำกิจกรรมด้านการทุจริตโดยกลุ่มเป้าหมายคือผู้บริหาร อบต. และเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของ อบต. ให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

2. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วควรมีการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วอีกด้วย

3. ด้านการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ควรมีกล่องรับเรื่องร้องเรียนหรือให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น ตั้งไว้ทุกจุดที่มีการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และนำความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วให้ดียิ่งขึ้นไป

4. ด้านการบริหารจัดการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ควรมีการเพิ่มบอร์ดประชาสัมพันธ์โครงการ หรือกิจกรรมให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมที่กำลังดำเนินการอยู่ เป็นการกระจายข้อมูลข่าวสารไปสู่ประชาชน และเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วอีกด้วย

5. ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ควรมีการทำความสะอาดอาคารสำนักงานให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ ควรตกแต่งสำนักงานให้สะท้อนถึงศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต อันดีงามในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ได้รับรู้ถึงบรรยากาศของอาคารสถานที่ที่จัดอย่างเป็นกันเองเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์อีกทางหนึ่ง

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2542). *คู่มือพนักงานส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กันต์ลิตา จำปาน. (2561). *ภาพลักษณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานวัตกรรมสื่อสารทางการเมือง, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตาวิ สุภผลศิริ. (2560). *ภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำและความภักดีของผู้ใช้บริการ*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิเทศศาสตร์, คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันจิรา ปิงยอง. (2556). *ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านด้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ, คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ฉัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชนัญชิตา ศรีสุดา. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุวรรณภูมิ.
- ชไมพร กาญจนกิจสกุล. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชญัญญากัฏ วัฒนสกุลชล. (2559). *ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแดง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐธินิชา เกษมสงคราม. (2559). *การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตชลบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดรุณี วัชนะ. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์คุณภาพบริการ กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ดวงรัตน์ ศรีภักดี. (2555). *ภาพลักษณ์กรมสอบสวนคดีพิเศษจากการรับรู้ของประชาชน ในเขต*

กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ตราจิตต์ เมืองคล้าย. (2556). *ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยบูรพาตามที่ส่นะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิต "พิบูลบำเพ็ญ" มหาวิทยาลัยบูรพา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิกุลญาดา บุญส่ง. (2560). *ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยองตามการรับรู้ของประชาชน*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชัย อินทร์ทรียังศ์. (2550). *ทัศนคติของกำลังพลต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาใน ปีงบประมาณ 2549: ศึกษากรณีกองร้อยบินกองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เบญจมาศ สิทธิวิไล. (2552). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ในด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปกร.

ปณัชชญา ว่องใจ. (2555). *ทัศนคติของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ปัฐพล มิ่งขวัญ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อบริการที่เป็นเลิศ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปราโมทย์ ฉันทะ. (2560). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาอุบลราชธานี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปาณิสสา เอกปัดย์. (2558). *ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยบูรพาในทัศนคติของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปุ่นณภา เต็มรักษ์. (2559). *ภาพลักษณ์องค์การของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. (2537, 26 พฤศจิกายน).

ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 11-151.

พิชญดา นารีนุช. (2561). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล*

คำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พิทยาภา ชุณติกาญจน์. (2558). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการตามหลัก*

ธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง. งานนิพนธ์รัฐศาสตร

มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัย

บูรพา.

ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2554). *การทำวิจัยทางสังคม หลักการปฏิบัติวิธีปฏิบัติและสถิติ*. ชลบุรี:

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภัทรวดี ประชารุ่ง. (2560). *ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ*

บริหารส่วนตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตร

มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัย

ราชภัฏมหาสารคาม.

รัตนภรณ์ มั่นศรีจันทร์. (2559). *ทัศนคติของประชาชนจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานของ*

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี: ศึกษาในห้วงเวลา ปี 2559. สารนิพนธ์รัฐศาสตร

มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารการเมือง, วิทยาลัยสื่อสารการเมือง, มหาวิทยาลัยเกริก.

เรไร แยมสะอาด. (2552). *ภาพลักษณ์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามความคิดเห็นของข้าราชการ*

กรมที่ดิน. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณิ์ แกมเกตุ. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณนะ เสถียร. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขา*

พนัสนิคม. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ สำหรับ

ผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิจิตร อวาศกุล. (2527). *“ภาพลักษณ์” เทคนิคการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วิภารัตน์ ทั้งทอง. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วน*

ภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา

- การจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิรัช ฤทธิรัตนกุล. (2549). *การประชาสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรุทธิ์ ศรีสุวรรณ. (2558). *ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม: ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ. 2557*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสื่อสารการเมือง, วิทยาลัยสื่อสารการเมือง, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศุภาพิชญ์ ปังกระโทก. (2559). *ภาพลักษณ์ของโรงเรียนพลุดาหลวงวิทยา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิพร นาคสิน. (2561). *ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพรรณ จงวิวัฒน์สกุล. (2542). *พฤติกรรมผู้บริหาร โภค*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอกาญจนดิษฐ์. (2562). *สถิติจำนวนประชากร*. ระบุของ: สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอกาญจนดิษฐ์.
- สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอกาญจนดิษฐ์. (2564). *สถิติจำนวนประชากร*. ระบุของ: สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอกาญจนดิษฐ์.
- เสวี วงษ์มณฑา. (2541). *ภาพพจน์นั้น...สำคัญไฉน?*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า จังหวัดระยอง. (2559). *โครงการวางและจัดทำผังเมืองรวมชุมชนสุนทรภู่อำเภอระยอง*. ระบุของ: โครงการวางและจัดทำผังเมืองรวมชุมชนสุนทรภู่อำเภอระยอง.
- อดิเรก มะสิน. (2557). *การศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนสามร้อยยอดวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัมพวรรณ โลพิศ. (2562). *ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาสารคาม.

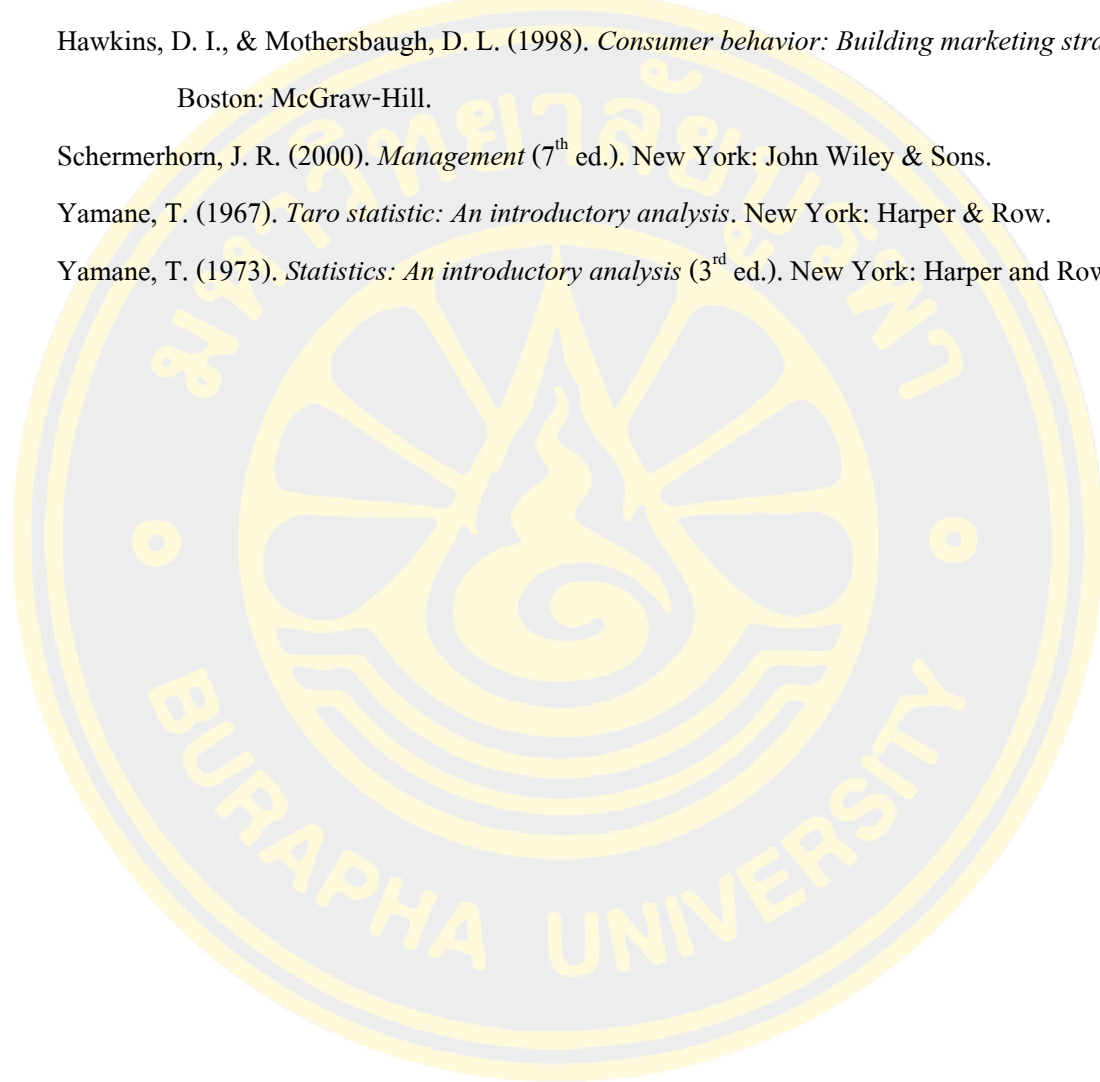
อรพิชญ์ กลิ่นจำปา. (2558). *ภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมในสายตาของประชาชนบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (1998). *Consumer behavior: Building marketing strategy*. Boston: McGraw-Hill.

Schermerhorn, J. R. (2000). *Management* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1967). *Taro statistic: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง
จังหวัดระยอง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการวิจัย

2. คำตอบที่ได้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด โดยผู้วิจัยจะสงเคราะห์เป็นภาพรวมของงานวิจัย ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างสรรค์ภาพลักษณ์

3. แบบสอบถามฉบับนี้มีจำนวน 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 18-25 ปี 2) 26-35 ปี 3) 36-45 ปี
 4) 46-55 ปี 5) 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. 4) อนุปริญญา/ ปวส.
 5) ปริญญาตรี 6) ปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/ นักศึกษา 2) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน 4) ธุรกิจส่วนตัว
 5) เกษตรกรรม 6) รับจ้างทั่วไป
 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) 30,000 บาทขึ้นไป

6. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

- 1) หนองชุมแสง 2) วังห้ว 3) หนองน้ำขุ่น
 4) เจริญสุข 5) วังหิน 6) เขาหินชุมทอง
 7) ซากตะไคร้ 8) เนินหย่อง 9) หนองกาง
 10) เขาหินแท่น 11) หนองรี 10) หนองหอย
 13) วังศิลา 14) เนินโพธิ์ทอง

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังห้ว อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	ระดับความทัศนคติ				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านผู้บริหาร						
1	นายก อบต. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีวิสัยทัศน์ ในการบริหารงาน					
2	นายก อบต. มีความเป็นประชาธิปไตย					
3	นายก อบต. เป็นผู้ที่รู้ทันเหตุการณ์ ข่าวสาร ในท้องถิ่น					
4	นายก อบต. เป็นผู้มีความคิดก้าวไกล เป็น นักพัฒนา					
5	นายก อบต. เข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชน อย่างใกล้ชิด					
6	นายก อบต. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
7	นายก อบต. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
8	นายก อบต. ออกเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อ รับทราบปัญหาอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านบุคลากร						
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ เป็นอย่างดี					
10	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	ระดับความทัศนคติ				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านบุคลากร (ต่อ)						
11	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน และไม่เรียกรับประโยชน์ในทางมิชอบ					
12	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
13	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ					
14	เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาท พุดจาสุภาพ ในการให้บริการ					
15	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม					
16	เจ้าหน้าที่มีความเสียสละ และอดทน					
ด้านการให้บริการ						
17	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่					
18	ให้บริการด้วยความเสมอภาค และมีมาตรฐานเดียวกัน					
19	อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน					
20	มีการจัดช่องแยกตามประเภทของบริการอย่างชัดเจน					
21	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม					
22	มีกล่องรับเรื่องร้องเรียนหรือให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น	ระดับความทัศนคติ				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านการบริหารจัดการ						
23	มีนโยบายและแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างชัดเจน					
24	มีการบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้					
25	มีการพัฒนาท้องถิ่นอย่างทั่วถึง					
26	มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่องราวร้อง ทุกข์ และบริการข้อมูลข่าวสาร					
27	มีการประสานงานกับชุมชน และผู้นำชุมชนอยู่ เสมอ					
28	มีการประชาสัมพันธ์โครงการ หรือกิจกรรมให้ ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม						
29	มีอาคาร ภูมิทัศน์ร่มรื่นเหมาะสมต่อการ ให้บริการประชาชน					
30	มีที่จอดรถไว้ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ					
31	มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ ไว้ให้บริการ ประชาชน					
32	มีที่นั่งพักไว้รองรับบริการประชาชนอย่าง เพียงพอ					
33	อาคารสำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวเรณู รื่นรัมย์
วัน เดือน ปี เกิด	8 พฤษภาคม พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดระยอง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	50 หมู่ที่ 8 ตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2554-2558 เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พ.ศ. 2558-2561 เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พ.ศ. 2561-2563 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พ.ศ. 2564-ปัจจุบัน นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2543 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พ.ศ. 2564 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา