

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

การดำเนินการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาภาคสนามโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth interview) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี จำนวน 6 คน ได้แก่ นายอนุพงษ์ กันพุ่ม นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง และทีมผู้บริหาร ได้แก่ นายนิติพนธ์ สุภาเกตุ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง นางเบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง หัวหน้าสำนักงานปลัด นางวรรณิ ตั้งอดุลย์รัตน์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาการในตำแหน่งรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง นางจันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร ผู้อำนวยการกองช่าง และนางสาวกาญจน์สิณี เชื้อผู้ดี หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง ที่มีบทบาทในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสาร การควบคุม การตัดสินใจ การสั่งการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา ที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

หลังจากได้ข้อมูลสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้คัดเลือกประเด็นสำคัญที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาสู่กระบวนการศึกษาด้วยการสนทนากลุ่ม (focus group interview) เพื่อต้องการศึกษาความเหมือน ความสอดคล้อง ความคล้ายคลึง ความแตกต่าง ระหว่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม เพื่อตรวจสอบ สร้างการยืนยัน อธิบายขยายความ ให้ชัดเจน

มุมมองเพิ่มเติม โดยผู้เข้าร่วมสัมมนา กลุ่ม จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร เจ้าหน้าที่และพนักงาน

การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม มีประเด็นคำถามหลัก 3 ข้อคือ (1) มีปัจจัยใดบ้างที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง (2) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองมีการดำเนินการอย่างไร (3) มีแนวทางและมาตรการในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองอย่างไร

เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis) โดยการวิเคราะห์คุณลักษณะของข้อมูล พิจารณาความเหมือน ความสอดคล้อง ความคล้ายคลึง ความสม่ำเสมอ ความคงเส้นคงวาของข้อมูล ความแตกต่าง ประเด็นที่แตกต่าง เพื่อสร้างเป็นข้อสรุปย่อย ข้อสรุปใหญ่ และข้อสรุปของการวิจัย โดยใช้วิธีการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) ที่ทำให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้ออย่างครบถ้วน พร้อมทั้งใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเพิ่มเติม การค้นหาข้อมูลจากเอกสาร และการสังเกต เพื่อตรวจสอบความเชื่อถือได้ของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

**วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี**

#### **4.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี**

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี จำนวน 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร

##### **4.1.1 ปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้นำองค์กรและการสนทนากลุ่ม สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นายกองคการ บริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน กอง ได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ที่สำคัญมี 3 ปัจจัย ได้แก่ (1) บทบาทของผู้นำองค์กร ในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร (2) บทบาทของพนักงานและเจ้าหน้าที่ในการบริหาร จัดการภาพลักษณ์ขององค์กร และ (3) การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านการบริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 4.1.1.1 ปัจจัยด้านบทบาทของผู้นำองค์กรในการบริหารจัดการของภาพลักษณ์ องค์กร

ผู้นำองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ที่มีความสำคัญอันดับแรก คือ นายกองคการบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้นำองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีฐานะเป็นตัวแทนประชาชนในการบริหารการเมืองการปกครองท้องถิ่น มี บทบาทหน้าที่ในการนำนโยบายที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชนมาดำเนินการบริหารจัดการให้บรรลุ ผลสำเร็จ โดยการนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติ รวมทั้งบริหารงานตามพันธกิจที่กฎหมายกำหนดไว้ การแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ และการสร้างสรรค์พัฒนาท้องถิ่นให้มีความ เจริญก้าวหน้า เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีความสะดวก มีความปลอดภัย อันจะทำให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การทำบทบาทหน้าที่ในฐานะผู้นำองค์กรดังกล่าวมีผลกระทบต่อการเกิด ภาพลักษณ์ขององค์กร

“...นายกองคการบริหารส่วนตำบลเป็นบุคคลแรกที่ต้องรับผิดชอบในการ บริหารงานขององค์กร ต้องทำงานตามพันธกิจขององค์กรให้ครบถ้วน ต้องอำนวยความสะดวก ในการบริหารจัดการองค์กร กำกับดูแลการดำเนินงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ให้ทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ปัญหาประชาชน ให้บริการประชาชน พัฒนาท้องถิ่นชุมชน ทำให้คนในชุมชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี สะดวก สะอาด สงบ สุขสบาย ต้องพัฒนา ตำบลให้เจริญก้าวหน้า สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี ขององค์กร...” (อนุพงษ์ กันฟู่ม สัมภาษณ์ 15 พฤษภาคม 2560)

#### 4.1.1.2 ปัจจัยด้านบทบาทของพนักงานและเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ขององค์กร

พนักงานและเจ้าหน้าที่ในองค์กรทุกคนต่างมีบทบาทในการดำเนินงานตามพันธกิจและอำนาจหน้าที่ของตนเอง ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตรงประเด็น แก้ไขปัญหาของประชาชนได้ ตอบสนองความต้องการของประชาชนตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ได้ ให้บริการที่ประทับใจ ให้บริการด้วยความเป็นมิตรที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการ (service mind) อันจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดทัศนคติที่ดี เกิดความพึงพอใจ พนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กร มีบทบาทในบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นผู้สร้างชื่อเสียงที่ดีให้แก่องค์กร เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์เชิงบวกต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง บริการด้วยจิตใจบริการ เต็มใจบริการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ในองค์กรต้องมีความตระหนักในความสำเร็จของตนเอง ทำงานสอดคล้องกับนโยบายและแนวทางของผู้นำองค์กรคือนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ในขณะเดียวกันผู้นำองค์กรก็ต้องเข้ามากำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ในองค์กรสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญและกำลังใจ ให้การสนับสนุนการทำงาน ช่วยเหลือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่อยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจของพนักงานและเจ้าหน้าที่ เพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้ ดังนั้น ทั้งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลและพนักงานและเจ้าหน้าที่ต่างมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร ช่วยกันทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

“...พนักงานและเจ้าหน้าที่ในองค์กร อดบ.บางขุนทองทุกคน ต่างมีบทบาทในการทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี ด้วยการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาประชาชนได้ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ให้บริการที่ดี มีจิตใจในการให้บริการ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดี มีทัศนคติที่ดี มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรของเรา...”  
(เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 19 พฤษภาคม 2560)

“...ไม่ว่าองค์กรใดก็ตาม ผู้นำนั่นแหละคือคนสำคัญที่สุดที่จะต้องลุกขึ้นมาเป็นผู้นำทุกอย่าง ต้องนำพนักงานและเจ้าหน้าที่ให้เขาเกิดความรู้สึกอยากทำงานให้ดี ทำงานให้มีประสิทธิภาพ เราต้องดูแลการทำงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ให้เขาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องดูแลให้เขาให้บริการที่ดีกับประชาชน และต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ในองค์กร เราต้องสนับสนุนการทำงานของเขในทุก ๆ ด้าน เราต้องสร้างแรงจูงใจให้เขาทำงาน ต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้เขา อะไรที่เขาขาดเราต้องจัดหา เรื่องไหนที่ใหญ่เกินความสามารถของเขาเราต้องเข้าไปช่วยติดต่อประสานงาน เจริญขอความร่วมมือ เรา

ต้องสนับสนุนให้พนักงานและเจ้าหน้าที่สร้างผลงานที่ดี สิ่งที่ไม่ดีเกี่ยวกับพนักงานและเจ้าหน้าที่ของเรา เช่น ไม่เต็มใจบริการ บริการล่าช้า เราต้องไม่ให้เกิดขึ้น มิฉะนั้นคนเขาก็จะมองเราไม่ดีเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี หมดความเชื่อถือศรัทธา...” (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สัมภาษณ์ 15 พฤษภาคม 2560)

#### 4.1.1.3 การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านการบริการ

การบริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการทำให้เกิดภาพลักษณ์องค์กรขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง การที่จะสร้างความรู้สึกระทึกใจ ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชน ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านการบริการ เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) บุคลากร (people) บุคลากรต้องมีบุคลิกภาพดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในงานของตนเอง (2) สถานที่ (place) สถานที่ที่จะให้การต้อนรับประชาชนผู้มารับบริการมีส่วนในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความสวยงาม ความทันสมัย (3) ข้อมูลข่าวสาร (information) ข่าวสารที่ต้องมีการจัดเตรียมไว้ให้พร้อมสำหรับบริการ โดยการจัดทำในรูปแบบสื่อชนิดต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โบรชัวร์ อินเทอร์เน็ต และ (4) กระบวนการบริการ (process) ในความหมายขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อันหมายถึง วิธีการในการให้บริการ วิธีการในการส่งมอบ วิธีการดูแลเอาใจใส่ วิธีการปฏิบัติต่อประชาชน การแสดงออกถึงความมีมารยาท ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความมีมิตรไมตรี ความมีน้ำใจ ความสะอาด ความรวดเร็ว ความประทับใจ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์เชิงบวกต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง

“...พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเราทุกคนได้รับการปลูกฝัง อบรมถ่ายทอดให้มีจิตใจบริการ (service mind) มีความเต็มใจที่จะให้บริการประชาชน ไม่ว่าองค์กรใดก็ตาม ผู้นำนั้นแหละคือคนสำคัญที่สุดที่จะต้องลุกขึ้นมาเป็นผู้นำทุกอย่าง ผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าฝ่ายทุกคนต้องเป็นผู้นำในการให้บริการที่ดี ทำให้พนักงานและเจ้าหน้าที่เห็นว่าเราควรจะต้องให้บริการที่ดีแก่ประชาชนอย่างไร ทั้งกิริยามารยาท ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ ความเป็นผู้นำต้องทำเป็นตัวอย่างและเป็นผู้นำพนักงานและเจ้าหน้าที่ให้เขาเกิดความรู้สึกอยากทำงานให้ดีขึ้นทำงานให้มีประสิทธิภาพ เราต้องดูแลการทำงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ให้เขา

อยากทำดี เวลาเขาทำดีเราก็มีคำชม มีการให้กำลังใจ พวกเขาต้องการให้องค์กรเห็นว่า การทำความดีของเขามีคนเห็น มีคนชื่นชมอยู่เสมอ นี่คือนี่ที่จะทำให้พวกเขาทำหน้าที่ ในการบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ...” (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สัมภาษณ์ 15 พฤษภาคม 2560)

“...เวลาเราประชุมภายใน เราจะพูดกันเรื่องการบริการ เราปลูกฝัง อบรม ถ่ายทอด ให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเราทุกคนมีจิตใจบริการ (service mind) มีความเต็มใจที่จะให้บริการประชาชน มีความสุภาพ มีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เขาติดต่อเรา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องข้อมูล ข่าวสาร คำถาม ข้อสงสัย ขอคำแนะนำ ขอคำปรึกษา ว่าเขาอยากจะทำสิ่งนี้จะทำได้ไหม จะทำอย่างไร อะไรทำได้อะไรทำไม่ได้ ต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง ประชาชนที่เป็นชาวบ้านจริง ๆ เขาก็ไม่รู้ เราต้องเป็นผู้แนะนำที่ดี และต้องทำด้วยความมีน้ำใจ มีความหวังดีที่จะให้ความช่วยเหลือ...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 20 มิถุนายน 2560)

**สรุป** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) บทบาทในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ของผู้นำองค์กร (2) บทบาทในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์กร และ (3) การบริหารจัดการภาพลักษณ์การบริการขององค์กร

อย่างไรก็ดีข้อสรุปดังกล่าวข้างต้นเป็นข้อสรุปที่ได้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก แต่เมื่อผู้วิจัยได้มีการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้นำองค์กร ผู้บริหารองค์กร พนักงานและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน นอกจากได้รับการยืนยันประเด็นที่พบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ยังได้พบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อีก 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร บรรยากาศภายในองค์กร

#### 4.1.1.4 ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ผลจากการสนทนากลุ่มได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองปัจจัยหนึ่งคือ การที่ผู้บริหาร

ระดับกลาง พนักงาน และเจ้าหน้าที่ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ เช่น แนวความคิดของผู้บริหาร นโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน กฎหมายและระเบียบใหม่ ๆ ประกาศและคำสั่งจากรัฐบาล ซึ่งผู้บริหารระดับกลาง พนักงาน และเจ้าหน้าที่จะต้องนำไปปฏิบัติ ทั้งการปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบ และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในสายตาประชาชน

“...เมื่อภาครัฐมีการออกกฎระเบียบใหม่ขึ้นมา เช่น ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง อะไรทำได้ อะไรทำไม่ได้ บุคลากรของฝ่ายงานต่าง ๆ ควรที่จะรู้และเข้าใจ เพื่อปฏิบัติได้ถูกต้อง..”. (นิติพนธ์ สุภาเกตุ สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...นโยบายและแผนงานของท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นสิ่งที่พวกเรานำมาปฏิบัติ ดังนั้นทุกคนควรทราบเจตนารมณ์ของนโยบายต่าง ๆ ที่ท่านนายกฯ กำหนดออกมาเพื่อให้พวกเราทำงานได้สอดคล้องกับนโยบาย เราจึงต้องมีการแจ้งข่าวสารเรื่องนี้ให้ทุกคนใน อบต.ทราบ เพื่อการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน การแจ้งข่าวสารจะต้องทำอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอไม่ให้ขาดตกบกพร่อง ในฐานะที่เป็นหัวหน้าสำนักงานก็จะมีภาระแจ้งเรื่องเหล่านี้ในการประชุมและออกเป็นหนังสือราชการเวียนแจ้งให้บุคลากรทุกฝ่ายทราบ เมื่อเขาทราบแล้วย่อมจะนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง ผลรวมที่เกิดขึ้นก็จะดี ประชาชนก็จะมีคามพึงพอใจ ภาพลักษณ์โดยรวมก็จะดี...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

#### 4.1.1.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร

ผลจากการสนทนากลุ่มพบข้อสรุปว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองปัจจัยหนึ่งคือ ความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร เพราะเมื่อบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันย่อมทำให้เกิดความร่วมมือที่ดี เกิดการประสานงานที่ดี เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การให้บริการประชาชนดีขึ้น ส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้นในสายตาประชาชน

“...ถ้าบุคลากรภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมให้เกิดความร่วมมือที่ดี ระหว่างบุคลากรของฝ่ายต่าง ๆ มีการร่วมมือ ประสานงาน ช่วยเหลือกัน สนับสนุนงาน

ซึ่งกันและกัน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผลงานออกมาดี ภาพลักษณ์ขององค์กร ก็ดีไปด้วย เมื่อภาครัฐมีการออกกฎระเบียบใหม่ขึ้นมา เช่น ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง อะไรทำได้ อะไรทำไม่ได้ อะไรเป็นข้อห้าม อะไรเป็นข้อปฏิบัติ มีกฎระเบียบควบคุมไว้ อย่างไร บุคลากรของฝ่ายงานต่าง ๆ ควรที่จะรู้และเข้าใจ เพื่อปฏิบัติได้ถูกต้อง เราจะช่วยเหลือ อบรม แนะนำกันมากกว่าการจ้องจับผิด ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี เกิด ความสัมพันธ์ที่ดี...” (จันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร สนนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...ความสัมพันธ์ภายในองค์กรที่ดีช่วยให้เกิดการประสานงานที่ราบรื่น งานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพ ทำให้ภาพลักษณ์องค์กรของเราดี...” (กาญจน์สิณี เชื้อผู้ดี สนนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

#### 4.1.1.6 บรรยากาศภายในองค์กร

ผลจากการสนทนากลุ่มพบข้อสรุปว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสำคัญ เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองอีก ปัจจัยหนึ่งคือ การมีบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร เพราะ บรรยากาศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อจิตใจ ความรู้สึก อารมณ์ ในการทำงาน หากในองค์กรมีบรรยากาศการทำงานที่ดี มีบรรยากาศความเป็นมิตร มีบรรยากาศความร่วมมือ ไม่มีความตึงเครียด ไม่มีความขัดแย้ง ไม่มีการจ้องจับผิดระหว่างกัน มีความรู้สึกปลอดภัยโปร่งในการทำงาน จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีความราบรื่น มีการให้บริการ ประชาชนด้วยความรู้สึกเป็นมิตร ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีจิตใจให้บริการ (service mind) แม้จะเป็นปัจจัยภายในองค์กรแต่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรได้เป็นอย่างมาก

“...บรรยากาศการทำงานในทุก ๆ วัน เป็นเรื่องสำคัญ ถ้าบรรยากาศตึงเครียด คนทำงานก็ตึงเครียด การให้บริการประชาชนก็ตึงเครียด ถ้าบรรยากาศการทำงานดี มีความเป็นมิตร มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อภัยให้กัน ผ่อนปรนกัน ร่วมมือกัน ไม่มีความกดดัน มีความปลอดภัยสบาย ๆ มีความรู้สึกอยากทุ่มเททำงานให้องค์กร ก็จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข เมื่อบุคลากรภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมให้เกิดความร่วมมือที่ดีระหว่างบุคลากรของฝ่ายต่าง ๆ มีการร่วมมือ ประสานงาน ช่วยเหลือกัน สนับสนุนงานซึ่งกันและกัน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผลงานออกมาดี ภาพลักษณ์ขององค์กรก็ดีไปด้วย...” (วรรณี ตั้งอดุลย์รัตน์ สนนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)



“...บรรยากาศในองค์กรมีผลต่อจิตใจและความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ หากมีบรรยากาศดี จิตใจดี ความรู้สึกดี จะส่งผลให้เรามีความสุขใจ ให้บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใน สิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาเมื่อบรรยากาศในองค์กรดี ประชาชนจะพอใจ ภาพลักษณ์องค์กรก็จะดีในสายตาประชาชน...” (กาญจน์ลลณี เชื้อผู้ดี สนนทากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

โดยสรุปแล้ว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านบทบาทในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ของผู้นำองค์กร (2) ปัจจัยด้านบทบาทในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์กร (3) ปัจจัยด้านบทบาทในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ของการบริการ (4) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ (5) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรภายในองค์กร และ (6) ปัจจัยด้านบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร

#### 4.1.2 ปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

ปัจจัยภายนอกองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ที่มีผลกระทบต่อการศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากภายนอกองค์กร มิใช่เกิดมาจากการกระทำขององค์กร เช่น ภัยธรรมชาติ หรือการกระทำขององค์กรอื่น หรือการกระทำของบุคคลอื่น ซึ่งผลจากการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ แต่ทั้งนี้ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติ หรือเกิดจากการกระทำขององค์กรใด หรือบุคคลใด ประชาชนจะมองว่าเป็นบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ที่จะต้องมีหน้าที่เข้าไปดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อย ถ้าหากไม่ดำเนินการแก้ไขจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง เพราะฉะนั้น ผู้นำองค์กรคือนายกองการบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน พนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายต้องเข้าไปดำเนินการบริหารจัดการรับมือกับปัจจัยภายนอกที่เกิดขึ้น เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองไว้ ประกอบด้วยดำเนินการบริหารจัดการปัจจัย 3 ปัจจัยต่อไปนี้

#### 4.1.2.1 ปัจจัยด้านภัยพิบัติ

เมื่อมีภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ เช่น ฝนตก น้ำท่วมถนน สะพานชำรุด ถนนชำรุด ต้นไม้ล้มทับสายไฟฟ้า น้ำท่วมบ้านเรือนประชาชน ผู้นำองค์กร ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ต้องเร่งรีบเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนน้อยที่สุด ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด อันจะทำให้รักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองไว้ได้

“...เวลาเกิดภัยธรรมชาติ มันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเร็ว เกิดขึ้นไม่เลือกเวลา บางครั้งเกิดขึ้นตอนเช้าประชาชนออกไปทำงาน เด็กนักเรียนไปโรงเรียน ฝนตกน้ำท่วมถนน น้ำท่วมคอสะพาน การจราจรติดขัด ทั้งนายกฯ ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน พนักงาน และเจ้าหน้าที่ เราก็ต้องรีบให้เจ้าหน้าที่ของเราเอาทำการสูบน้ำออก ทำการซ่อมถนน ซ่อมสะพานอย่างรวดเร็วเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจร แต่บางครั้งภัยพิบัติเกิดขึ้นตอนกลางคืนประชาชนนอนหลับพักผ่อนกันหมดแล้ว เกิดพายุฝนต้นไม้ล้มทับสายไฟฟ้าขาด ไฟฟ้าดับ เราก็ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าเพื่อมาทำการแก้ไข โดยเราก็ต้องมีบทบาทในการแก้ไขด้วย เอาเครื่องมือเครื่องจักรไปสนับสนุนตามกำลัง เราดูแลประชาชนใกล้ชิด ทันเวลา ทันเหตุการณ์ ประชาชนเขาพอใจ เขามีความรู้สึกต่อเราในทางที่ดี ภาพลักษณ์ของ อบต.ของเราจึงดีในสายตาประชาชนอยู่เสมอ...” (อนุพงษ์ กันฟู่ม สัมภาษณ์ 15 พฤษภาคม 2560)

“...พอมิภัยธรรมชาติเกิดขึ้น เราต้องเตรียมพร้อม เตรียมเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ เตรียมพนักงานเจ้าหน้าที่ของเรา เรามีทีมงานที่สแตนด์บายตลอดทั้งคืน เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นเขาจะแจ้งเราทางไลน์ทันที ถ้ายังไม่ได้อ่านอ่านไลน์ เขาก็จะโทรศัพท์เข้ามาโทรศัพท์มือถือเราทันที เราก็ต้องพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนได้รับผลกระทบน้อยที่สุด ประชาชนก็จะรู้สึกพึงพอใจ ทำให้ภาพลักษณ์ของเราดี มีความน่าเชื่อถือที่เราดูแลเขาตลอด...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง หัวหน้าสำนักงาน อบต.บางขุนทอง สัมภาษณ์ 15 พฤษภาคม 2560)

#### 4.1.2.2 ปัจจัยด้านอาชญากรรมและความปลอดภัยของประชาชน

ความปลอดภัยของประชาชนเป็นปัจจัยที่สะท้อนภาพลักษณ์ว่าสังคมแห่งนั้นมีมีความสุข ประชาชนมีความสุข เมื่อมีเหตุที่ทำให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชนอันเป็นปัญหาที่

อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อย่างเช่น ปัญหาไฟไหม้หญ้าแห้งและเศษวัสดุ ส่วนที่เป็นป่าละเมาะ ทุ่งนา ทุ่งหญ้า เศษวัสดุ บางครั้งก็เกิดเหตุไฟไหม้เองในฤดูร้อนอากาศร้อนจัด บางครั้งก็เกิดจากมีคนไปจุดไฟ บางคนจุดแบบตั้งใจ บางคนจุดเพราะสติไม่ดี แต่ไม่ว่าจะอย่างไร เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองที่จะต้องรีบเข้าไปแก้ไขดับไฟอย่างรวดเร็ว โดยส่งทีมงานดับเพลิงและรถดับเพลิงขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองเข้าไปทำการดับไฟ ประชาชนจะรู้สึกปลอดภัย ไร้กังวลเรื่องความปลอดภัยในการพักอาศัย ทำให้อบต.บางขุนทองมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน

“...ปัญหาไฟไหม้ทุ่งนา ทุ่งหญ้า และกองเศษวัสดุเกิดขึ้นบ่อยฤดูร้อน อากาศร้อนจัดทำให้เกิดไฟไหม้ แต่หลายกรณีเกิดจากมีคนไปจุดเอง บางคนไปจุดเพื่อเผาสายไฟ เอาสายทองแดงไปขาย แต่ทำให้เกิดไฟลุกไหม้ขึ้น บางคนจุดเผากำจัดเศษหญ้าแห้ง บางครั้งมีคนสติไม่ดีไปจุด แต่ว่าจะเกิดไฟไหม้ด้วยสาเหตุใด อบต.บางขุนทองต้องรับผิดชอบต่อ เราจะส่งทีมดับเพลิงของเราเข้าไปในพื้นที่รับทำการดับไฟ บางที่ประชาชนโทรศัพท์มาบอกเรา บางที่ตำรวจสายตรวจไปพบ บางที่เจ้าหน้าที่ของเราไปพบเอง พอเรารู้เหตุเราก็บีบดับไฟทันทีเพราะเป็นเรื่องความปลอดภัยของประชาชน เราต้องเอาใจใส่มากเป็นพิเศษ ที่ผ่านมามาเราทำได้ดี ประชาชนพึงพอใจ การดำเนินการของเรา ผลงานของเรา ความสำเร็จของเราเหล่านี้ช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของเราให้ดียิ่งขึ้นในสายตาประชาชน...” (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สัมภาษณ์ 15 พฤษภาคม 2560)

#### 4.1.2.3 ปัจจัยด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนที่พบบ่อย คือ ปัญหาเกี่ยวกับอนามัยและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ได้แก่ ปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียในคูคลอง ปัญหาผักตบชวา และปัญหาการจัดเก็บขยะล่าช้า ปัญหาเหล่านี้มีที่มา 3 เรื่องคือ (1) ปัญหาทางเทคนิค เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ชำรุด เช่น รถจัดเก็บขยะเสียหายชำรุด ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ในการขุดลอกคูคลอง (2) ปัญหาเชิงปริมาณงาน ปริมาณไม่สอดคล้องกับกำลังคน มีงานล้นมือจนทำไม่ทัน (3) ปัญหาความร่วมมือของประชาชน ประชาชนไม่ร่วมมือในการทิ้งขยะ มีการทิ้งขยะ ทั้งเศษอาหาร ลงแม่น้ำลำคลองทำให้น้ำเน่าเหม็นส่งกลิ่นรบกวน แม้องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองจะพยายามจะเข้าไปแก้ไข แต่ต้องใช้เวลาหลายวันทำให้ประชาชนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ คิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองไม่ทำงาน ทำงานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิด

ภาพลักษณ์ที่ไม่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองต้องบริหารจัดการภาพลักษณ์โดยการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง สร้างทัศนคติที่ถูกต้อง เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดี

“...ปัญหาปัจจัยภายนอกด้านสุขภาพอนามัยที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ อบต.บางขุนทองมี 3 เรื่องหลัก คือ ปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียในคูคลอง ปัญหาการเกิดผักตบชวาในแม่น้ำลำคลองเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางสัญจร และปัญหาการจับเก็บขยะล่าช้า ปัญหาดังกล่าวนี้มีที่มา 3 เรื่องคือ หนึ่ง ปัญหาทางเทคนิค เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ชำรุดในการทำงานชำรุดเสียหายใช้การไม่ได้ชั่วคราว เช่น รถจัดเก็บขยะเสียหายชำรุด สิ่งซ่อมต้องใช้เวลาหลายวัน บางครั้งอะไหล่ที่ใช้ซ่อมขาดตลาดต้องรออะไหล่ บางครั้งขาดเครื่องมืออุปกรณ์ในการขุดลอกคูคลองที่แคบ ๆ หรือในที่ลึกมาก เราต้องขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น บางครั้งต้องเวลาเวลาเขาว่างเขาจึงจะมาทำให้ สอง ปัญหาเชิงปริมาณงาน ปริมาณไม่สอดคล้องกับกำลังคน มีงานล้นมือจนทำไม่ทัน สาม ปัญหาความร่วมมือของประชาชน ประชาชนบางส่วนไม่ร่วมมือในการทิ้งขยะมีการทิ้งขยะ ทั้งเศษอาหาร ทั้งสิ่งของที่ไม่อยสลาย ลงไปในแม่น้ำลำคลองทำให้น้ำเน่าเหม็นส่งกลิ่นรบกวน แม้องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองจะพยายามจะเข้าไปแก้ไข แต่ต้องใช้เวลาหลายวันกว่าน้ำจะหายเน่าเสีย ทำให้ประชาชนกลุ่มอื่นที่ไม่ได้เป็นต้นเหตุ เกิดความไม่พอใจ คิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองไม่ทำงาน ทำงานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ทั้ง ๆ ที่เราทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำงานเต็มที่แล้ว แต่บางเรื่องเป็นความจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ก็ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองได้ทำการแก้มีการบริหารจัดการภาพลักษณ์โดยการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ อธิบายให้เขาทราบข้อเท็จจริง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง สร้างทัศนคติที่ถูกต้อง เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของเราไว้...” (วรรณดี ตั้งอดุลย์รัตน์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สัมภาษณ์ 19 พฤษภาคม 2560)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้าน

ผลกระทบจากภัยพิบัติ (2) การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านผลกระทบจากความปลอดภัย (3) การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านผลกระทบจากสุขภาพอนามัย

อย่างไรก็ดีข้อสรุปดังกล่าวข้างต้นเป็นข้อสรุปที่ได้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (indept interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก แต่เมื่อผู้วิจัยได้มีการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้นำองค์กร ผู้บริหารองค์กร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน นอกจากได้รับการยืนยันประเด็นที่พบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ยังได้พบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี อีก 1 ปัจจัย ได้แก่

#### 4.1.2.4 ปัจจัยด้านปัญหาจากบุคคลภายนอกองค์กร

การบริหารงานดูแลพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง มีงานหลายงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอื่น อยู่ในขอบเขตอำนาจขององค์กรอื่น ๆ เช่น กรมทางหลวงชนบท การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง ปัญหาต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นได้เสมอ เช่น ท่อประปาแตก รั่ว ซ้ำรูด การซ่อมแซมท่อประปา การซ่อมแซมท่อระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย บริษัทเอกชนรับถมดินปล่อยให้รถบรรทุกขนดินทำดินตกหล่นบนท้องถนน สกปรก เลอะเทอะ เประอะเปื้อน แม้ว่าจะมีได้เป็นการกระทำขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองโดยตรง แต่ประชาชนจำนวนหนึ่งอาจเข้าใจว่าเป็นการกระทำขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทางที่ไม่ดี

“...ปัญหาถนนดินของบริษัทเอกชนที่รับถมที่ บางครั้งคนขับรถขาดความระมัดระวัง ทำเศษดินตกหล่นบนถนน สร้างปัญหาอุปสรรคให้กับผู้ใช้รถใช้ถนน เรามีหน้าที่ติดต่อให้บริษัทมารับผิดชอบแก้ไข แต่ในบางกรณีติดต่อไปแล้วเขามาแก้ไขล่าช้า ประชาชนเดือดร้อน เราต้องเข้าไปแก้ปัญหาเฉพาะหน้าก่อน เราเอาทีมงานของเราไปล้างถนนให้สะอาดให้ประชาชนสัญจรได้ มีฉะนั้นอาจเป็นอาจเป็นอันตรายต่อผู้ขับขี่รถมอเตอร์ไซด์ คนเดินถนน แม้กระทั่งรถยนต์สี่ล้อ สิ่งเหล่านี้เราถือเป็นความรับผิดชอบของเราที่จะต้องดูแลประชาชนอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดี มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรของเรา...” (วรรณี ตั้งอดุลย์รัตน์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สนทนากลุ่ม 19 พฤษภาคม 2560)

นอกจากองค์กรบางแห่งที่อาจสร้างผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกองแล้ว ในบางกรณียังมีบุคคลภายนอกองค์กรที่เป็นสาเหตุให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการธุรกิจบางประเภท เช่น สถานบันเทิงหรือร้านอาหารเปิดเพลงดัง ร้านอาหารปรุงอาหารส่งกลิ่นรบกวน หรือเหนื้และเศษอาหารลงท่อระบายน้ำ ผู้ประกอบการบางรายเปิดอยู่ช่อมรถ ส่งเสียงดังสร้างความเดือดร้อนรำคาญเราก็ต้องไปเจรจา ผู้ประกอบการก่อสร้างบางรายทำการก่อสร้างไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น สร้างอาคารรุกล้ำที่สาธารณะ สร้างอาคารไม่เว้นระยะห่างกับอาคารอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

“...เมื่อมีปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นประชาชนมักจะร้องเรียนมาที่องค์การบริหารส่วนตำบล หากเราไม่เข้าไปแก้ไข เขาก็จะมองว่าเราไม่ทำงาน ไม่ทำหน้าที่ ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจ ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกองได้ เราจึงต้องเข้าไปดำเนินการแก้ไข โดยอาศัยกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ บางครั้งก็อาศัยการเจรจาทำความเข้าใจ บางครั้งใช้วิธีการเจรจาขอความร่วมมือ ส่วนใหญ่ก็ได้ผลดี เมื่อเราเข้าไปแก้ไขทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลายอง หัวหน้าสำนักงาน อบต.บางขุนกอง สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...เจ้าของอาคารบางแห่งต่อเสริมโดยไม่ได้ยื่นแบบขออนุญาตต่อเติม แล้วทำการก่อสร้างต่อเติมไปกระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของเพื่อนบ้าน ซึ่งบางครั้งหากเขาไม่ได้มาขออนุญาตทาง อบต. เราจะไม่ทราบ เมื่อเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันก็มาร้องเรียน อบต. เราก็ต้องเข้าไปตรวจสอบว่าการก่อสร้างถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ หากไม่ถูกกฎหมายเราต้องแจ้งให้ผู้ที่กระทำการก่อสร้างไม่ถูกต้องแก้ไขให้ถูกต้อง หากเขาไม่แก้ไขเรามีหน้าที่ต้องทำตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ แต่ส่วนใหญ่มักจะเจรจาท้าความเข้าใจกันได้ เพราะบางครั้งเขาทำไปโดยไม่รู้กฎหมาย อย่างกรณีฝนตกน้ำท่วมถนน น้ำท่วมคอสะพาน อันเกิดจากภัยธรรมชาติ แต่ประชาชนเดือดร้อนสัญจรยากลำบาก เราก็ต้องรีบไปสูบน้ำออกจากถนนให้แห้ง บางครั้งการประปามาชุดท่อซ่อมท่อประปา แต่ยังไม่กลบฝังปรับผิวหน้าดินให้เรียบ ประชาชนร้องเรียนมาว่าเดือดร้อน เราก็ต้องติดต่อประสานงานกับทางการประปาให้ช่วยมาแก้ไขให้เรียบร้อย การที่เราเร่งรีบเข้าไปตรวจสอบ เข้าไปช่วยแก้ไข เข้าไปแสดงให้เขาเห็นว่าเราเอาใจใส่

เราดูแลรับผิดชอบต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ช่วยให้ประชาชนรู้สึกที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ที่ดี เขาจะมีความรู้สึกพึงพอใจ เกิดทัศนคติที่ดี เกิดภาพลักษณ์ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง...” จันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร ผู้อำนวยการกองช่าง สทนทากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...บางคนเปิดร้านอาหารส่งกลิ่นและควันรบกวนเพื่อนบ้าน เราก็ต้องเข้าไปเจรจาขอให้เขาหาวิธีป้องกัน เช่น ทำปล่องควันขึ้นไป ติดตั้งเครื่องดักไขมันก่อนทิ้งน้ำลงท่อระบายน้ำ ประชาชนรอบข้างก็พอใจ บางคนเปิดอู่ซ่อมรถส่งเสียงดัง ทั้งเศษคราบน้ำมันเครื่องสร้างความสกปรกเลอะเทอะ ประชาชนร้องเรียนมาเราก็เข้าไปดู บอกแก้ไข ทำให้ถูกต้อง รักษาความสะอาด ส่วนใหญ่เขาให้ความร่วมมือดี พอเราเข้าไปแก้ไขได้สำเร็จประชาชนก็พอใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อเราทำให้เกิดภาพลักษณ์ดี พูดได้ว่าภาพลักษณ์ที่ดีเป็นผลมาจากการทำงานของเรา...” (วรรณิ ตั้งอุดมรัตน์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สัมภาษณ์ 19 พฤษภาคม 2560)

“...ผู้ประกอบการ เช่น คอนโดมีเนียม อพาร์ทเมนต์ มีหน้าที่ต้องชำระค่าภาษีโรงเรือน แต่บางที่ลืมจ่าย เราต้องติดตามแจ้งให้เขามาชำระภาษีให้ถูกต้อง เพื่อไม่ให้ต้องถูกเสียเงินค่าปรับ เราติดต่อเขาเขาจะเกิดความรู้สึกที่ดีกับเรา เกิดทัศนคติที่ดีว่าเราไม่ได้ตั้งใจที่จะบังคับเขา แต่เราบอกเขาด้วยความหวังดี สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อ อบต.บางขุนทอง (กาญจน์สินี เชื้อผู้ดี สัมภาษณ์ 26 พฤษภาคม 2560)

โดยสรุปแล้ว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (indept interview) และการสนทนากลุ่ม (focus group interview) ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านภัยพิบัติ (2) ปัจจัยด้านความปลอดภัย (3) ปัจจัยด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน และ (4) ปัจจัยปัญหาจากบุคคลภายนอกองค์กร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการบริหารจัดการสารและช่องทาง การสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 ที่มุ่งศึกษาการบริหารจัดการสารและช่องทางสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 หัวข้อใหญ่ ได้แก่ (1) การบริหารจัดการประเด็นสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี (2) การบริหารจัดการช่องทางสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

### 4.2. การบริหารจัดการสารและช่องทางสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

การบริหารจัดการสารและช่องทางสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการสารและช่องทางสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก 6 คน ได้แก่ นายอนุพงษ์ กันพุ่ม นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง นายนิติพนธ์ สุภาเกตู ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง นางเบญจวรรณ เกลี้ยงลายอง หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง นางวรรณิ ตั้งอดุลย์รัตน์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และรักษาการในตำแหน่งรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง นางจันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร ผู้อำนวยการกองช่าง และนางสาวกาญจน์สิณี เชื้อผู้ดี หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และรักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง และในส่วนการสนทนากลุ่มประกอบด้วยคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนอีก 11 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน เพื่อตอบคำถามการวิจัยว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกองมีการบริหารจัดการสารและช่องทางสื่อสารอย่างไร จึงจะสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกองในองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน คือ (1) ด้านผู้บริหารองค์ (2) ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ (3) ด้านการบริการ (4) ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร (5) ด้านความทันสมัย (6) ด้านบรรยากาศ (7) ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ (8) ด้านกิจกรรมสังคม



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ผ่านองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน มีดังนี้

#### 4.2.1 การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีเป้าหมายเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง โดยมุ่งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง และแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ซึ่งทำโดยการบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

**4.2.1.1 การกำหนดประเด็นสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านผู้นำองค์กรบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง** มีประเด็นที่ทำการสื่อสารที่มีผลดีต่อภาพลักษณ์ผู้บริหารองค์กร 10 ประการ ได้แก่ (1) บุคลิกภาพของผู้บริหารองค์กร (2) ภาวะผู้นำ (3) วิสัยทัศน์ (4) ความสามารถของผู้บริหารองค์กร (5) ประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารองค์กร (6) ความทันสมัยและความสามารถในการใช้นวัตกรรมของผู้บริหารองค์กร (7) ความมีธรรมาภิบาลของผู้บริหารองค์กร (8) การอำนวยความสะดวกปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหารองค์กร (9) ความมีผลการดำเนินงานเป็นที่ปรากฏชัดผู้บริหารองค์กร และ (10) ความเอาใจใส่ในการดูแลประชาชน ดังความคิดเห็นของนายอนุพงษ์ กันทุม นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ดังนี้

“...การจัดการภาพลักษณ์ขององค์กรโดยหลักแล้วต้องดูภาพรวมขององค์กร แต่ในทางปฏิบัติประชาชนมักจะมองมาที่ผู้นำองค์กรหรือผู้บริหารองค์กรก่อนเลย ผู้บริหารองค์กรแบ่งออกเป็นสองส่วน ส่วนแรกคือ ผู้บริหารองค์กรที่มาจากกาเลือกตั้งคือ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนที่สองคือ ผู้บริหารองค์กรที่เป็นฝ่ายข้าราชการประจำ เช่น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักงานปลัด ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้าฝ่าย บุคคลที่จัดว่าเป็นผู้นำและผู้บริหารองค์กรทุกคนถูกมองว่ามีผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ดังนั้นผู้นำองค์กรและผู้บริหารองค์กรต้องปฏิบัติตัวให้มีภาพลักษณ์ที่ดีซึ่งมีลักษณะสำคัญ 10 ข้อคือ หนึ่ง บุคลิกภาพต้องดูน่าเชื่อถือ สอง ต้องมีภาวะผู้นำ น่าคนได้ ตัดสินใจได้ มีความรับผิดชอบ สาม คือต้องมีวิสัยทัศน์ มองอะไรไปข้างหน้า

ไม่ใช่แค่วันนี้ สี่ ความสามารถ มีความรู้ความสามารถที่จะทำอะไรได้ดี มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ห้า ต้องดูเรื่องประสิทธิภาพ ทำงานได้คล่องตัวใหม่ รวดเร็วใหม่ ได้ผลใหม่ หก เป็นคนทันสมัยไม่ได้หมายถึงแค่การใช้เครื่องมือเป็น แต่หมายถึงความคิดทันสมัย ทันโลกทันเหตุการณ์ เจ็ด เป็นคนดีมีความซื่อสัตย์มีธรรมาภิบาลในการทำงาน ไม่เล่นพรรคเล่นพวก ไม่พัวพันผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่ข้องแวะธุรกิจสีเทา สีดำ แปรต ต้องอำนวยความสะดวกปฏิบัติงานในฐานะผู้นำและผู้บริหารองค์กรให้เรียบร้อย เก้า ต้องเห็นผลการทำงานชัดเจน และสิบ ต้องมีความเอาใจใส่ในการดูแลประชาชนในพื้นที่อยู่เสมอ...” (อนุพงษ์ กิ่งพุ่ม สัมภาษณ์ 15 พฤษภาคม 2560)

“...เมื่อพูดถึงบทบาทในการอำนวยความสะดวกปฏิบัติงานในฐานะผู้นำและผู้บริหารองค์กร เมื่อเราอาสาเข้ามาเป็นผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บริหารตำบล ในฐานะนายก อบต. แล้ว เราต้องทำบทบาทหน้าที่ของเรา ทั้งตามที่กฎหมายกำหนดและตามบทบาทในฐานะผู้นำ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสำคัญคือ มีบุคลิกภาพความเป็นผู้นำ ทั้งการนำทางความคิดและการนำทางการปฏิบัติ มีวิสัยทัศน์ในการนำและการพัฒนาตำบลให้เจริญก้าวหน้า มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบหน้าที่ มีความเอาใจใส่ในงานทุกด้าน เอาใจใส่ดูแลชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ทำให้เขามีชีวิตที่ดีขึ้น และทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทำงานด้วยความมีธรรมาภิบาล ไม่มีผลประโยชน์แอบแฝง ถ้าเราทำได้แบบนี้ ประชาชนก็จะเกิดความศรัทธาในตัวเรา ทำให้เกิดความนับถือ เกิดภาพลักษณ์ที่ดี คนเป็นผู้นำองค์กรต้องบริหารองค์กร และต้องเป็นผู้นำในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยเช่นกัน ...” (อนุพงษ์ กิ่งพุ่ม สัมภาษณ์ 15 พฤษภาคม 2560)

**4.2.1.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านผู้นำขององค์กร** องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองใช้ช่องทางการสื่อสาร 8 ช่องทาง ดังนี้คือ (1) การพบปะแบบเผชิญหน้า (2) การประชุม (3) การจัดกิจกรรม (4) โทรศัพท์ (5) การใช้เสียงตามสาย (6) เว็บไซต์ (7) เฟซบุ๊ก และ (8) ป้ายประกาศ

“...ผมออกไปพบปะประชาชนมากที่สุด ออกไปพบปะพูดคุยกับชาวบ้าน ทักทาย ชักถามสารทุกข์สุกดิบ สอบถามปัญหา ความต้องการ การได้พูดคุยกันทำให้เกิดความเข้าใจมากที่สุด พื้นที่เราไม่ถึงกับกว้างใหญ่มากนัก เราสามารถเดินทางลงไปพบ

ชาวบ้านได้ทั่วถึง ชาวบ้านเห็นเรามาพบเขาก็มีความสบายใจ เกิดความรู้สึกใกล้ชิด เรา ยังมีเวทีพบปะอีกหลายเวที อย่างเวทีประชาคมมีทุกเดือน ประชาชนมาร่วมประชุมกัน มาก เขามาประชุม มารับเบี้ยผู้สูงอายุ มาตรวจสุขภาพ อีกช่องทางหนึ่งคือ การประชุม เรามีการประชุมทั้งแบบที่เป็นทางการ เช่น การประชุมสภา อบต. และการประชุมแบบ ไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมเพื่อปรึกษาหารือรอบ สมาชิกสภา อบต. ที่เป็น ตัวแทนแต่ละหมู่บ้านมาประชุม นอกจากนี้ยังมีตัวแทนประชาชนเข้ามาร่วมประชุม ชักถามปัญหา ชักถามข้อสงสัย ทำให้เรื่องราวต่าง ๆ เกิดความเข้าใจกันมากขึ้นไม่ต้อง ไปทู่เมียงกันในเวทีประชุมสภาในเรื่องที่ไม่จำเป็น เวลาที่มีการจัดกิจกรรมผมจะเข้าร่วม กิจกรรมเป็นส่วนใหญ่ทำให้ใกล้ชิดชาวบ้าน พอไม่เจอหน้ากันใครมีปัญหาอะไรไม่ว่า เจ้าหน้าที่ อบต. หรือชาวบ้าน ผมจะใช้โทรศัพท์มือถือมากที่สุด ผมเปิดโทรศัพท์มือถือ ตลอดทั้งวันราชการและวันหยุด ทำให้สามารถรับรู้ปัญหา แก้ปัญหาได้ทันที่วงที่ เจ้าหน้าที่เขาก็พอใจ ชาวบ้านก็พอใจที่ได้คำตอบจากผมอย่างรวดเร็ว อย่างเวลา มี ปัญหาเร่งด่วนเกิดขึ้นผมสามารถตัดสินใจสั่งการได้ทันที ช่วงน้ำท่วมใหญ่ผมสั่งการ แก้ปัญหาตลอดเวลา ชาวบ้านเขาก็อุ่นใจรู้สึกว่าผู้นำของเขาอยู่ใกล้ชิด กรณีที่ต้องการ ประกาศแจ้งข่าวสารให้ชาวบ้านรู้พร้อม ๆ กันผมจะใช้เสียงตามสาย บางครั้งก็ประกาศ เอง บางครั้งก็บอกให้เจ้าหน้าที่ไปประกาศ ส่วนเฟซบุ๊กเราก็ใช้แจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหวของ อบต. เช่น ประวัติความเป็นมาขององค์กร การจัดกิจกรรม การ ประกวดราคา แต่ส่วนใหญ่เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก จะมอบให้เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดเขาคอย ดูแล นอกจากนี้ยังมีพวกป้ายประกาศเล็กบ้างใหญ่บ้างติดตั้งอยู่ตามจุดต่าง ๆ เพื่อ สื่อสารกับประชาชน...” (อนุพงษ์ กันฟู่ม นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง สัมภาษณ์ 15 พฤษภาคม 2560)

#### 4.2.2 การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้าน พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

4.2.2.1 การกำหนดประเด็นสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านพนักงานและ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีการกำหนด ประเด็นสาร ดังนี้คือ (1) บุคลิกภาพและการแต่งกาย (2) การพูดสนทนาด้วยความสุภาพ (3) ความมี มารยาท (4) มีจิตใจให้บริการ (5) แก้ปัญหาให้ประชาชนได้ และ (6) ให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำ ที่ดีให้แก่ประชาชนได้

“...ตัวพนักงานและเจ้าหน้าที่เองก็คือผู้ที่ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารโดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ ทั้งแบบเผชิญหน้าและทางโทรศัพท์ พนักงานและเจ้าหน้าที่เป็นด่านแรกที่จะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ประทับใจหรือไม่ประทับใจของประชาชน ประชาชนเขามองเรานับตั้งแต่การแต่งตัวเรียบร้อยใหม่ พุดจาสุภาพใหม่ มีมารยาทดีใหม่ มีจิตใจให้บริการใหม่ ทำงานได้ผลตามที่เขาต้องการใหม่ แก้ปัญหาให้เขาได้ไหน ค้นหาสิ่งที่เขาต้องการให้เขาได้ใหม่ มีคำตอบที่ดีให้เขาใหม่ มีคำแนะนำที่ดีให้แก่เขาใหม่ สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจากการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลโดยตรงต่อการเกิดภาพลักษณ์ขององค์กร เพราะฉะนั้น ตัวพนักงานและเจ้าหน้าที่เองต้องมีบทบาทในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ โดยการแสดงออกที่ดี ให้บริการที่ดี มีมารยาท พุดจาสุภาพเรียบร้อย ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน ชี้แจงสิทธิและหน้าที่ อธิบายข้อสงสัยของประชาชน ให้คำแนะนำในสิ่งที่ควรทำ สิ่งไม่ควรละเว้น เพราะพนักงานและเจ้าหน้าที่เป็นผู้รู้ข้อมูลดีที่สุด มีประสบการณ์มากในเรื่องนั้น เข้าใจงาน เข้าใจวิธีการ เข้าใจหลักเกณฑ์ สรุปได้ว่าตัวพนักงานและเจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้บริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สนทนา กลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

**4.2.2.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี เลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร รวม 12 ช่องทาง ดังนี้ (1) การพบปะแบบเผชิญหน้า (2) การส่งหนังสือราชการ (3) การแจ้งข่าวสารผ่านป้ายประกาศ (4) การใช้เสียงตามสาย (5) การใช้รถประกาศ (6) การประชุมประชาคม (7) การประชุม (8) การจัดกิจกรรม (9) เว็บไซต์ (10) เฟซบุ๊ก (11) ไลน์ และ (12) โทรศัพท์**

“...การติดต่อสื่อสารกับชาวบ้านเราใช้วิธีการพบปะเผชิญหน้า ให้การต้อนรับให้บริการ ณ ที่ทำการ อบต. การทำเป็นหนังสือราชการแจ้งให้ประชาชนทราบ ซึ่งมีข้อดีคือ หนังสือราชการเป็นสิ่งที่มีความน่าเชื่อถือสูง มีตราครุฑ มีลายเซ็นจากผู้บริหารองค์กรทำให้มีความน่าเชื่อถือ ชาวบ้านสามารถเก็บไว้อ่านซ้ำได้ เก็บไว้เป็นหลักฐานได้นำมาใช้ในวันประชุมได้ นอกจากนี้ในหมู่บ้านจัดสรรเราไม่สามารถเข้าไปประกาศประชาสัมพันธ์ได้ เราจะทำหนังสือราชการไปถึงสำนักงานนิติบุคคลเพื่อให้เขาแจ้งลูกบ้านทราบอีกต่อหนึ่ง เรายังมีป้ายประกาศในที่ต่าง ๆ อีกหลายแห่งทั้งในที่ทำการ

ทั้งป้ายประกาศในชุมชน บางเรื่องเราก็ใช้เสียงตามสายเพื่อกระจายข่าวให้ชาวบ้านรับรู้ อย่างรวดเร็ว เว็บไซต์เราใช้ในการประกาศแจ้งข่าวสารเรื่องสำคัญ ข่าวสารกิจกรรม ข่าวสารการประกวดราคา ข่าวสารการซ่อมแซมสาธารณูปโภค ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนเฟซบุ๊กเราใช้ในการประชาสัมพันธ์เรื่องราวและกิจกรรมของ อบต.บางขุนทอง ไลน์เป็นสื่อที่เราใช้มากที่สุด เราใช้ไลน์ในการติดต่อประสานงาน ระหว่างบุคลากรและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร ซึ่งใช้ทั้งการมอบหมายสั่งการ การรับเรื่อง รายงานเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่เราจะถ่ายรูปส่งมาทางไลน์ ทำให้เราเห็นปัญหา มองเห็นสถานการณ์ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ดีมาก ๆ และรวดเร็วมาก เราใช้ไลน์ในการ ติดต่อบริษัทสมาชิก อบต.ในเขตพื้นที่ เราใช้ไลน์ในการติดต่อบริษัทกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเพื่อประสานความร่วมมือกัน เรายังใช้ไลน์ในการติดต่อกับทางอำเภอ กรณี เร่งด่วนทางอำเภอจะมอบหมายสั่งการมาทางไลน์ โดยใช้พิมพ์ข้อความสั่งการ ถ่ายรูป เอกสารคำสั่งราชการส่งมาก่อนเพื่อความรวดเร็ว แล้วจึงส่งเอกสารตัวจริงตามมา ไลน์ เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารที่สำคัญมากสำหรับเรา ทำให้เราทำงานได้รวดเร็ว แก้ปัญหา ได้รวดเร็ว ดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้รวดเร็ว มีส่วนในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ อบต. บางขุนทองได้มาก ส่วนช่องทางติดต่อสื่อสารพื้นฐานที่สุดที่เราจำเป็นต้องใช้ คือโทรศัพท์ ชาวบ้านนิยมโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเรื่องราวต่าง ๆ การใช้โทรศัพท์ทำให้ เราซักถามข้อมูลได้ ตอบคำถามได้ ชี้แจงได้ สร้างความพอใจให้กับชาวบ้าน สร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ อบต. บางครั้งที่พักคุยทางโทรศัพท์ไม่เข้าใจ เราต้องส่งเจ้าหน้าที่ไป พบไปพูดคุยด้วยตัวเอง...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

“...เรื่องการเงินการคลังเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ผู้ประกอบการบางคนต้องใช้วิธีการ อธิบายโดยละเอียด เราต้องใจเย็น ค่อย ๆ อธิบายเพื่อให้เขาเข้าใจว่าเขามีหน้าที่ต้อง ชำระเงินค่าภาษีอะไรบ้างถ้าไม่ชำระผลจะเป็นอย่างไร คนทำงานจุดนี้ต้องใจเย็น แต่ ต้องรอบคอบ ไม่ให้เกิดความผิดพลาด เรื่องเงิน เรื่องตัวเลขเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าเรา ทำงานดี รอบคอบ พุดจาสื่อสารกับประชาชนดี เขาก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อเรา...” (กาญจน์สินี เชื้อผู้ดี สัมภาษณ์ 26 พฤษภาคม 2560)

#### 4.2.3 การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้าน การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

4.2.3.1 การกำหนดประเด็นสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญอย่าง  
หนึ่งของการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง โดยมีประเด็นสาร  
ในการบริการ 6 ประเด็นดังนี้คือ (1) ความสุภาพ (2) ความมีมารยาท (3) ความมีจิตใจบริการ (4)  
ความตรงประเด็น (5) ความสะอาด และ (6) ความรวดเร็ว โดยการควบคุมดูแลให้เกิดภาพลักษณ์การ  
บริการที่ดีได้มีการดูแลทั้งสองด้านคือ ด้านประสิทธิภาพของการบริการและด้านคุณภาพของการ  
บริการ

##### 1. บทบาทของผู้นำองค์กรเกี่ยวกับการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการ

ผู้นำองค์กรมีบทบาทในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการ โดยการจัดให้มี  
บริการที่ดี กำกับดูแลบุคลากร เจ้าหน้าที่ พนักงาน ให้ทำงานบริการด้วยความมีประสิทธิภาพและ  
คุณภาพ

“...พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเราทุกคนได้รับการปลูกฝัง อบรมถ่ายทอดให้มี  
จิตใจบริการ (service mind) มีความเต็มใจที่จะให้บริการประชาชน ไม่ว่าองค์กรใดก็  
ตาม ผู้นำนั้นแหละคือคนสำคัญที่สุดที่จะต้องลุกขึ้นมาเป็นผู้นำทุกอย่าง ผู้อำนวยการ  
กอง หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าฝ่ายทุกคนต้องเป็นผู้นำในการให้บริการที่ดี ทำให้  
พนักงานและเจ้าหน้าที่เห็นว่าเราควรจะต้องให้บริการที่ดีแก่ประชาชนอย่างไร ทั้ง  
กิริยามารยาท ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ ความเป็นผู้นำต้องทำเป็น  
ตัวอย่างและเป็นผู้นำพนักงานและเจ้าหน้าที่ให้เขาเกิดความรู้สึกอยากทำงานให้ดี  
ทำงานให้มีประสิทธิภาพ เราต้องดูแลการทำงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ให้เขา  
อยากทำดี เวลาเขาทำดีเราก็มีคำชม มีการให้กำลังใจ พวกเขาต้องการให้องค์กรเห็นว่  
การทำความดีของเขามีคนเห็น มีคนชื่นชมอยู่เสมอ นี่คือนี่สิ่งที่จะทำให้พวกเขาทำหน้าที่  
ในการบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ ซึ่งไม่เพียงแต่ประสิทธิภาพในการบริการแต่เรา  
ยังต้องทำให้ลึกลงไปถึงคุณภาพของการบริการที่ดีด้วย...” (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สัมภาษณ์  
15 พฤษภาคม 2560)

## 2. การเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการของส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กร

การบริการของส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กร ที่จำเป็นต้องมีการดูแลบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ งานบริการของสำนักงานปลัด งานบริการของกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม งานบริการของกองช่าง งานบริการของกองการศึกษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และงานบริการของกองคลัง

“...การบริการของ อบต.บางขุนทอง ในส่วนของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วน ตำบลบางขุนทอง ดูแลรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนในเรื่องหลัก ๆ 3 เรื่อง คือ หนึ่ง งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการแก้ปัญหาและการให้ความ ช่วยเหลือประชาชน ในเรื่องน้ำท่วม ไฟไหม้ ป้ายโฆษณาล้ม สะพานพัง ถนนขาด พอ ประชาชนประสบเหตุ เขาจะแจ้งมาที่เราทันที โดยมากจะโทรศัพท์มาแจ้ง ซึ่งหากเป็นนอก เวลาราชการเราจะมีเจ้าหน้าที่ของเราบริการตลอด 24 ชั่วโมง ผลัดเปลี่ยนเวรกันเข้ามา ดูแล แต่จะมีการรายงานให้หัวหน้าสำนักงานปลัดทราบอยู่ตลอดเวลา หัวหน้าจะคอย ควบคุม สั่งการ แก้ปัญหา ประสานงาน ให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา รวมทั้ง รายงานให้ฝ่ายบริหารทราบคือ ท่านนายก อบต. เพื่อตัดสินใจสั่งการในเรื่องใหญ่ ๆ ที่อาจ ต้องใช้อำนาจหน้าที่ ใช้ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ เพื่อให้สามารถ ดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สอง งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน เรา ดูแลผู้สูงอายุในชุมชน จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น โยคะ รำมวยไทเก๊ก ดนตรีไทย กลองยาว การแสดง รวมทั้งการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ เราจะเข้าไปใน ชุมชน ทำกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุอย่างน้อยเดือนละครั้ง สาม งานกฎหมายและคดี เรารับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่มีข้อขัดข้องในเรื่องต่าง ๆ ข้อปัญหา ข้อขัดแย้ง ระหว่างประชาชนในชุมชน ระหว่างประชาชนกับธุรกิจเอกชน เรามีศูนย์ดำรงธรรมตำบล รับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำข้อกฎหมาย เจริญแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งงานส่วนนี้ ช่วยเหลือประชาชนได้มาก...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

“...งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีภารกิจสำคัญเกี่ยวข้องกับการดูแล อนามัย สิ่งแวดล้อม การรักษาความสะอาด ของชุมชน ธุรกิจ ร้านค้า ที่พักอาศัย

อาคารที่พัก สถานที่บริการ สถาบันเทิง ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร ร้านขาย วัตถุประสงค์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดของคุณ คลอง น้ำเสีย ระบบกำจัดน้ำเสีย การระบายน้ำเสีย กลิ่น แสง เสียง ที่ส่งผลกระทบต่ออนามัยของ ประชาชน เราจะพูดคุยสื่อสารกับประชาชนในตามกรอบภารกิจของเรา รวมไปถึงการ ให้บริการด้านต่าง ๆ ของเรา การส่งเสริมคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน งานทั้งหมดที่กล่าวมาเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีแก่ประชาชน ซึ่งเราดูแลทั้งสองด้านคือ ประสิทธิภาพของการบริการและคุณภาพของการบริการ...” (วรธรณี ตั้งอดุลย์รัตน์ สัมภาษณ์ 19 พฤษภาคม 2560)

“...งานด้านกองช่างรับผิดชอบดูแลงานด้านสาธารณูปโภค การสร้าง การ บำรุงรักษา การซ่อมแซม การแก้ไขปัญหาการใช้งาน การควบคุมอาคาร การขออนุญาตก่อสร้างต่อเติมอาคาร การแก้ไขปัญหาประชาชนในพื้นที่ ไฟฟ้า แสงสว่าง ทางเดิน สะพาน ถนน สิ่งที่เราทำนี่คือ การบริการประชาชน ถ้าเราให้บริการสิ่งเหล่านี้ ได้มีประสิทธิภาพประชาชนจะพึงพอใจ ทำให้ภาพลักษณ์ของ อบต.บางขุนทองดูดีใน สายตาประชาชน...” (จันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร สัมภาษณ์ 26 พฤษภาคม 2560)

“...งานการเงินการคลังต้องประสานงานกับกองอื่น ๆ เรื่องการเบิกจ่าย ต้อง ประสานงานกับกลุ่มธุรกิจเอกชนที่เขามาติดต่อรับเงินค่าดำเนินการ เราต้องมีความ รอบคอบ ใจเย็น สุขุม พุดจาสื่อสารที่ดีอยู่เสมอ...” (กาญจน์สินี เชื้อผู้ดี สัมภาษณ์ 26 พฤษภาคม 2560)

## 2. ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานบริการที่ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ องค์กร

การควบคุมกำกับดูแลงานบริการให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพจะช่วย เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร วิธีการเสริมประสิทธิภาพคือ การอบรมเจ้าหน้าที่และ พนักงาน การสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานภาคสนาม เพื่อให้สามารถประสานงาน รายงานเหตุการณ์ ตัดสินใจ แก้ปัญหาได้ อย่างทันท่วงที ทันต่อสถานการณ์ ทันเวลา



“...เรื่องน้ำเน่าเสียในคูคลองเป็นสิ่งที่ชาวบ้านเขาอยากให้เรารีบแก้ไข เพราะมันส่งกลิ่นรบกวน เสียสุขภาพ เราจะเข้าไปดำเนินการอย่างรวดเร็ว ปัญหาฝักตบชวาในคูคลองทำให้ประชาชนเดินทางสัญจรลำบาก เราจะส่งทีมงานของเราไปจัดการแก้ไขโดยเร็ว ปัญหาจัดเก็บขยะเรามีตารางเวลาควบคุมการจัดเก็บขยะ พนักงานของเราจะรู้หน้าที่ดี เขาจะทำงานตามระบบ ไม่ค่อยมีปัญหา จะมีปัญหาเฉพาะเวลาที่รถเก็บขยะเสียหาย เรามีรถสำรองออกไปแทน เรารีบซ่อมแซมรถคันที่เสีย ยกเว้นบางครั้งอาจจะเสียพร้อมกันทั้งสองคันส่งซ่อมใช้เวลาหลายวัน แบบนี้ทำให้เราไม่สามารถไปเก็บขยะได้ตามระบบเราก็ต้องชี้แจงให้ประชาชนทราบ...” (วรรณิ ตั้งอุดมย์รัตน์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สัมภาษณ์ 15 มิถุนายน 2560)

...งานของของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีงานหลัก 3 ด้านที่เราต้องควบคุมดูแลการทำงานบริการให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ คือด้านที่หนึ่ง งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 3 ภารกิจคือ ภารกิจแรกคือ การดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำในคลองเน่าเสีย ประชาชนต้องการให้เราไปช่วยบำบัดน้ำ แก้ไขน้ำไม่ให้น้ำเสียหรือกรณีฝักตบชวาเต็มคลองเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางสัญจรของคนเดินทางทางเรือ เราก็ต้องออกไปดำเนินการขุดลอกคลอง เก็บฝักตบชวา ภารกิจที่สอง คือ การควบคุมการอนามัยของร้านขายอาหาร โดยการให้บริการจดทะเบียนเป็นผู้ขายสินค้าที่มีกฎหมายและระเบียบควบคุม เช่น การขายอาหารประชาชนต้องมาจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการขายอาหาร เราจะให้บริการรับคำร้องขอจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการขายอาหาร เรามีหน้าที่ออกไปตรวจสอบความถูกต้องตามข้อกำหนดและระเบียบ หากพบว่าถูกต้องเราจึงจะออกใบอนุญาตให้ ภารกิจที่สามคือ การควบคุมการจำหน่ายสารเคมีที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพซึ่งถูกควบคุมตามกฎหมาย เช่น ขายเคมีภัณฑ์ การเกษตร ขายสารเคมีกำจัดแมลง สารเคมีกำจัดศัตรูพืช ขายน้ำมันเครื่องจักรกล เหล่านี้ต้องจดทะเบียน เราก็จะให้บริการรับจดทะเบียน ซึ่งเราจะแจ้งให้ประชาชนทราบว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง ต้องปฏิบัติอย่างไรบ้าง ภารกิจที่สาม คือ การควบคุมและป้องกันโรค เช่น การฉีดพ่นยากำจัดยุง หากพบเชื้อโรคร้ายแรง เช่น ชิเก้ ต้องควบคุมภายใน 24 ชั่วโมง ด้านที่สอง งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข เราประสานงานกับหน่วยงานราชการในพื้นที่ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในการให้บริการตรวจสุขภาพของประชาชนในชุมชน ด้านที่สาม งานรักษาความสะอาด

งานนี้ถือเป็นงานใหญ่ การให้บริการจัดเก็บขยะตามบ้านเรือน บริษัทห้างร้าน และที่สาธารณะในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ประชาชนทั้งในชุมชนและในหมู่บ้านจัดสรร ต้องการให้เราจัดเก็บขยะเอาไปทิ้งหรือเอาไปกำจัดโดยเร็วมิฉะนั้นจะเกิดกลิ่นเน่าเหม็นสร้างความเดือดร้อนรำคาญ เราต้องจัดบริการให้ และต้องมีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ทันทเวลา ทันสถานการณ์ ในส่วนนี้ประชาชนมักมีความคาดหวังสูง งานบริการทุกด้านของเราจึงต้องทำให้ดี เราทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ วิธีการของเราคือ เราใช้วิธีการอบรมเจ้าหน้าที่และพนักงานของเราอยู่เสมอ ๆ มีการเปิดช่องทางการสื่อสารโดยตรงระหว่างเราซึ่งเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภาคสนาม เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ทันทเวลา อย่างไรก็ตามพนักงานเก็บขยะของเราเป็นพนักงานจ้าง วุฒิการศึกษาไม่สูง แต่ขยันทำงาน ทำงานที่ยากลำบากได้ แต่เขาอาจจะพูดไม่เก่ง สื่อสารไม่เก่ง บางครั้งจึงมีข้อถกเถียงขัดแย้งกับประชาชนบ้าง บางครั้งก็ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เราจึงสั่งให้เขาบอกประชาชนว่าหากมีข้อสงสัยอย่างไรให้โทรศัพท์พูดคุยกับผู้อำนวยการกองสาธารณสุขได้ทันที หรือพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ซึ่งรู้ข้อมูล รู้ระเบียบ รู้ข้อกฎหมายดีกว่า รวมทั้งสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีกว่า ซึ่งลดปัญหาได้มาก...” (วรรณดี ตั้งอดุลย์รัตน์ สัมภาษณ์ 15 มิถุนายน 2560)

“..งานของกองช่างแบ่งออกเป็น 3 งาน คือ งานก่อสร้าง งานออกแบบและควบคุมอาคาร และงานสาธารณสุขโรค งานที่เราให้บริการประชาชนหลัก ๆ แบ่งออกเป็น 3 เรื่อง คือ งานแรก งานก่อสร้าง เราทำหน้าที่ออกแบบจัดสร้างถนน สะพาน และสาธารณสุขโรคต่าง ๆ ตามที่ประชาชนร้องขอมา งานที่สองคือ งานออกแบบและควบคุมอาคาร ประชาชนที่ต้องการก่อสร้างหรือต่อเติมอาคารบ้านพัก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม โรงงาน จะต้องมายื่นแบบคำร้องขออนุญาตก่อสร้างหรือต่อเติมอาคาร โดยยื่นเอกสารแบบแปลนที่จะสร้างว่าถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบหรือไม่ หากไม่ถูกต้องเราจะมีคำแนะนำให้กลับไปแก้ไข เมื่อแก้ไขแบบแปลนถูกต้องแล้ว เราจะอนุญาตให้ก่อสร้างหรือต่อเติมได้ อาคารบางประเภท เช่น อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม โรงงาน เราต้องออกไปตรวจอาคารที่สร้างขึ้นแล้วด้วยว่าถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ งานที่สามคือ งานสาธารณสุขโรค เราต้องดูแลความเรียบร้อยของ ถนน สะพาน ไฟฟ้า แสงสว่าง ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ตามปกติ หาก

เสียเราต้องรีบดำเนินการซ่อมแซม รวมทั้งสาธารณภัยที่มากระทบต่อการใช้ สาธารณูปโภค เช่น น้ำท่วม ถนนพัง สะพานพัง ไฟฟ้าแสงสว่างดับ สอง ถนนชำรุด ไฟฟ้าดับ สะพานพัง เราต้องดูแลรับผิดชอบ..” (จันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร สัมภาษณ์ 26 พฤษภาคม 2560)

“..กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ให้บริการประชาชนในด้านสำคัญ สอง ด้าน คือ หนึ่ง การจัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เรามีการจัด กิจกรรมตักบาตรพระ 108 เป็นกิจกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนอย่างมาก โดยเราทำงานร่วมกับวัด โรงเรียน และหน่วยงานราชการอื่น เช่น อำเภอ อบต.อื่น จัด กิจกรรมล่องเรือ โดยประชาชนนำเรือของตนเองมาตกแต่งประดับประดาอย่างสวยงาม สอง การจัดกิจกรรมกีฬาและสันทนาการ...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

“...เวลาเราประชุมภายใน เราจะพูดกันเรื่องการบริการ เราปลูกฝัง อบรม ถ่ายทอด ให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเราทุกคนมีจิตใจบริการ (service mind) มีความเต็มใจที่จะให้บริการประชาชน มีความสุภาพ มีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เขามาติดต่อเรา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องข้อมูล ข่าวสาร คำถาม ข้อสงสัย ขอคำแนะนำ ขอคำปรึกษา ว่าเขาอยากจะทำสิ่งนี้จะทำได้ไหม จะทำอย่างไร ต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง เขาจะปรึกษาเราว่าถ้าจะทำแบบนี้จะทำได้ไหม อะไรทำได้ อะไรทำไม่ได้ ประชาชนที่เป็นชาวบ้านจริง ๆ เขาก็ไม่รู้ เราต้องเป็นผู้แนะนำที่ดี และ ต้องทำด้วยความมีน้ำใจ มีความหวังดีที่จะให้ความช่วยเหลือ...” (นิติพนธ์ สุภาเกตุ สันทนาการกลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...การบริการเป็นหัวใจของการที่จะสร้างความรู้สึกประทับใจ ความรู้สึกพึงพอใจให้กับประชาชน ช่วยสร้างทัศนคติที่ดี และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรของเรา เราเน้นเรื่องความสุภาพในการให้บริการ ไม่ว่าผู้มาติดต่อจะเป็นคนในหมู่บ้าน จัดสรรที่ฐานะดีหรือชาวบ้านในชุมชนเราให้บริการเหมือนกัน เท่าเทียมกันคือ ความสุภาพ ความมีมารยาท ความมีจิตใจบริการที่ดี เราถือว่าเราเป็นเจ้าหน้าที่รัฐเรามีหน้าที่ ให้บริการประชาชน เราต้องการทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ ให้บริการอย่างมี

คุณภาพและมีประสิทธิภาพ...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...ความตรงประเด็น คือ ผู้มาติดต่อต้องการข้อมูลเรื่องอะไร ต้องการคำตอบเรื่องอะไร ต้องการคำแนะนำเรื่องอะไร เช่น เรื่องกฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม อย่างเช่น เรื่องการยื่นคำขอก่อสร้างต่อเติมอาคาร อะไรทำได้อะไรทำไม่ได้ ความรู้ในเรื่องเหล่านี้เรามีการจัดเตรียมข้อมูลไว้ให้พร้อมสำหรับบริการประชาชน เราสามารถจัดหาข้อมูลและคำตอบให้ตรงประเด็น เราแก้ปัญหาได้ตรงประเด็นเขาก็จะคลายสงสัย คลายความทุกข์ใจ เราอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อไปต้องไปเดินไปเดินมาหลายขั้นตอน เรามีจุดให้บริการของแต่ละเรื่องที่สามารถได้รับคำตอบได้ครบในที่เดียว เราให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ชักช้า ยกเว้นบางกรณีที่อยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเรา อย่างเช่น เรื่องถนนของกรมทางหลวง ถนน รพช. เราไม่ได้มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเราก็ต้องติดต่อประสานงานสอบถาม แจ้งปัญหาให้เขาทราบ ขอความช่วยเหลือให้เขาเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหา บางครั้งเราต้องใช้เวลาในการติดต่อประสานงานพอสมควร...” (จันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...การสื่อสารในการบริการของสำนักงานปลัด อบต.บางขุนทอง เราคำนึงถึงภารกิจหน้าที่ที่เราต้องปฏิบัติทั้งภารกิจที่เกิดขึ้นตามตัวบทกฎหมาย ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามคำสั่งของส่วนราชการที่กำกับดูแลเรามอบหมายสั่งการลงมาหรือมอบนโยบายมาให้เราปฏิบัติ ภารกิจที่เกิดจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่เราจำเป็นต้องไปแก้ไขปัญหา แม้ไม่มีประชาชนร้องเรียนมาเราก็ต้องทำ อย่างเช่น เสาไฟฟ้าล้ม สะพานพัง ถนนขาด น้ำท่วม ภารกิจที่เกิดจากปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ การสื่อสารกับประชาชนเราจึงนำเอาภารกิจการบริการดังกล่าวมาเป็นตัวตั้งในการสื่อสารเอามาเป็นข่าวสารที่ต้องประชาสัมพันธ์เผยแพร่ออกไปให้ประชาชนรับรู้เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...ภาพลักษณ์ของงานบริการขึ้นอยู่กับลักษณะของงานบริการสองประการ  
อย่างแรกคือ ประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ความรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายน้อย ทันท่วง  
สถานการณ์ ทันท่วงเวลา อย่างที่สองคือคุณภาพของงานบริการ เช่น ความสุภาพ ความ  
เป็นกันเอง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ...” (กาญจน์ลณี เชื้อผู้ดี สนนากลุ่ม 30  
มิถุนายน 2560)

### 3. วิธีการสื่อสารในงานบริการเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

การเลือกใช้วิธีการสื่อสารในการบริการมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความรู้สึที่ดี  
ความรู้สึประทับใจ และความรู้สึพึงพอใจ อันจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร  
วิธีการสื่อสารที่ใช้ในการบริการคือ (1) การบอกกล่าวข้อเท็จจริง (2) แสดงความรู้สึตระหนัก  
ในบทบาทหน้าที่ (3) แสดงความรู้สึรับผิดชอบ (4) แสดงออกให้เห็นว่ามีความเต็มใจในการ  
ให้บริการ (5) แสดงออกให้เห็นว่ามีความปรารถนาดี และ (6) แสดงออกให้เห็นว่ามีความ  
ตระหนักในคุณค่าของสิ่งที่ทำ มีความภูมิใจในสิ่งที่ทำเพื่อบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมี  
ชีวิตที่ดีขึ้น

“...องค์กรทุกองค์กรต่างต้องการให้องค์กรของตนมีภาพลักษณ์ที่ดี อบอุ่นของเราก้  
เช่นกัน เพราะฉะนั้นองค์กรของเราจึงต้องมีการปฏิบัติที่ดี มีการบริหารงานและมีการ  
ดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงประเด็น เป็นที่  
พึงพอใจของประชาชนสร้างความรู้สึที่ดี สร้างทัศนคติที่ดี และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่มี  
ต่อองค์กรของเรา เรื่อยากเห็นองค์กรของเรามีภาพลักษณ์ดี เราจึงมีการจัดการให้เกิด  
เรื่องราวดี ๆ วิธีการคือ เราจะบอกเล่าเรื่องราวเหล่านี้ด้วยข้อเท็จจริง เล่าไปตามความ  
เป็นจริงด้วยความสุขุม ไม่โอ้อวด เราจะเล่าเรื่องราวด้วยความรู้สึที่ว่า เรามีความ  
ตระหนัก มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ เรามีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อ  
ประชาชน เรามีความหวังที่จะเห็นประชาชนมีความสุข มีความปลอดภัย มีสุขภาพดี มี  
คุณภาพชีวิตที่ดี เราจะใช้โทนแบบนี้ในการบอกเล่าเรื่องราวที่ดีของเรา ข้อสำคัญคือเรา  
ต้องไม่แสดงออกว่าเรามีบุญคุณ เราเป็นผู้แก้ปัญหาให้เขา ไม่ใช่การทวงบุญคุณ แต่ที่  
ทำเพราะด้วยความสำนึกในหน้าที่ นอกจากนี้เรายังเล่าเรื่องราวด้วยความรู้สึตระหนัก  
ในคุณค่าของสิ่งที่เราทำ ด้วยความรู้สึภาคภูมิใจ สะท้อนถึงความมีเกียรติขององค์กร

เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจร่วมกับองค์กรของเราด้วย...” (เบญจวรรณ  
เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

#### 4.2.3.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีแนวทางหลักดังนี้คือ

1) การแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ใช้ช่องทางการสื่อสาร 8 ช่องทาง  
ดังนี้คือ (1) หนังสือราชการ (2) เสียงตามสาย (3) รถประกาศ (4) ป้ายประกาศ (5) สื่อบุคคล (6) การ  
ประชุม (7) เว็บไซต์ และ (8) เฟซบุ๊ก

2) การตอบคำถามและการให้คำปรึกษาแนะนำ เลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร  
ที่สามารถโต้ตอบได้ เป็นการสื่อสารสองทาง ซักถามได้ ตอบคำถามได้ โดยใช้ช่องทางการสื่อสาร 3  
ช่องทาง ดังนี้คือ (1) สื่อบุคคล (2) โทรศัพท์ และ (3) เฟซบุ๊ก

3) การแจ้งผลการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรของกองและฝ่ายต่าง ๆ  
ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนโดยตรง ได้แก่ (1)  
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจเกี่ยวกับการดูแลสิ่งแวดล้อม ความสะอาด มลภาวะ การ  
จัดการขยะ การจัดการสิ่งแวดล้อม แม่น้ำ ลำคลอง (2) กองช่างมีภารกิจเกี่ยวกับการดูแล  
สาธารณูปโภค เช่น ถนน สะพาน สิ่งก่อสร้าง รวมทั้งการควบคุม กำกับดูแล การก่อสร้าง ต่อเติม  
อาคาร สิ่งปลูกสร้างของประชาชน การรับยื่นคำร้อง การพิจารณาคำร้อง การพิจารณาแบบ (3) กอง  
การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม (4) กองคลัง ภารกิจบริการเกี่ยวกับบัญชีและการเงิน การจัดเก็บ  
ภาษี การรับชำระภาษีโรงเรือน ในการให้บริการดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ใช้  
ช่องทางการสื่อสารในการบริการประชาชน 6 ช่องทางดังนี้คือ (1) สื่อบุคคล (2) โทรศัพท์ (3) หนังสือ  
ราชการ (4) เสียงตามสาย (5) รถประกาศ และ (6) การประชุม

“...ด้านการบริการประชาชนแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก การบริการ  
ข่าวสาร เราใช้ช่องทางการสื่อสารหลักคือ หนังสือราชการ ส่งไปยังประชาชน  
โดยตรง หรือส่งไปยังนิติบุคคล หรือส่งไปยังผู้นำชุมชนให้ช่วยเผยแพร่ต่ออีกทอดหนึ่ง  
สอง เสียงตามสาย เราประกาศออกไปคนได้ยินกันทั่ว สาม รถประกาศ เราส่งรถ  
ประกาศไปวิ่งในชุมชนประกาศข่าวให้ชาวบ้านรับรู้ สี่ ป้ายประกาศ เราติดป้ายประกาศ

กลางหมู่บ้าน หรือจุดที่เป็นย่านชุมชน ห้า ตัวบุคคล เราใช้เจ้าหน้าที่ของเราออกไป พบปะชาวบ้านเพื่อส่งข่าวและเป็นการเยี่ยมเยียนไปในตัว หก การประชุม เรามีเวทีประชุมประจำเดือนเราจะใช้ช่วงนั้นประกาศข่าวสาร เจ็ด เว็บไซต์ บางเรื่องที่ต้องประกาศล่วงหน้าไว้นาน ๆ ข้อมูลไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงบ่อยเราจะประกาศทางเว็บไซต์ แแปด เราใช้เฟซบุ๊กประกาศข่าวสารด้วยภาษาที่ไม่เป็นทางการมากนัก เราเผยแพร่ข้อมูลได้บ่อย เปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ง่าย มีช่องทางสนทนาซักถามได้ ส่วนที่สอง เป็นงานบริการตอบคำถามและการให้ปรึกษาแนะนำ เช่น การตอบคำถามว่าสิ่งใดถูกกฎหมาย สิ่งใดไม่ถูกกฎหมาย สิ่งใดทำได้ สิ่งใดทำไม่ได้ กรณีที่เป็นการตอบคำถามและการให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องต่าง ๆ เราจะใช้ช่องทางการสื่อสารที่สามารถเจรจาโต้ตอบได้ ซักถามข้อสงสัยได้ พูดคุยได้ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจได้ดีกว่า เข้าใจทั้งข้อมูลและความรู้สึกของชาวบ้านได้ดีกว่าแบบทางเดียว เราจึงเลือกใช้ (1) สื่อบุคคล (2) โทรศัพท์ (3) เฟซบุ๊ก...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

“...งานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ต้องติดต่อสื่อสารกับชาวบ้าน บ่อยครั้งมาก วันละหลายสิบครั้ง เพราะเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของเขา เช่น การจัดการจัดเก็บขยะ ต้องไม่ขาดตกบกพร่อง มิฉะนั้นจะเกิดปัญหามาก งานด้านความสะอาด น้ำเน่าเสีย ผักตบชวา กองขยะ ควันพิษ อากาศเสีย เรื่องแบบนี้ชาวบ้านติดต่อเข้ามาทุกวัน ช่องทางการสื่อสารที่เราเลือกใช้มากที่สุดคือ หนึ่ง สื่อบุคคล โดยเจ้าหน้าที่ของเราไปดูแลความสะอาดในชุมชน ไปขุดลอกคูคลอง ไปฉีดพ่นยากำจัดยุง ไปเก็บขยะ เราอบรมให้บุคลากรของเราเป็นสื่อบุคคลที่ดี พูดจาสนทนาด้วยความสุภาพ อุดหนุน ใจเย็น ห้ามถกเถียงกับชาวบ้าน ให้รับฟัง หากเป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้ขอให้ประชาชนติดต่อมายังสำนักงาน ผู้อำนวยการกองและเจ้าหน้าที่ที่จะเป็นผู้ตอบ ชี้แจง อธิบายให้ประชาชนเข้าใจ สอง โทรศัพท์เป็นช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุด บ่อยที่สุด ชาวเขาชอบโทรศัพท์มาแล้วได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่มากกว่าอ่านจดหมายหรือป้ายประกาศ เพราะเขาอยากซักถาม สิ่งที่เขาสงสัย และอยากได้คำตอบเร็ว ๆ สาม เราใช้หนังสือราชการ เพราะบางเรื่อง เช่น การฉีดพ่นยากำจัดยุงก่อนที่เราจะเข้าไปบริการในพื้นที่เราต้องส่งหนังสือราชการไปแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าก่อน การส่งหนังสือราชการเป็นสิ่งที่ประชาชนให้ความเชื่อถือ สี่ เราใช้เสียงตามสาย ห้า เราใช้รถประกาศกระจายเสียง บางเรื่องเช่น

การออกมาให้บริการด้านสาธารณสุขในพื้นที่ชุมชน เราจะประกาศผ่านเสียงตามสาย และใช้รถออกไปประกาศแจ้งให้ประชาชนทราบ หก การประชุม การพบปะกับชาวบ้านในการประชุมประชาคมทำให้ได้พูดคุยซักถาม อธิบายกันได้ชัดเจน ชาวบ้านจะพอใจที่ได้พบกับเจ้าหน้าที่ของเรา ถ้าเราให้บริการดี เป็นที่พึงพอใจภาพลักษณ์เราก็ดี ถ้าสื่อหรือช่องทางการสื่อสารของเราดี ภาพลักษณ์เราก็ดี สื่อบุคคลของเราสำคัญมาก...” (วรรณิ ตั้งอุดมรัตน์ สัมภาษณ์ 19 มิถุนายน 2560)

“...กองช่างเรานี้ต้องบริการประชาชนโดยตรง ถนน สะพาน เสาไฟฟ้า ท่อระบายน้ำในหมู่บ้านตำบลและชุมชนเราต้องดูแลให้ใช้งานได้ตามปกติ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับชาวบ้านหลักของเราคือ สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ของเราลงพื้นที่สร้างติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษา ต้องพบปะกับประชาชนในชุมชน เราเน้นให้เจ้าหน้าที่เราสื่อสารกับชาวบ้านด้วยความสุภาพ เรียบร้อย เป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือในหน้าที่ของเราอย่างเต็มที่ ชาวบ้านจะพบเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่เรา ถ้าเขาพอใจภาพลักษณ์ของกองช่างเราก็ดี อนาคตเราก็ภาพลักษณ์ดี อีกจุดหนึ่งคือ การให้บริการที่สำนักงาน ประชาชนจะมาหาเราที่สำนักงานมาติดต่อเรื่องต่าง ๆ เช่น การยื่นแบบขอก่อสร้างอาคาร ที่พักอาศัย อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม มายื่นคำร้องขอต่อเติมอาคาร สิ่งปลูกสร้าง เจ้าหน้าที่ของเราทั้งให้บริการ ทั้งให้คำแนะนำ สิ่งใดถูกต้อง สิ่งใดควรแก้ไข เราให้บริการดี ประชาชนพอใจ ภาพลักษณ์ของเราก็ดี มีบางส่วนที่เราใช้วิธีการประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านป้ายประกาศ ป้ายประกาศจะประกาศว่าจะมีการก่อสร้างอะไร โดยใคร ทำเมื่อไหร่ เสร็จเมื่อไหร่ เพื่อให้ประชาชนเขารู้ เขาจะรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้นในชุมชนของเขา กรณีที่เป็นการประกวดราคาเราก็ปิดป้ายประกาศ และประกาศทางสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก...” (จันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร สัมภาษณ์ 20 มิถุนายน 2560)

“...งานการเงินการคลัง ส่วนใหญ่จะต้องใช้หนังสือราชการส่งตรงถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือน ในบางครั้งอาจต้องใช้ป้ายประกาศ เช่น ป้ายไว้นิล...” (กาญจน์ลลิตี เชื้อผู้ดี สัมภาษณ์ 20 มิถุนายน 2560)



โดยสรุปแล้ว การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี โดยเลือกใช้สื่อในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับงานบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ 1) การแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ใช้ช่องทางการสื่อสาร 8 ช่องทาง ได้แก่ (1) หนังสือราชการ (2) เสียงตามสาย (3) รถประกาศ (4) ป้ายประกาศ (5) สื่อบุคคล (6) การประชุม (7) เว็บไซต์ และ (8) เฟซบุ๊ก 2) การตอบคำถามและการให้คำปรึกษาแนะนำ ใช้ช่องทางการสื่อสาร 3 ช่องทาง ได้แก่ (1) สื่อบุคคล (2) โทรศัพท์ และ (3) เฟซบุ๊ก และ 3) การแจ้งผลการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรของกองและฝ่ายต่างๆ ใช้ช่องทางการสื่อสาร 6 ช่องทาง ได้แก่ (1) สื่อบุคคล (2) โทรศัพท์ (3) หนังสือราชการ (4) เสียงตามสาย (5) รถประกาศ และ (6) การประชุม สรุปได้ว่า การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีการใช้ช่องทางการสื่อสารในการบริการ รวมทั้งสิ้น 9 ช่องทาง ได้แก่ 1) หนังสือราชการ (2) เสียงตามสาย (3) รถประกาศ (4) ป้ายประกาศ (5) สื่อบุคคล (6) การประชุม (7) โทรศัพท์ (8) เว็บไซต์ และ (9) เฟซบุ๊ก

#### 4.2.4 การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพขององค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

##### 4.2.4.1 การกำหนดประเด็นสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพขององค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

การนำเสนอเรื่องราวความมีประสิทธิภาพขององค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง เพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ได้ทำการสื่อสารในประเด็นประสิทธิภาพขององค์กรโดยการแสดงออกให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงาน โดยมีการกำหนดประเด็นสาร 3 ประเด็นหลัก คือ (1) ความสามารถในการดำเนินงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (2) แก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงประเด็น และ (3) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

“...เรื่องข่าวสารที่ประชาชนคาดหวังต้องการรับรู้จากองค์กรของเราคือ เรื่องความมีประสิทธิภาพในการทำงาน เราจึงเน้นการดำเนินงานทุกกองทุกฝ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ ในความคิดของเราประสิทธิภาพคือ การบรรลุจุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์ คือการทำให้สำเร็จ ที่สำคัญต่อมาคือ ต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ แก้ได้ถูกจุดตรงประเด็นปัญหา ถ้าแก้ปัญหาไม่ได้แสดงว่ายังไม่มี

ประสิทธิภาพ ต่อมาคือความเร็ว การแก้ปัญหาต้องทำด้วยความรวดเร็ว ปัญหาคือความทุกข์ ถ้าเราแก้ปัญหาได้เท่ากับเราคลายความทุกข์ให้ประชาชนได้ ความทุกข์ยิ่งนานยิ่งทุกข์ ถ้าเราแก้ปัญหาได้เร็วกว่ากับปลดเปลื้องความทุกข์ได้เร็ว การใช้ทรัพยากรก็ต้องคุ้มค่า ไม่ทุ่มเทลงไปแบบสูญเปล่า การใช้เงินงบประมาณต้องประหยัดใช้จ่ายคุ้มค่าเงิน เพราะนี่คือเงินที่มาจากภาษีประชาชน สิ่งเหล่านี้คือตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรของเรา ประชาชนเขาจะรับรู้จากการลงมือทำงานของเรา จากการลงพื้นที่ทำงานให้เขาเห็นผลลัพธ์ นี่คือการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะมีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ อบต.บางขุนทอง...” (อนุพงษ์ กั้นพุ่ม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง สัมภาษณ์ 5 มิถุนายน 2560)

“..เราคิดว่า การที่เราปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทันทต่อสถานการณ์ ทันทต่อเวลาที่คับขัน เวลาที่จำกัด ในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน ในการให้บริการประชาชน ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสิ่งที่จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกยินดี ฟังพอใจ ประทับใจ นั่นคือ ภาพที่ประชาชนที่ต่อเรา เขาจะมองเราด้วยความรู้สึกที่ดี ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในใจเขา เพราะฉะนั้นการใช้สื่อไลน์และไลน์กลุ่มที่ทำให้เราทำงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพย่อมจะส่งผลต่อการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรของเราและตัวเราด้วยอย่างแน่นอน... (เบญจวรรณ เกลี้ยงลายอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

“..ความเร็วในการแก้ไข้ปัญหา ทันทต่อสถานการณ์ เป็นเรื่องจำเป็นที่สุด อย่างเช่นเรื่องการเกิดโรคไข้เลือดออกกระบาด เกิดโรคชิก้ากระบาดในพื้นที่ เราต้องเข้าไปฉีดพ่นยาภายในเวลา 24 ชั่วโมงเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดให้ได้ ถ้าเราแสดงให้เห็นว่าเราสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที ทันทเวลา ประชาชนเขาจะเกิดความมั่นใจ เกิดความเชื่อถือ เกิดภาพลักษณ์ที่ดี งานสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดภาพลักษณ์คือ การจัดเก็บขยะซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นมากที่สุด ในหมู่บ้านชนบทเดี๋ยวนี้นี้ขยะมากขึ้น ในหมู่บ้านจัดสรรเรื่องขยะนี้สำคัญที่สุด หากเราจัดเก็บขยะได้ทันตามกำหนดเวลา ก็จะไม่เกิดปัญหาขยะตกค้าง เน่าเสีย ส่งกลิ่นเหม็น ส่งผลเสียต่อสุขภาพและบรรยากาศ หากเราจัดเก็บขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนจะเกิดความรู้สึกฟังพอใจ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเรา แต่ถ้าหากเรา

จัดเก็บไม่ทัน ล่าช้า ประชาชนจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ไม่ดี เรามีหน้าที่สื่อสารกับประชาชนให้เข้าใจถึงเหตุผล ความจำเป็น ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขของเรา เราจะทำอย่างไร ทำเมื่อไหร่ ทำอย่างไร รวดเร็วแค่ไหน แก้ไขปัญหาของเขาได้ไหม ถ้าเขาสงสัยอะไร เราต้องมีคำตอบที่ดีให้แก่เขา โดยมากเขาจะโทรศัพท์มาเลย เขาจะโทรศัพท์มาสอบถามเรื่องนั้นเรื่องนี้ ส่วนใหญ่ผู้อำนวยการกองจะเป็นตอบข้อสงสัยเอง เพราะเรารู้ข้อมูลดีที่สุด เรารู้ขอบเขตอำนาจว่าเราทำได้มากน้อยแค่ไหน เราจะใช้การสื่อสารสองทางที่ประชาชนสามารถซักถามข้อสงสัยได้ เจ้าหน้าที่ของเราเป็นบุคลากรที่มีการศึกษาไม่สูง จบ.ป.4 จบมัธยม เขาจะมีความสามารถในการสื่อสารที่จำกัด ขาดทักษะการสื่อสารที่ดี ขาดการควบคุมอารมณ์ที่ดีพอ หากปล่อยให้ไปทำการสื่อสารทุกเรื่องก็จะเกิดปัญหาตามมา เราจึงสั่งไว้เลยว่าให้พูดเฉพาะเรื่องทั่วไป ถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับปัญหางาน ให้เบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานไปเลย ให้เบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหารไปเลย ให้ประชาชนโทรศัพท์มาสอบถามได้ สำนักงานและผู้บริหารจะเป็นผู้ตอบปัญหาข้อสงสัยเอง เพราะเรารู้ข้อจำกัด เรารู้ขอบเขต เรารู้ว่าอะไรทำได้มากน้อยแค่ไหน ซึ่งเรามีวิธีการพูดที่ดีกว่า และเราสามารถควบคุมอารมณ์ รับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่า สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง..” (วรรณิ ตั้งอุดมรัตน์ สัมภาษณ์ 19 มิถุนายน 2560)

“..ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากการที่เราสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการได้ทันต่อเวลาที่คับขัน เวลาที่จำกัด ในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน และในการให้บริการประชาชน เช่น เราไปซ่อมสะพานอย่างรวดเร็ว เราไปซ่อมถนนให้ชาวบ้านมีใช้เดินทางสัญจรได้รวดเร็ว เราไปสูบน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมขังได้อย่างรวดเร็ว เหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกยินดี พึงพอใจ และประทับใจเรานั้นคือ ภาพที่ประชาชนมองมาที่เรา เขาจะมองเราด้วยความรู้สึกที่ดี ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในใจเขา เราต้องนำสิ่งที่ดีเหล่านี้มาสื่อสารบอกกล่าวกับประชาชนในวงกว้าง ถ้าเขารู้ปัญหา รู้สาเหตุ รู้ว่าเราจะแก้ไขอย่างไร แก้ไขเมื่อไหร่ เขาจะรู้สึกไม่อึดอัดกับการรอคอย มีความหวัง มีความอดทนในการรอคอย แต่ถ้าเราเงียบเราไม่พูดอะไรออกไปให้เขารู้ เขาจะอึดอัด เขาจะไม่พอใจ แน่แน่นอนว่าย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี เกิดทัศนคติที่ไม่ดี และเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อเรา นอกจากนี้ประชาชนยังอยากที่

จะแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่เราทำ รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นถึงความต้องการของเขา ซึ่งเราควรจะรับฟัง ซึ่งต้องใช้การสื่อสารที่สามารถโต้ตอบกันได้...(จันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร สัมภาษณ์ 20 มิถุนายน 2560)

“...ความเร็วในการให้บริการคือ ประสิทธิภาพขององค์กร ขณะเดียวกันความรอบคอบ ถูกต้องแม่นยำ คือประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นกัน สิ่งเหล่านี้เรารับรู้ได้จากเสียงสะท้อนของผู้มารับบริการ...(กาญจน์ลลิตี เชื่อผู้ตี สัมภาษณ์ 20 มิถุนายน 2560)

**4.2.4.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี** มีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร 4 ช่องทางหลัก คือ (1) สื่อบุคคล (2) การประชุมประชาคม (3) เสียงตามสาย และ (4) โทรศัพท์

“...ถ้าพูดกันตรง ๆ การสื่อสารให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กรที่ดีที่สุดคือ การทำให้ประชาชนพบเห็นจากการทำงาน ให้เขาได้เห็นการทำงานของเรว่ามีประสิทธิภาพอย่างไร แม่นยำ รวดเร็ว ทันใจ คุ่มค่า แก้ปัญหาได้ แต่นั่นก็ยังมีข้อจำกัด เพราะคนที่จ้จะรู้ว่าเรามีประสิทธิภาพก็แต่เฉพาะคนที่พบเห็นการทำงานของเรเท่านั้น เราจึงต้องมีการเผยแพร่ข่าวสารของเราออกไปให้คนรับรู้ เราก็ใช้ช่องทางปกติที่เราใช้คือ ตัวบุคคลเจ้าหน้าที่และพนักงานของเรา โทรศัพท์ การประชุมประชาคม เสียงตามสาย การให้บริการ การส่งมอบข้อมูลข่าวสารที่เขาต้องการ การส่งมอบงาน... (เบญจวรรณ เกลี้ยงलयอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

“...การทำงานของเราคือสื่อที่ดีที่สุด เราทำงานให้รวดเร็ว ทันเวลา ทันสถานการณ์ ตรงความต้องการ อย่างเช่น เขาแจ้งมามียุ่งลายเรารีบไปฉีดยาฉีดพ่นกำจัดอย่างรวดเร็ว ไม่รอให้ยุ่งลายมากัดเด็กเป็นไข้เลือดออก อย่างนี้คือประสิทธิภาพ พุดง่าย ๆ คือ ตัวบุคคลกับการทำงานของเราคือสื่อที่ดีที่สุด อย่างไรก็ตาม เราก็ใช้วิธีการส่งหนังสือราชการแจ้งให้เขาทราบด้วย เช่น รีบส่งหนังสือไปบอกสำนักงานนิติบุคคล หมู่บ้านจัดสรรให้ช่วยออกประกาศว่าช่วงนี้มีไข้เลือดออกระบาด จะป้องกันอย่างไร

รวมทั้งประกาศทางเสียงตามสายในหมู่บ้านชุมชน ฝ่ายข่าวให้สัมภาษณ์ อบต.ไปแจ้ง ผวก  
ข่าวให้กำนันผู้ใหญ่บ้านไปแจ้งลูกบ้านอย่างรวดเร็ว เพราะกำนันผู้ใหญ่บ้านเขาอยู่ใน  
พื้นที่เขาแจ้งตรงกับประชาชนได้รวดเร็วกว่าเรา...” (วรรณี ตั้งอดุลย์รัตน์ สัมภาษณ์  
19 มิถุนายน 2560)

#### 4.2.5 การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้าน ความทันสมัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

4.2.5.1 การกำหนดประเด็นสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีการกำหนดประเด็นสารเพื่อ  
สร้างภาพลักษณ์ความทันสมัย 3 ประเด็นหลัก คือ (1) มีบริการเผยแพร่ข่าวสารทางสื่อเฟซบุ๊ก (2) มี  
รถจัดเก็บขยะรุ่นใหม่ที่ทันสมัยให้บริการประชาชน และ (3) มีแนวความคิดทันสมัยเรื่องการใส่ใจ  
สิ่งแวดล้อม

“...พูดถึงความทันสมัยของ อบต.บางขุนทอง เราไม่เรียกว่าทันสมัยเราเรียกว่า  
เรามีความพร้อมในการบริการ ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญเรามีครบถ้วน เรามีการ  
ประกาศข้อมูลข่าวสารทางเฟซบุ๊กให้ประชาชนเข้ามาติดตามข่าวสาร ความ  
เคลื่อนไหว กิจกรรม เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ถ้าพูดถึงสถานที่เราอาจไม่ใหญ่โต  
กว้างขวาง แต่เราจัดระเบียบเป็นสัดส่วน มีที่นั่งให้ประชาชนที่มาใช้บริการ มีลาน  
จอดรถ มีความสะอาด...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลายอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม  
2560)

“...ด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เราจัดซื้อรถจัดเก็บขยะรุ่นใหม่  
ทันสมัย 2 คัน สามารถจัดเก็บขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรายังมีความคิดที่ทันสมัย  
โดยการส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เราส่งเสริมให้ชาวบ้านปลูกผักอินทรีย์ เรา  
ส่งเสริมให้ชาวบ้านไม่ใช้ปุ๋ยเคมี เราส่งเสริมการทำน้ำหมักชีวภาพเพื่อใช้ในการปลูก  
พืช ใช้ในการลดการน้ำเสียของน้ำในคูคลอง เรามีการทำลูกบอลอีเอ็มชีวภาพ เราถือ  
ว่าความคิดของเรานี้แหละทันสมัย...” (วรรณี ตั้งอดุลย์รัตน์ สัมภาษณ์ 19 มิถุนายน  
2560)

4.2.5.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านความทันสมัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีการใช้ช่องทางการสื่อสาร 3 ช่องทาง ได้แก่ (1) การใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพชบุรีในการให้ข้อมูลข่าวสาร (2) การใช้ไลน์ในการติดต่อสั่งการ ประสานงาน รายงาน และการแก้ปัญหา และ (3) การใช้เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สมัยใหม่แสดงถึงความทันสมัยขององค์กร

“เพชบุรีคือช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เราใช้ไลน์ในการติดต่อสื่อสารสั่งการ อำนาจการ ติดต่อประสานงาน รายงาน รับแจ้งเหตุ แก้ไขปัญหา ซึ่งไลน์เป็นสื่อที่ใช้ได้ผลดีมากในการทำงานเพื่อการแก้ปัญหา และการให้บริการประชาชน ทำให้ทีมงานของเราทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะไลน์ส่งภาพได้ ส่งวิดีโอได้ ทำให้คนในสำนักงานมองเห็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่ ทำให้เราตัดสินใจได้ถูกต้อง แม่นยำว่าเราจะแก้ปัญหายังไง...เราคิดว่า การที่เราปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทันท่วงที สถานการณ์ ทันท่วงทีที่คับขัน เวลาที่จำกัด ในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน ในการให้บริการประชาชน ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสิ่งที่จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกยินดี ฟังพอใจ ประทับใจ นั่นคือ ภาพที่ประชาชนที่ต่อเรา เขาจะมองเราด้วยความรู้สึกที่ดี ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในใจเขา เพราะฉะนั้นการใช้สื่อไลน์ และไลน์กลุ่มที่ทำให้เราทำงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพย่อมจะส่งผลต่อการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรของเราและตัวเราด้วยอย่างแน่นอน...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

“..เราใช้สื่อไลน์ในการติดต่อประสานงานระหว่างผู้อำนวยการกอง ทีมงาน เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ทำให้เราสามารถรับรู้ข่าวสาร เหตุการณ์ สถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว การรายงานเหตุการณ์ในพื้นที่โดยการถ่ายรูป ถ่ายวิดีโอ ส่งมาทางไลน์ ทำให้เราเห็นปัญหา เช่น ปัญหาน้ำเน่าเสียในคูคลอง ปัญหาผักตบชวา ปัญหาการขุดลอกคูคลอง เจ้าหน้าที่ของเราจะรายงานเหตุการณ์ทางไลน์ เราจะสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วว่าควรจะต้องดำเนินการอย่างไร เรื่องการไปจัดเก็บขยะที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของประชาชน ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ อบต.ของเรา หากมีปัญหาเราให้ทีมงานส่งไลน์มา ส่งรูปภาพมา ส่งวิดีโอมาให้ดู เราก็จะแก้ปัญหาให้ได้

อย่างตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ...” (วรรณี ตั้งอุดมรัตน์ สัมภาษณ์ 19 มิถุนายน 2560)

#### 4.2.6 การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

4.2.6.1 การกำหนดประเด็นสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (atmosphere) การกำหนดประเด็นสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีการกำหนดประเด็นสารคือ

(1) จุดสัมผัสหรือจุดติดต่อกัน (touch point or contact point) หมายถึง จุดที่ประชาชนมาติดต่อกันกับองค์กร รวมทั้งจุดอื่น ๆ ที่อยู่ในองค์กรที่ประชาชนได้พบเห็น เช่น ที่นั่งรอ ทางเดิน ประตู หน้าต่าง ช่องรับยื่นเอกสาร จุดให้คำปรึกษาแนะนำ ส่วนบริการ ส่วนที่นั่งรอคอย ในทางวิชาการเรียกว่า จุดสัมผัส (touch point) หมายถึง จุดที่ทำให้ผู้รับบริการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กร ทำให้ได้รับรู้บรรยากาศแวดล้อมรอบข้างไปด้วย เช่น สถานที่ บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดการความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดจากการได้สัมผัส อันจะนำไปสู่การประเมินภาพลักษณ์ขององค์กร มีการออกแบบพื้นที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสมเป็นสัดส่วน มีการดูแลเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด บรรยากาศภายในสำนักงานต้องดูดี

“..เรื่องสถานที่ในการให้บริการประชาชน มีการจัดพื้นที่เป็นสัดส่วน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีลานจอดรถที่เพียงพอ มีการดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ ความสวยงาม ความเป็นระเบียบ มีห้องประชุม ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ รับผิดชอบหน้าที่กันไป อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาชำระภาษี มาขอรับบริการต่าง ๆ เช่น งานของกองช่างมีประชาชนมายื่นคำร้องขอก่อสร้างต่อเติมอาคาร จะมีจุดบริการ มีเจ้าหน้าที่ดูแล มีเอกสารกฎระเบียบให้ศึกษา มีการสร้างจุดรับคำร้อง คำร้องเรียน คำร้องทุกข์จากประชาชน โดยเฉพาะ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมตำบล การจัดพื้นที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนแบบนี้ ทำให้ประชาชนพอใจเกิดความรู้สึกที่ดี เขาจะพูดถึงเราในทางที่ดี เกิดทัศนคติที่ดี และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเรา สิ่งสำคัญคือ เราต้องจัดสถานที่ของเราให้มีความสะอาดมีความเป็นระเบียบ ได้รับความสะดวก มีความรู้สึกเป็นมิตร มีบรรยากาศที่ดี

เย็นสบาย ไม่อึกทึกคึกโครม ไม่เอะอะโวยวาย..” (นิติพนธ์ สุภาเกตุ สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

“...องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองเป็นส่วนราชการที่ประชาชนจำเป็นต้องเข้ามาติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ เช่น การชำระภาษีโรงเรือน การยื่นคำขออนุญาตปลูกสร้างต่อเติมอาคาร การที่ประชาชนได้มาติดต่อ ในทัศนะของเรา เห็นว่าจุดสัมผัสหรือจุดติดต่อ ประกอบด้วย หนึ่ง บุคคล หมายถึง พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์กร (2) สถานที่ เช่น ตัวอาคาร ห้องทำงาน สถานที่ติดต่อ ที่นั่งรับรอง อุปกรณ์ เครื่องใช้ ลานจอดรถ ป้ายประกาศ (3) ความสะอาด เราจะดูแลสถานที่ของเราให้สะอาดอยู่เสมอ เรากวดขันแม่บ้านให้ทำความสะอาดตามเวลาที่กำหนด (4) บรรยากาศ ความร้อน ความเย็น ความรู้สึกสบาย ความรู้สึกไม่มีความกดดัน ความรู้สึกเป็นมิตร ความรู้สึกที่ได้รับการต้อนรับที่ดี เหล่านี้คือ สิ่งที่เกิดบรรยากาศที่ดี และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อ อบต.บางขุนทอง...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

(2) บรรยากาศด้านการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น เช่น มีป้ายบอกทาง มีป้ายบอกตำแหน่งที่ต้องติดต่อ มีป้ายให้คำแนะนำว่าติดต่อเรื่องอะไร ที่จุดใด

“...ภายในที่ทำการ อบต.ของเรามีป้ายบอกชื่อห้อง ห้องท่านนายก อบต. ห้องท่านรองนายก อบต. ห้องท่านปลัด อบต. ห้องผู้อำนวยการกองแต่ละกองแต่ละฝ่าย เรามีป้ายบอกชัดเจน จุดที่ประชาชนต้องยื่นเอกสาร ยื่นแบบคำร้อง ต้องยื่นที่ใด เรามีป้ายเขียนบอกไว้หมดทุกห้อง มีป้ายบอกทางว่าห้องไหนจะไปทางไหน ..” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

“...สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดทัศนคติที่ดี และเกิดภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งการจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการของเรามีลักษณะเด่น 3 ประการคือ (1) ความเป็นระเบียบ หมายถึง การจัดสถานที่เป็นสัดส่วน เช่น มีจุดรับยื่นคำร้อง มีจุดรับเรื่องคืน มีจุดที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ (2) ความสะอาด สถานที่ที่มีความสะอาด รู้สึกได้ถึงความมีสุขอนามัยที่ดี มีความปลอดภัย มีความรู้สึกอบอุ่น (3) ความ



สะดวก หมายถึง ไม่ได้เดินอ้อมไปอ้อมมา สามารถติดต่อจุดที่ 1 แล้วต่อไปยังจุดที่ 2-3-4 อย่างสะดวก ไม่ต้องเดินอ้อม ไม่สร้างปัญหาการแออัดคับคั่ง...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

“...จุดที่ประชาชนมาชำระเงินค่าภาษีโรงเรือน หรือมาติดต่อธุรกรรมการเงิน เราจัดสถานที่ให้มีความสะดวก มีที่นั่ง มีป้ายบอกชื่อจุดที่ต้องติดต่องาน รู้ว่าจะติดต่อตรงไหน...” (กาญจน์สินี เชื้อผู้ดี สัมภาษณ์ 20 มิถุนายน 2560)

(3) บรรยากาศเกี่ยวกับอุณหภูมิ ความร้อน ความเย็น อากาศถ่ายเท มีเครื่องช่วยสร้างความเย็น เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ

“...พื้นที่บางห้องเราติดตั้งเครื่องปรับอากาศทำให้อากาศเย็นสบาย แต่บางห้องต้องใช้พื้นที่เปิดโล่ง จึงใช้การติดตั้งพัดลมไว้เพื่อระบายอากาศ ไม่ให้ร้อนอบอ้าวเกินไป...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

**4.2.6.2 การกำหนดสื่อและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (atmosphere)** การเลือกใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีการกำหนดสื่อและช่องทางการสื่อสารคือ (1) บุคคล (2) ป้ายประกาศ และ (3) สิ่งของเครื่องใช้

“...สื่อและช่องทางการสื่อสารที่เราใช้ในการสร้างบรรยากาศที่ดีมี 3 อย่างคือ หนึ่ง บุคลากร บุคลากรเป็นจุดสำคัญที่สุดในการติดต่อสื่อสาร เราจึงเน้นให้เจ้าหน้าที่และพนักงานของเราเป็นเจ้าบ้านที่ดี ยินดีต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี อย่างที่สองคือ ป้ายประกาศ เราติดประกาศเรื่องสำคัญไว้ให้ประชาชนอ่านได้ก่อนที่จะสอบถามเราในเรื่องที่เขาอยากรู้ อย่างที่สามคือ บรรดาสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เราจะเลือกวัสดุธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ ทำให้รู้สึกดี รู้สึกเป็นธรรมชาติ แต่มีคุณภาพ ดูทันสมัย ไม่เก่าคร่ำคร่า...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สัมภาษณ์ 30 พฤษภาคม 2560)

#### 4.2.7 การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

4.2.7.1 การกำหนดประเด็นสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีประเด็นสารที่จะสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์กร 5 ประการได้แก่ (1) ความคล่องแคล่วในการทำงาน (2) ความสะดวกหรือร้อน (3) ความมีจิตใจให้บริการ (4) ความมีน้ำใจ และ (5) ความซื่อสัตย์สุจริต

“...วัฒนธรรมองค์กรหลักของเรา อย่างแรก คือ ความคล่องแคล่วว่องไว เราทำงานว่องไว ทำงานทุกวัน ผมเข้ามาที่สำนักงาน อบต.ทุกวันไม่เว้นวันหยุด วันเสาร์อาทิตย์ผมเข้ามาดูว่ามีอะไรที่ต้องดำเนินการใหม่ หากมีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นผมจะรีบลงพื้นที่ไปดูด้วยตัวเองเป็นส่วนใหญ่ ทำทุกสิ่งทุกอย่างด้วยความกระชับ รวดเร็ว เพื่อให้การแก้ปัญหาทันต่อสถานการณ์ ผมทำตัวเป็นตัวอย่าง คนใน อบต. ก็รู้สึกตื่นตัวทำงานกันอย่างว่องไว อย่างที่สองเป็นองค์กรที่กระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ คิดทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นพัฒนาขึ้น ไม่นิ่งนิ่งดูตาย เขาจะคิดโครงการต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อบริการประชาชน อย่างที่สามคือ วัฒนธรรมความมีน้ำใจ อบต.เรามีความเป็นกึ่งเมืองกึ่งชนบท ที่ทีมงานของเรายังคงมีเรื่องของน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ช่วยเหลือกัน ทั้งช่วยกันเองใน อบต. และช่วยชาวบ้านในชุมชนเรามีน้ำใจช่วยเหลือชาวบ้านเสมอ อย่างที่สี่คือ วัฒนธรรมความสุจริตโปร่งใส อบต.เรามีพื้นฐานความคิดที่เข้ามาทำงานเพื่อประชาชน เราอาสาเข้ามา เราเสียสละ เรายุทธศาสตร์ประโยชน์ให้ประชาชน เราจึงมีค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต...” (อนุพงษ์ กั้นพุ่ม สัมภาษณ์ 5 มิถุนายน 2560)

“...องค์กรของเรามีค่านิยมหลักเรื่องความมุ่งมั่นในการทำงาน การให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจมีจิตใจให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน...” (นิติพนธ์ สุภาเกตุ สัมภาษณ์ 12 มิถุนายน 2560)

4.2.7.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีการเลือกใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง

ขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี แบ่งออกเป็น 3 ช่องทางคือ (1) สื่อบุคคล (2) ป้ายประกาศ และ (3) สิ่งของเครื่องใช้

“...อบต. บางขุนกองมีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเสียง ตามสาย สื่อบุคคล เวทีประชาคม เราใช้วิธีการสื่อสารกับประชาชนด้วยความจริงใจ ตรงไปตรงมา เราจะทำอะไร หรือมีอะไรเกิดขึ้นเราจะบอกกล่าวประชาชนให้ทราบ เราทำให้ประชาชนเห็นว่าเราตั้งใจทำงาน เรามีความมุ่งมั่น เราทำให้เขาเห็นว่าเรารู้หน้าที่ เราคิดสิ่งนี้อยู่ตลอด เรามีความรับผิดชอบทุกปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของเราที่เกี่ยวข้องกับงานของเรา เราต้องการให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมกับเรา เขาจะได้เห็นว่าการทำงานของเราเป็นอย่างไร เราเชิญชวนเขามาร่วมพิจารณาโครงการที่เราจะทำ อะไรที่ประชาชนต้องการ อะไรสำคัญเร่งด่วน ประชาชนจะบอกเรา เวลาออกไปเวทีประชาคมเป็นช่องทางที่ดีที่สุดที่เราจะสื่อกับชาวบ้าน พูดคุย สนทนากัน ซักถามกัน สงสัยอะไรถามได้ทันที อยากรู้อะไรบอกได้ทันที มีปัญหาอะไรนำเสนอได้ทันที ประชาชนเขาจะเข้ามามีส่วนร่วมมาก เราพบกันบ่อย เวทีประชาคมมีเป็นประจำทุกเดือน และไม่ใช่เวทีเดียว มีหลายเวที เรายอมรับว่าบางเรื่องเราก็ทำไม่ทัน เราก็ขอโทษ ขอโทษแล้วกลับมาเร่งดำเนินการแก้ไข ผมดีใจที่ชาวบ้านเข้ามาช่วยกัน มาร่วมมือกัน แสดงความคิดเห็น เวลาทำกิจกรรมชาวบ้านก็มาร่วมกับเรา เขาเป็นคนเลือกเรามา เขาสนับสนุนเรา พอเรามาทำงานเขาก็มาร่วมกับเรา ผมพูดขอบคุณชาวบ้านทุกครั้งที่พบกัน พวกเขาจิตใจดี...” (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สัมภาษณ์ 5 มิถุนายน 2560)

“...วิธีการที่เราจะบอกกล่าวแจ้งข่าวสารกับประชาชน เราใช้หลายวิธีทั้งการแจ้งข่าวสาร แจ้งข้อเท็จจริงให้ทราบ การแสดงให้เห็นว่าเราตั้งใจทำงานด้วยความมุ่งมั่น อยากเห็นประชาชนมีความสุข เราแสดงให้เขาเห็นว่าเรามีความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของเรา เรามีความรับผิดชอบ เรามีจิตสำนึกในการทำงาน เรายังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำงานของเราหลายส่วน เช่น การประชุม การรับฟังความคิดเห็น การพบปะแลกเปลี่ยน เขาอาจพูดกับเราโดยตรงหรือพูดผ่านตัวแทนของเขาที่เป็นสมาชิกสภา อบต....” (นิติพนธ์ สุภาเกตุ สัมภาษณ์ 12 มิถุนายน 2560)

“...การบริหารจัดการสารใช้วิธีการจำแนกประเภทสารตามความสำคัญและความเร่งด่วน รวมทั้งการคำนึงถึงความต้องการข่าวสารของประชาชน คำนึงถึงบทบาทที่ว่าสารแต่ละประเภทควรจะให้ใครเป็นผู้ทำการสื่อสารกับประชาชน บางเรื่องต้องใช้ผู้นำองค์กร ต้องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นคนพูดเองประชาชนจึงจะเชื่อถือ บางเรื่องให้ผู้อำนวยการกองเป็นคนพูด งานของกองช่างซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมเขาเป็นคนพูดเรื่องการสร้าง การซ่อม ก็ต้องให้ผู้อำนวยการกองช่างเป็นคนพูด งานด้านสุขภาพอนามัยการป้องกันโรค การจัดเก็บขยะเราต้องให้ผู้อำนวยการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นคนพูด ประชาชนเขาจึงจะเชื่อถือ เรายังต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ว่าเขาต้องการอะไร เขาอยากให้เราทำอะไรบอกกล่าวเรื่องอะไร รวมทั้งทุกสิ่งที่เราทำมันจะต้องเกิดประโยชน์เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ต่อชุมชน และต่อสังคมด้วย แต่ที่สำคัญที่สุดคือ การพูดจาสื่อสารกับประชาชนจะต้องคำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการสื่อสาร คือ ความสะดวก ความเร็ว ความทันต่อสถานการณ์ และความเข้าใจอันดี...” (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สัมภาษณ์ 5 มิถุนายน 2560)

#### 4.2.8 การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

4.2.8.1 การกำหนดประเด็นสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีการกำหนดประเด็นสารโดยการจัดกิจกรรมหลัก 4 ประเด็น ได้แก่ (1) กิจกรรมศาสนาและประเพณี ได้แก่ กิจกรรมตักบาตรพระ 108 ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนร่วมมือกันจัดมีส่วนร่วมกับการจัดกิจกรรม (2) กิจกรรมกีฬาและสันทนาการ (3) กิจกรรมสังคมเพื่อผู้สูงอายุ เช่น การสอนโยคะ การรำมวยไทเก๊ก การเล่นดนตรีไทย การตีกลองยาว และการแสดงของผู้สูงอายุ และ (4) กิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 4 กิจกรรมย่อย คือ กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมทำน้ำหมักชีวภาพ กิจกรรมทอดผ้าป่าขยะ กิจกรรมวันปักคลินนิ่งเดย์

“..กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ให้บริการประชาชนในด้านสำคัญ สองด้าน คือ หนึ่ง การจัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เรามีการจัดกิจกรรมตักบาตรพระ 108 เป็นกิจกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนอย่างมาก

โดยเราทำงานร่วมกับวัด โรงเรียน ส่วนราชการในพื้นที่อื่น ๆ เช่น อำเภอ อบต. อื่น ๆ เขาจะมาร่วมกิจกรรมล่องเรือกับชาวบ้าน โดยชาวบ้านจะช่วยกันตกแต่งเรือให้สวยงาม ประดับประดาตามความคิดสร้างสรรค์ของตนเอง พอถึงวันงานก็จะมีการล่องเรือมาในคลองบางกอกน้อย ประชาชนสองฝั่งก็จะสนใจมาชมกันเป็นจำนวนมาก เป็นกิจกรรมประเพณีที่เราจัดต่อเนื่องกันมายาวนาน และได้รับความร่วมมือมาตลอดโดยประชาชนสอง การจัดกิจกรรมกีฬาและสันทนาการ ส่วนกิจกรรมสังคมที่เราทำคือ กิจกรรมเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น การจัดกิจกรรมโยคะ การรำมวยไทเก๊ก การเล่นดนตรีไทย กลองยาว การแสดงของผู้สูงอายุ...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลายอง สัมภาษณ์ 20 มิถุนายน 2560)

“...กิจกรรมที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทำมี 3 กิจกรรมหลักคือ กิจกรรมแรก การทอดผ้าป่าขยะ เป็นกิจกรรมที่ประชาชนให้ความสนใจและเข้ามามีส่วนร่วม โดยเราเชิญชวนให้ประชาชนคัดแยกขยะ จัดเก็บขยะ แล้วนำมาบริจาคให้กับ อบต. จากนั้น อบต.จะนำขยะไปรวมกันในวันใดวันหนึ่ง แล้วนัดผู้รับซื้อขยะมาซื้อไป เงินที่ได้เรานำกลับไปใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชน กิจกรรมนี้ได้รับความสนใจและได้รับความร่วมมือมาก กิจกรรมที่สองคือ กิจกรรมปลูกต้นไม้ กองเรารับผิดชอบเรื่องสิ่งแวดล้อม เราเชิญชวนประชาชนในพื้นที่มาช่วยกันปลูกต้นไม้ ก็ได้รับความร่วมมือที่ดี กิจกรรมที่สามคือ เราทำน้ำหมักจุลินทรีย์เองที่ อบต. เราได้กากน้ำตาลมาไม่เสียค่าใช้จ่าย เรานำมาทำเป็นน้ำหมักจุลินทรีย์ไว้ที่ อบต. เปิดให้ประชาชนมารับไปใช้ฟรี ๆ ไม่มีค่าใช้จ่าย ประชาชนเอาน้ำหมักจุลินทรีย์ไปผสมรดต้นไม้ทำเป็นปุ๋ย นำไปปราดห้องน้ำเพื่อกำจัดกลิ่นเหม็น ประชาชนชอบกิจกรรมนี้มาก กิจกรรมที่สี่คือ การจัดกิจกรรมวันบิ๊กลิ้นนิ่งเดีย เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่เราทำและได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่มาก เพราะเห็นผลได้ทันที ความสะอาดเกิดขึ้นเป็นรูปธรรม ประชาชนพึงพอใจกิจกรรมนี้มาก...” (วรรณิ ตั้งอุดมย์รัตน์ สัมภาษณ์ 19 มิถุนายน 2560)

**4.2.8.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีการเลือกใช้สื่อดังนี้คือ**

(1) หนังสือราชการ (2) เวทีประชาคม (3) เสียงตามสาย และ (4) รถประกาศ

“...สื่อที่เราใช้ในการแจ้งข่าวสารให้ประชาชนมาร่วมการจัดกิจกรรมสังคมกับทาง อบต.บางขุนกอง สื่อแรกคือ สื่อหนังสือราชการ เราจะส่งหนังสือราชการเชิญชวนไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อบต.อื่น ๆ โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล วัดวาอาราม ชมรมผู้สูงอายุ ชมรมกีฬาและสันทนาการ สื่อต่อมาคือ การประชุมประชาคม เราจะแจ้งข่าวสารในเวทีการประชุมประชาคม เพื่อให้ประชาชนทราบ รวมทั้งเชิญอาสาสมัครมาเข้าร่วมเป็นตัวแทนจัดกิจกรรมกับเรา สื่ออย่างที่สองคือ การประกาศทางเสียงตามสาย สื่ออย่างที่สี่คือ เราใช้รถประกาศวิ่งไปในหมู่บ้านชุมชน”... (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง หัวหน้าสำนักงานปลัด สัมภาษณ์ 20 มิถุนายน 2560)

“...เวลาเรามีการจัดกิจกรรมสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การทอดผ้าป่าขยะ การจัดกิจกรรมบึงคณีนึงเดียร์ การแจกหัวเชื้อจุลินทรีย์ เราจะส่งหนังสือราชการแจ้งไปยังผู้นำชุมชน รวมทั้งประกาศทางเสียงตามสาย นอกจากนี้เรายังแจ้งในเวทีประชุมประชาคมซึ่งเรามีการประชุมกันทุกเดือนในแจกเบี้ยผู้สูงอายุประชาชนเขาจะมาประชุมกันเยอะนอกจากตรวจสุขภาพแล้วเรายังใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของ อบต.บางขุนกองอีกด้วย...” (วรรณิ ตั้งอุดมรัตน์ สัมภาษณ์ 19 มิถุนายน 2560)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 3 เพื่อศึกษาแนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้มุ่งตอบคำถามการวิจัยเรื่อง องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ควรใช้แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์อย่างไร ซึ่งเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (focus group interview) และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติมในบางประเด็น

#### 4.3 แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี

การบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ใช้แนวทางในการบริหารจัดการ 4 แนวทาง คือ (1) การสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ให้

เกิดขึ้น (build) (2) การเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น (reinforce) (3) การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดีไว้ให้คงทน (preserve) และ (4) การแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่ไม่ดีหรือด้านที่เป็นจุดอ่อนให้กลับกลายเป็นภาพลักษณ์ที่ดี (correct) ทั้งนี้โดยนำแนวทาง 4 แนวทางดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดมาตรการการบริหารจัดการภาพลักษณ์ 8 ด้าน ดังนี้คือ (1) มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านผู้นำองค์กร (2) มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านพนักงาน (3) มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านการบริการ (4) มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพองค์กร (5) มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย (6) มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (7) มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ (8) มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม

#### 4.3.1 แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารองค์กร

การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารองค์กร ควรใช้แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ การเสริมเน้นภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนของผู้บริหารองค์กร โดยใช้มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ

**1. การแสดงภาวะผู้นำ** ควรให้ผู้บริหารคือนายกองคการบริหารส่วนตำบล แสดงออกถึงภาวะความเป็นผู้นำในโอกาสต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในแนวความคิดและศักยภาพของผู้นำองค์กร โดยการสื่อสารผ่านเวทีประชาคมหลาย ๆ เวที ซึ่งการได้พบปะกับประชาชนแบบเผชิญหน้า ออกเดินสายเยี่ยมเยียนประชาชน ประชาชนสามารถซักถามสิ่งที่สงสัยได้ และได้คำตอบทันทีทันใด ผู้นำมีโอกาสแสดงภาวะผู้นำในการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อตัวผู้นำมากขึ้น สร้างความรู้สึกที่ดี สร้างทัศนคติที่ดี อันจะสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรด้านผู้บริหารที่เป็นผู้นำองค์กร

“...ผมออกไปพบชาวบ้านในชุมชนบ่อยเพื่อรับฟังความคิดเห็น รับฟังปัญหาและความต้องการของเขา คนเป็นผู้นำต้องมีภาวะการนำที่ดี ต้องเข้าถึงประชาชน ต้องช่วยแก้ปัญหา เวลาแก้ปัญหาต้องตัดสินใจ การตัดสินใจจะสะท้อนให้เห็นความเป็นผู้นำเห็นความเข้มแข็ง จริงจัง เห็นความกล้าหาญในการตัดสินใจ เห็นความรับผิดชอบ เวทีประชาคมเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สำคัญที่ผู้นำ อบต. จะต้องออกไปร่วมประชุมกับเขาทุกครั้งในฐานะที่เราเป็นผู้นำ การเข้าไปหาประชาชน เคียงข้างประชาชน ทำให้ประชาชน

เกิดความรู้สึกดี มีความพึงพอใจ การแสดงออกให้เห็นถึงภาวะผู้นำนี้แหละคือสิ่งที่สะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดี...” (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สัมภาษณ์ 5 มิถุนายน 2560)

2) การปรากฏตัวในสื่อใหม่ นอกจากการปรากฏตัวอย่างสม่ำเสมอในเวทีประชาคม และการเดินสายพบปะประชาชน (knock door) แล้ว นายองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะผู้นำองค์กรควรปรากฏตัวในสื่อมวลชน (mass media) เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อใหม่ (new media) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สื่อสังคมออนไลน์ และสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ยูทูบ มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนในยุคปัจจุบันนอกจากการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อมวลชนแล้ว ประชาชนยังเข้าถึงสื่อใหม่มากขึ้น กว้างขวาง ทั่วถึง เสมอภาค ชาวบ้านในชุมชนเข้าถึงสื่อใหม่กันเป็นส่วนมากแล้ว ถึงแม้ประชาชนจะใช้สื่อไลน์เป็นส่วนใหญ่ แต่ผู้นำองค์กรไม่ควรละเลยสื่อใหม่อย่างอื่น เช่น เฟซบุ๊ก ยูทูบ เพราะเข้าถึงประชาชนได้หลากหลายกว้างขวางมากกว่า ไม่เพียงแต่เฉพาะประชาชนในชุมชน แต่ยังสามารถไปถึงประชาชนในหมู่บ้านจัดสรรที่ส่วนใหญ่มักจะไม่ค่อยได้เข้าร่วมประชุมเวทีประชาคม ซึ่งสามารถติดตามเรื่องราวข่าวสารของผู้นำองค์กรผ่านสื่อใหม่อย่างเฟซบุ๊กได้ง่ายกว่า

“...ช่วงนี้ผมเข้าถึงชาวบ้านแบบพบปะด้วยตัวเองมากกว่าผ่านสื่อ แต่ผมก็เห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องใช้สื่อใหม่ด้วยเช่นกัน เพราะเราไม่สามารถไปพบเขาได้หมดทุกกลุ่ม บางกลุ่มเขาอยู่ในหมู่บ้านจัดสรร เขามีนิติบุคคล เขามีกรรมการ เราจะเข้าไปพบลูกบ้าน จะไปจัดประชุมลูกบ้านแบบเหมือนกับที่เราจัดประชุมในหมู่บ้านชุมชนไม่ได้ วิธีการแก้ไขข้อจำกัดนี้คือ เราต้องออกสื่อ เผยแพร่ความคิดของเราผ่านสื่อ ต่อไปเราจะออกสื่อออนไลน์มากขึ้น อย่างเช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก ยูทูบ แบบนี้ ใคร ๆ ก็เข้ามาอ่านและติดตามเรื่องราวของเราได้...” (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สัมภาษณ์ 5 มิถุนายน 2560)

“...เราจะนำเรื่องราวของผู้นำองค์กรไปออกสื่อมากขึ้น สื่อมวลชน วิทยุ โทรทัศน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อออนไลน์ สื่อโซเชียลมีเดีย ที่คนนิยมใช้กันมาก เพื่อให้ประชาชนรู้จัก ตอนนี้นี้เรามีเว็บไซต์ เรามีเฟซบุ๊ก แต่เรายังไม่ได้เผยแพร่ข่าวสารใหม่ ๆ บ่อยนัก ต่อไปเราคงจะมีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมุมมองของผู้นำของเรา...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สนทนากลุ่ม 30 พฤษภาคม 2560)



#### 4.3.2 แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่

การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ควรใช้แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ การเสริมเน้นภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนของพนักงานและเจ้าหน้าที่ โดยใช้มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ

1) การจัดกิจกรรมฝึกอบรมสร้างทัศนคติที่ดี ควรมีการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อปลูกฝัง และเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ในองค์กรเป็นประจำ

2) การจัดกิจกรรมฝึกอบรมสร้างความมีจิตใต้บริการ ควรมีการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อปลูกฝัง และเสริมสร้างความคิดและความรู้สึกที่มีจิตใต้บริการให้แก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ในองค์กรเป็นประจำ

3) การจัดกิจกรรมฝึกอบรมสร้างทักษะการสื่อสาร ควรมีการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อปลูกฝัง เสริมสร้างทักษะ และพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการติดต่อสื่อสารกับประชาชนให้แก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ในองค์กรเป็นประจำ

“...องค์กรเราไม่ใหญ่โตมากนัก ทำให้เราสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วถึง การพัฒนาภาพลักษณ์ของเรา มาจากการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและการให้บริการประชาชน นอกจากนี้เรายังมีการปลูกฝังความรู้สึกเต็มใจในการให้บริการประชาชน มีการอบรมเรื่องการพูด การสนทนา การให้บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท ต้อนรับด้วยความมีมิตรภาพ ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ เกิดความพึงพอใจ ภาพลักษณ์องค์กรเราจะดี...” (เบญจวรรณ เกลี้ยง ล้ายอง สนทนากลุ่ม 30 พฤษภาคม 2560)

“...การจัดเก็บขยะเป็นงานที่หนัก และเหนื่อย ต้องเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ เราประชุมชี้แจง อบรม ให้พนักงานของเรามีความอดทน มีความอดกลั้นต่อสถานการณ์ ที่บางครั้งถูกต่อว่า เราอบรมให้พนักงานของเราคิดว่าเป็นหน้าที่ เป็นสิ่งที่เราเข้ามาทำงานจุดนี้ด้วยความสมัครใจของเรา เราจึงต้องมีความอดทน ยิ้มสู้ ยอมรับสถานการณ์ ไม่ได้เถียง เราทำได้เพียงแค่ชี้แจงข้อเท็จจริง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจ ประชาชนจะเห็นใจเรา ค่อย ๆ เข้าใจเรา มีความคิดที่ดีต่อเรา และมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อเราในที่สุด...” (วรรณิ ตั้งอุดมรัตน์ สนทนากลุ่ม 19 มิถุนายน 2560)

#### 4.3.3 แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านการบริการ

การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านการบริการ ควรใช้แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ การเสริมเน้นภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนของการบริการ โดยใช้มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ

1) เพิ่มศักยภาพในการให้บริการแบบเผชิญหน้า เนื่องจากในเขตพื้นที่ อบต.บางขุนทอง ประชาชนยังมีความต้องการมาขอรับบริการแบบเผชิญหน้าจำนวนมาก ทั้งบริการด้านการจดทะเบียนร้านค้า การชำระภาษีโรงเรือน การยื่นคำขอสร้างสิ่งปลูกสร้าง การยื่นคำขอต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง จึงควรมีการพัฒนาชุดข้อมูลที่พร้อมต่อการให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม ข้อกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ วิธีการ แนวปฏิบัติ รวมทั้งควรมีการพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการให้มีความชำนาญ มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น การช่อมถนน การช่อมสะพาน การดับเพลิง การให้คำแนะนำในการสร้างสิ่งปลูกสร้าง การยื่นคำขอต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง

2) เพิ่มบริการด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การให้คำแนะนำในการรักษาสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะในครัวเรือน การจัดการขยะในชุมชน

3) เพิ่มการให้บริการในระบบออนไลน์ ถึงแม้ประชาชนในชุมชนจะมีความต้องการใช้บริการแบบเผชิญหน้ามากกว่า แต่หลายเรื่องหลายกรณีควรมีการให้บริการแบบออนไลน์ เช่น การประกาศระเบียบในการจดทะเบียนร้านค้า การยื่นคำขอสร้างสิ่งปลูกสร้าง การยื่นคำขอต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง ควรมีแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องไว้ในระบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถดาวน์โหลดมาศึกษา และจัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ รวมไปถึงในอนาคตควรพัฒนาการยื่นคำร้อง การยื่นคำขอ บางเรื่องผ่านระบบออนไลน์

“...ชาวบ้านที่ต้องการประกอบกิจการด้านการขายอาหาร เขาต้องมาจดทะเบียน มาให้เราตรวจสอบความถูกต้องตามสุขลักษณะ ถูกต้องตามระเบียบ ชาวบ้านเขาไม่มีความรู้เรื่องนี้ เป็นหน้าที่ของเราที่จะต้องให้คำแนะนำเขา ให้ความช่วยเหลือแนะนำเขาด้วยความรู้สึกที่ดี ทำให้เขารู้สึกดี จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของ อบต. เรื่องอนามัยและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุด เพราะมันหมายถึงความมีสุขภาพดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี เราไม่เพียงแค่ทำงานเชิงรับอย่างการเก็บขยะ แต่เราทำงานเชิงรุก ด้วยการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะ เรามีการแนะนำประชาชนให้คัดแยกขยะ ขยะบางอย่างเอาไปรีไซเคิลได้ บางอย่างเอาไปทำน้ำหมัก

ชีวภาพได้ เรามีการอบรมให้ความรู้ กระตุ้นให้ประชาชนเห็นความสำคัญ เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการขยะ สิ่งเหล่านี้ทำให้ภาพลักษณ์ อบต.ในสายตามประชาชนดีขึ้น...” (วรรณิ ตั้งอุดมรัตน์ สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...เราให้คำแนะนำผ่านพนักงานและเจ้าหน้าที่ของเรา รวมทั้งตัวผู้อำนวยการ กองเองก็ต้องช่วยให้คำแนะนำในเรื่องที่ยากและซับซ้อน เรามีแผนการว่าจะนำข้อมูลข่าวสารพื้นฐานที่จำเป็นไปไว้ในระบบออนไลน์ อย่างเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับข้อปฏิบัติและข้อห้ามในการต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง เพื่อให้ประชาชนเข้ามาอ่านศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะตัดสินใจทำสิ่งใดลงไป เพื่อปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบ...” (จันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...การจัดเก็บภาษีโรงเรือน บางครั้งประชาชนก็อาจจะลืมวันเวลาที่ต้องมาชำระภาษี เรานำข้อมูลเหล่านี้ไปประกาศไว้ในสื่อออนไลน์...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

#### 4.3.4 แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพองค์กร

การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพองค์กร ควรใช้แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ การเสริมเน้นภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนของประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยใช้มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ

- 1) เพิ่มความแม่นยำในการทำงาน หมายถึง การทำงานตรงประเด็น แก้ปัญหาตรงจุด และแก้ปัญหาได้ผลสำเร็จ
- 2) เพิ่มความสะดวก เพิ่มความสะดวกในการให้บริการ บางเรื่องควรนำไปส่งมอบให้กับประชาชนในหมู่บ้านชุมชนในช่วงเวลาที่มีการประชุมประชาคมประจำเดือน บางเรื่องควรนำไปไว้บนสื่อออนไลน์เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ
- 3) เพิ่มความรวดเร็ว เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการบางเรื่องควรใช้เวลาสั้นลง ส่งมอบผลงานให้เร็วขึ้น การซ่อมแซม การปรับปรุงงานในสภาวะวิกฤติ เช่น ฝนตกหนัก น้ำท่วม ต้นไม้ล้มขวางทาง ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน
- 4) เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารในการดำเนินงานและการบริการประชาชน

“...สื่อหลักที่เราใช้ในการสื่อสารสั่งการกับพนักงานและเจ้าหน้าที่ของเราคือไลน์กลุ่ม เราใช้ในการสั่งการและมอบหมายงานให้บุคลากรของเราไปทำงาน รวมทั้งใช้ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่เราใช้ในการแจ้งปัญหาอุปสรรคในการทำงาน เราใช้ไลน์ในการตัดสินใจแก้ปัญหา ทำให้บุคลากรของเราเกิดความมั่นใจในการทำงาน กรณีที่ต้องการสื่อสารสองทางปรึกษาหารือเราจะใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อกัน ในส่วนการสื่อสารกับประชาชนสื่อที่เราใช้มากคือ หนังสือราชการ เสียงตามสาย เวทีประชุมประชาคม สื่อกิจกรรม และโทรศัพท์ ส่วนของสื่อใหม่อย่างเช่น เฟซบุ๊ก เรายังใช้ไม่มากนัก เราคิดว่าเราจะเพิ่มการใช้เฟซบุ๊กมากขึ้นในการแจ้งข่าวสาร เพราะเดี๋ยวนี้ใคร ๆ ก็เข้าถึงเฟซบุ๊กได้...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สทนนา กลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

5) การประชุมนอกรอบหรือการประชุมแบบไม่เป็นทางการ โดยใช้รูปแบบการประชุมแบบไม่เป็นทางการซึ่งสามารถสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้นำองค์กร ผู้บริหารองค์กร และฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการประชุมร่วมระหว่างนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งมีตัวแทนประชาชนเข้าร่วมรับฟัง

“...แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพงานเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของเราอีกทางหนึ่งคือ เราใช้วิธีการประชุมนอกรอบ วิธีการประชุมนอกรอบ เปิดโอกาสให้แต่ละฝ่ายซักถามข้อสงสัย ตั้งคำถาม รับฟังคำชี้แจง รับฟังเหตุผล รับฟังความสำคัญ ความจำเป็น และความเร่งด่วน ในการดำเนินการเรื่องต่างตามนโยบายของฝ่ายบริหาร ที่ประชุมนอกรอบจะช่วยกันเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อหาทางออกของปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและสังคมเป็นหลัก จุดสำคัญของการประชุมนอกรอบคือ การไม่เคร่งครัดรูปแบบของการประชุม แต่เน้นความสำเร็จของการประชุม โดยทุกฝ่ายมีเป้าหมายร่วมกัน ดำเนินไปด้วยรูปแบบเป็นกันเอง บรรยากาศไม่เคร่งเครียด ไม่ได้มุ่งตรวจสอบ แต่มุ่งสร้างความสำเร็จตามเป้าหมาย ภายใต้กฎ ระเบียบ ต่างฝ่ายต่างรับฟังเหตุผล ลดความยึดติดในกรอบจำกัด ทำลายกำแพงอุปสรรคความไม่เข้าใจ ลดความถือคติ ลดความมีทัศนคติที่ไม่ดี ทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ ทั้งผลงาน ทั้งเสียงสะท้อนบรรยากาศการทำงานที่ร่วมมือกัน รวมทั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและ

ประชาชนที่เข้าร่วมประชุมจะช่วยถ่ายทอดเรื่องราวที่ดีเหล่านี้ไปยังประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับรู้ว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลบางขุนกองของเรามีการดำเนินงานด้วยความสามัคคี มีความเต็มใจ มีความร่วมมือ ในการทำงานเพื่อประชาชน ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้ อบต. บางขุนกองมีภาพลักษณ์ที่ดีมากในสายตาประชาชน (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สัมภาษณ์ 5 มิถุนายน 2560)

6) เพิ่มการรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับรู้มากขึ้น ประชาชนต้องการรับรู้ข่าวสารว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ดังนี้คือ (1) สิ่งที่กำลังดำเนินการ มีความคืบหน้าอย่างไร คาดว่าจะเสร็จเมื่อใด (2) สิ่งที่กำลังดำเนินการเสร็จแล้ว เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างไรบ้าง ผลดีที่เกิดขึ้นหลังจากมีการดำเนินการสำเร็จของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ (3) ข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินงาน การดำเนินงานมีข้อขัดข้องเรื่องใด เรื่องใดอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ เรื่องใดไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ อบต.บางขุนกอง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และ (4) การสร้างความน่าเชื่อถือของการสื่อสาร การรายงานผลให้ประชาชนรับรู้ผลการดำเนินงานต้องคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของรายงาน จึงยังคงมีความจำเป็นต้องใช้หนังสือราชการ รวมทั้งการรายงานต่อที่ประชุมประชาคม และการเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์

“...สิ่งที่เราวางแนวทางไว้ในการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพิ่มมากขึ้นคือ การรายงานผลการดำเนินงานของ อบต.ให้ประชาชนทราบเพิ่มมากขึ้นด้วยวิธีการชี้แจงในที่ประชุมเวทีประชุมประชาคม เราจะแจ้งเรื่องที่เรา กำลังดำเนินงานอยู่ ว่าคืบหน้าไปถึงไหน เรื่องที่เราดำเนินการเสร็จแล้วมีอะไรบ้าง เรื่องนั้นเกิดผลดีต่อประชาชน ต่อชุมชนอย่างไรบ้าง เรื่องที่สามคือ การดำเนินงานบางเรื่องที่มีข้อจำกัดมีอุปสรรค มีความล่าช้า เป็นเพราะเหตุใด มีอุปสรรคขัดข้องอย่างไร จะมีแนวทางแก้ปัญหาอุปสรรคอย่างไร เราต้องรายงานให้ประชาชนทราบว่าเรากำลังทำอะไรเพื่อประชาชน บางเรื่องเป็นสิ่งที่เขารอคอยอยู่ เพราะเขากำลังเดือดร้อน เขาต้องการให้ช่วยแก้ปัญหา เราต้องรายงานให้เขาทราบความคืบหน้า เขาจะได้สบายใจ บางเรื่องเป็นสิ่งที่เขาตั้งความหวังว่า สิ่งนี้จะเกิดขึ้นในท้องถิ่นชุมชนของเขา เราต้องบอกเขาว่าเราทำไปถึงไหน จะเสร็จเมื่อไหร่ เมื่อไหร่เขาจะได้ใช้งาน การรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบเป็นระยะจะช่วยให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดทัศนคติที่ดี และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อ อบต. บางขุนกองของเรา ผมเน้นย้ำให้กองและฝ่ายต่าง ๆ แจ้ง

ข่าวสารผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ส่วนตัวผมเองก็ลงพื้นที่พบปะประชาชน บอกเล่าเรื่องราวให้เขาฟัง เวลาประชุมประชาคมผมก็จะเล่าให้สมาชิกที่มาประชุมฟังถึงความคืบหน้าและความสำเร็จของแผนงานและโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนรู้สึกได้ว่า เรากำลังทำงานเพื่อพวกเขา เพื่อให้พวกเขามีคุณภาพชีวิตที่ดี...” (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สัมภาษณ์ 5 มิถุนายน 2560)

“...เราต้องรายงานให้ประชาชนทราบเป็นระยะ สิ่งที่เราทำหลายเรื่องมีประโยชน์มาก แต่บางที่เรามัวแต่ทำงาน ไม่ได้แจ้งให้ประชาชนทราบ ทำให้เกิดความรู้สึกอดทนรอคอย เราจะเพิ่มการรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบสิ่งที่เรากำลังทำเพื่อให้เขามีความรู้สึกมีส่วนร่วมไปกับเรา เกิดความรู้สึกที่ดีต่อเรา ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรของเรา...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลายอง สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...งานของกองช่าง เช่น การสร้างถนน สร้างสะพาน งานปรับปรุงสาธารณูปโภค เป็นงานที่ส่งผลกระทบต่อความสะดวกในการดำเนินชีวิต บางเรื่องเขารอคอยว่าเมื่อไหร่เราจะทำเสร็จ เพื่อที่เขาจะเกิดความสะดวกในการดำเนินชีวิต ที่ผ่านมามีการรายงานให้ประชาชนทราบ แต่เราจะเพิ่มการรายงานผลการดำเนินงานมากขึ้น นอกจากการใช้อุปกรณ์ประกาศ ต่อไปเราอาจจะเพิ่มการรายงานผ่านสื่อต่าง ๆ ...” (จันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“..การรายงานผลการดำเนินงานบางเรื่อง ต้องคิดถึงความเร็วในการแจ้งข่าวสาร ต้องคิดถึงความน่าเชื่อถือของข่าวสารจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือต่อองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กร การรายงานผลบางเรื่องเราจึงต้องใช้หนังสือราชการ เพราะหนังสือราชการเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ที่มีความน่าเชื่อถือสูง มีลายเซ็นของคนที่เกี่ยวข้อง มีเนื้อความที่เก็บไว้อ้างอิงได้ ค้นหาได้ พิสูจน์ความจริงได้ แก้ปัญหาข้อโต้แย้งต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ การรายงานผลบางเรื่องต้องใช้สื่อที่มีความเร็วในการแจ้งข่าวสาร เช่น การใช้เสียงตามสาย การใช้สื่อบุคคลไปบอกกล่าวกับประชาชนโดยตรง บางเรื่องไม่ถึงกับรีบด่วนเราจะแจ้งในที่ประชุมประชาคมหมู่บ้านและตำบล...” (วรรณดี ตั้งอดุลย์รัตน์ สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

7) เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บางขุนกองในหลายเรื่อง ต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน จะช่วยส่งเสริมความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรมากยิ่งขึ้น โดยใช้กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ผ่านการทำประชาคมหมู่บ้านตำบล การทำงานของคณะกรรมการหมู่บ้าน การสร้างความร่วมมือกับประชาชน จะช่วยให้เกิดจากความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี มีความรู้สึกใกล้ชิด ผูกพัน และมีความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจ

“ประชาชนในชุมชนเขาพร้อมที่จะร่วมมือกับเรา ขอเพียงแต่ให้ผู้นำของเรา ออกไปพบเขา ไปนำเขาในการพัฒนา ออกไปช่วย ไปทำงานในพื้นที่ มีเวทีไหนเราต้องไปหมดทุกเวที ในตำบลนี้มีเวทีมากกว่า 20 เวที เราต้องเดินสายไปทุกเวที ไปเพื่อให้ได้รับรู้ ได้เข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเรา เมื่อเขาได้มีส่วนร่วม ได้มีบทบาท เขาก็พอใจ เมื่อเราแสดงให้เห็นว่าเรารับรู้ปัญหา รับรู้ความต้องการ แสดงให้เขาเห็นว่าเราอยู่ใกล้ชิดประชาชน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือดูแลอยู่เสมอ การที่เราลงไปคลุกคลีกับประชาชนในเวทีต่าง ๆ จะช่วยให้ความรู้สึกใกล้ชิด เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ มีอะไรเขาจะบอกเรา (อนุพงษ์ กันฟูม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง สัมภาษณ์ 5 มิถุนายน 2561)

8) เพิ่มความร่วมมือกับองค์กรที่เป็นพันธมิตร การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกองในหลายเรื่อง ต้องได้รับความร่วมมือจากองค์กรและเครือข่ายต่าง ๆ ที่อยู่ในเขตพื้นที่ ซึ่งเป็นพันธมิตรมีบทบาทหน้าที่และภารกิจเชื่อมโยงประสานงานกัน องค์กรเครือข่ายหลัก ๆ มี 5 องค์กรเครือข่าย ได้แก่ (1) โรงเรียน (2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (3) วัด (4) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และ (5) อาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย การดูแลช่วยเหลือประชาชนจำเป็นต้องมีการประสานภารกิจร่วมกัน เช่น การออกตรวจสุขภาพประจำเดือนมีการทำงานร่วมกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

“พื้นที่ขององค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง เป็นตำบลสองลักษณะคือเป็นทั้งชุมชนเมืองที่ทันสมัยมาก ๆ กับชุมชนที่ยังคงเป็นชนบท ชุมชนเมืองเราจะมีห้างใหญ่ ๆ เช่น โฮมโปร เดอะวอล์ก ห้างเหล่านี้เขาเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ เขา

ต้องการได้รับบริการบางอย่างที่ทันต่อสถานการณ์ เช่น น้ำท่วมถนนเป็นปัญหาต่อการสัญจร การจัดเก็บขยะที่มีปริมาณมาก เราจะมีการประชุมวางแผนร่วมกัน สร้างความเข้าใจร่วมกัน ถือเป็นพันธมิตรช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามบทบาทหน้าที่ นอกจากนี้เรายังมีโรงเรียนวัดของพลุ เราต้องสร้างความร่วมมือกับผู้อำนวยการโรงเรียน พัฒนาร่วมกัน ทำกิจกรรมเพื่อเด็กนักเรียนและผู้ปกครอง มีวัดขนาดใหญ่ในเขตพื้นที่หลายวัด เราร่วมมือกันพัฒนากับเจ้าอาวาส เวลามีนงานบุญงานประเพณีเราจะลงไปทุกครั้ง หากจัดงานตรงกันเราก็จะส่งตัวแทนไปให้ครบทุกแห่ง เรายังมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดบางไกร เราประสานงานกันอยู่ตลอดเวลาในเรื่องการป้องกันโรค เพราะตามกฎหมายถ้ามีโรคร้ายแรงระบาด เช่น ไข้ซิก้า ไข้เลือดออกระบาด เราต้องรีบดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง การประสานงานกับผู้นำองค์กร ผู้นำชุมชนจึงเป็นเรื่องจำเป็น ในเขตนี้มีหมู่บ้านจัดสรรขนาดใหญ่หลายแห่ง เราต้องประสานงานกับประธานกรรมการนิติบุคคล ผู้จัดการนิติบุคคล เพื่อแก้ปัญหาได้ทันต่อสถานการณ์ เช่น ปัญหาไฟไหม้กองขยะ ไฟไหม้หญ้าที่จะลุกลามไปยังหมู่บ้านที่พักอาศัย นอกจากนี้เรายังติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางกรวย เพื่อประสานงานเรื่องการป้องกันยาเสพติด ป้องกันอาชญากรรมบางประเภท เช่น วิทยุร่นช่องสุ่ม อีกหน่วยงานหนึ่งคือ มูลนิธิกู้ภัยกู้ชีพทั้งหลาย หน่วยเรนทร ที่จะช่วยสนับสนุนเราในการแก้ปัญหาของประชาชนในพื้นที่ พวกเขาจะมีความรวดเร็วในการเข้าถึงพื้นที่ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บ นำส่งโรงพยาบาล องค์กรดังที่กล่าวมานี้ เราถือว่าเป็นพันธมิตรกัน ร่วมมือกัน ช่วยเหลือกัน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน” (อนุพงษ์ กันพุ่ม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง สัมภาษณ์ 5 มิถุนายน 2561)

#### 4.3.5 แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย

การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านความทันสมัยขององค์กร ควรใช้แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ การเสริมเน้นภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนด้านความทันสมัยขององค์กร โดยใช้มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ

1) มีบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารองค์กรผ่านสื่อใหม่มากขึ้น ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ จำเป็น และเร่งด่วนให้ประชาชนทราบ ผ่านสื่อใหม่ ผ่านช่องทางการสื่อสารแบบใหม่



เพื่อความเร็ว ความกว้าง ความทั่วถึง เช่น การใช้ไลน์บัญชีทางการ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การใช้เฟซบุ๊กแฟนเพจเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

2) ปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัยมากขึ้น

3) ปรับปรุงรูปแบบการแต่งกายของพนักงานและเจ้าหน้าที่ให้มีความเป็นเอกลักษณ์ ทันสมัย และมีความเป็นระเบียบ สร้างการจดจำ สะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง โดยเฉพาะพนักงานและเจ้าหน้าที่ซึ่งมีหน้าที่ออกไปพบปะประชาชน ให้บริการประชาชนในสถานที่ต่าง ๆ

“...เราคิดว่าเราจะมีการใช้สื่อใหม่ สื่อโซเชียล สื่อสารกับประชาชนมากขึ้น เพราะเดี๋ยวนี้ประชาชนชอบใช้ ชอบอ่านข่าวสารจากโซเชียล เราจะมีความทันสมัยมากขึ้นค่อยเป็นค่อยไป เรื่องสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ในห้องที่ให้บริการประชาชน เราจะมีปรับปรุงให้ทันสมัยมากขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...เราปรับปรุงระบบการจัดเก็บขยะ เราซื้อรถจัดเก็บขยะรุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ จะลดปัญหาเรื่องรถเสีย ล่าช้า เก็บขยะไม่ทันเวลา สิ่งเหล่านี้จะทำให้ภาพลักษณ์ของเราดีขึ้น...” (วรรณิ ตั้งอดุลย์รัตน์ สทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...เราคิดว่าจะปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์การทำงานของเราให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ เพื่อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว เราคิดว่าเราจะปรับปรุงออกแบบชุดเครื่องแบบของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภาคสนาม ไม่ได้เปลี่ยนแปลงเครื่องแบบทั้งชุด แต่เป็นการเพิ่มเติมบางสิ่งบางอย่างเข้าไปให้ดูทันสมัย คล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง เวลาลงพื้นที่ไปปฏิบัติงาน ผู้คนจะเห็นแล้วรู้สึกได้ถึงความทันสมัย รวดเร็ว คล่องตัว ในการทำงาน มีเอกลักษณ์ที่บ่งบอกว่าเป็นทีมงานของกองช่าง อบต.บางขุนทอง...” (จันทร์จิรา ลักษณะกฤษบุตร สทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

#### 4.3.6 แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ

การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศขององค์กร ควรใช้แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ การเสริมเน้นภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนด้านบรรยากาศขององค์กร โดยใช้มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ

- 1) ปรับปรุงพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มารับบริการให้มีความเป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน สะอาด สวยงาม ไม่แออัด
- 2) ปรับปรุงด้านสีสันทัน ส่วนบริการประชาชนควรทาสีที่ดูสบายตา สร้างความรู้สึกปลอดภัย โปร่ง สบายใจ ไม่อึดอัด
- 3) ปรับปรุงด้านสถานที่โดยรอบ เช่น สถานที่มีความสะอาด ลานจอดรถมีการตีเส้นแบ่งที่ชัดเจน มีห้องน้ำที่สะอาด

“...เราจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสำนักงานทั้งภายในและภายนอกให้ดีขึ้น ภายในเราจะเน้นความเป็นระเบียบ เน้นความสะอาด เน้นสีสันทันที่ให้ความรู้สึกที่ปลอดภัย โปร่ง สบายใจ เก้าอี้ ที่นั่ง ช่องทางติดต่อ จะดูมีความทันสมัย มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกมีชีวิตชีวา พนักงานและเจ้าหน้าที่เราจะเกิดความรู้สึกตื่นตัว กระตือรือร้น ส่วนภายนอกเราจะปรับปรุงให้มีสภาพแวดล้อมที่ดูร่มรื่น มีต้นไม้ ดอกไม้ ลานจอดรถ ห้องน้ำไว้บริการ เน้นความสะอาดของพื้นที่ มีป้ายบอกทาง บอกหน่วยงานทุกกองทุกฝ่าย...” (นิติพนธ์ สุภาเกตุ สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

#### 4.3.7 แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร

การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร ควรใช้แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ การเสริมเน้นภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยใช้มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ

- 1) ปลูกฝังและย้าเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านความเป็นมืออาชีพในการทำงาน เน้นให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ทำงานแบบมืออาชีพ เน้นการใช้ความรู้ความสามารถและทักษะฝีมือในการทำงาน ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพการดำเนินงานและคุณภาพของผลงาน

2) ปลุกฝังและย้าเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านความซื่อสัตย์สุจริต เน้นให้พนักงาน และเจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

3) ปลุกฝังและย้าเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านความมีธรรมาภิบาล ควรมีการย้าเสริมความมีธรรมาภิบาลในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน มีความเป็นธรรม ตัดสินใจเรื่องราวต่าง ๆ โดยอาศัยกฎหมาย ระเบียบ และหลักคุณธรรม

“...มีอย่างน้อย 3 เรื่องที่เราต้องการให้มีอยู่ในวัฒนธรรมองค์กรของเรา คือ อย่างแรก การทำงานแบบมีอาชีพ บุคลากรของเราทุกกองทุกฝ่ายต้องทำงานด้วยความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ทำ มีความรับผิดชอบ มีความเชื่อถือไว้วางใจได้ เราจะเพิ่มการประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาเรื่องนี้ อย่างที่สองคือ เราต้องการให้องค์กรของเรามีภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริต ที่ผ่านมามีสิ่งนี้ และเราจะรักษาไว้ให้ดีที่สุด อย่างที่สามคือ การมีธรรมาภิบาล สังคมทุกวันนี้เรียกร้องให้องค์กรภาครัฐทุกองค์กรต้องมีธรรมาภิบาลในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ยึดหลักความถูกต้อง ตรวจสอบได้ ตัดสินใจบนพื้นฐานของประโยชน์ส่วนรวม...” (อนุพงษ์ กันพุ่ม สัมภาษณ์ 30 มิถุนายน 2560)

“...การพัฒนาของเราคือ เราต้องการให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเรามีความเป็นมืออาชีพในการทำงานมากขึ้น ทำงานด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มเท ด้วยความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ...” (จันทร์จิรา ลักษณะกลุบุตร สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...สิ่งที่เรายึดถือสืบทอดกันมาตลอดคือเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต เราทำทุกอย่างด้วยความโปร่งใสตรงไปตรงมา อันนี้คือวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งของเรา สิ่งนี้ทำให้ประชาชนไว้วางใจเรา เมื่อเราไปขอความร่วมมือเรื่องอะไร ประชาชนมักจะให้ความร่วมมือกับเราเสมอ เพราะเขาไว้วางใจเรา...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

#### 4.3.8 แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม

การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม ควรใช้แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ การเสริมเน้นภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนด้านกิจกรรมสังคม โดยใช้มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ

- 1) เพิ่มกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เพิ่มกิจกรรมการสร้างแรงใจในชีวิตสำหรับผู้สูงอายุมากขึ้น โดยเพิ่มการทำกิจกรรมด้านการสร้างความตระหนักในคุณค่าชีวิต และกิจกรรมที่ผ่อนคลายความเหงา เนื่องจากผู้สูงอายุจำนวนมากพักอาศัยอยู่อาศัยตามลำพัง ลูกหลานไปทำงานที่อื่น ๆ
- 2) เพิ่มกิจกรรมด้านวัฒนธรรมมากขึ้น เพิ่มกิจกรรมดนตรีไทย จัดหาเครื่องดนตรีไทยครบชุด มีครูสอนดนตรีไทย มีการเล่นดนตรีไทย มีการเล่นกลองยาว
- 3) เพิ่มแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน พัฒนาคลองบางกอกน้อยเป็นแหล่งท่องเที่ยวชุมชน
- 4) เพิ่มกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม สร้างกิจกรรมพัฒนาสิ่งแวดล้อม และสร้างอาสาสมัครพัฒนาสิ่งแวดล้อม

“...แนวทางในการพัฒนาการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้นที่เราคิดว่าจะทำคือ การเพิ่มกิจกรรมที่เราทำได้ผลดีและเกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน ที่ผ่านมามีกิจกรรมเพื่อประชาชนในชุมชนหลายอย่าง เช่น กิจกรรมออกกำลังกาย กิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้สูงอายุ กิจกรรมสุขภาพ โยคะ กิจกรรมดนตรีไทย อย่างแรกเราจะจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น กิจกรรมผู้สูงอายุเป็นกิจกรรมสำคัญ เพราะผู้สูงอายุในชุมชนมีความเหงา ลูกหลานออกไปทำงานกันหมด เราเข้าไปสร้างเสริมกำลังใจ คลายความเหงา เราจะพัฒนากิจกรรมเพื่อสร้างแรงใจให้ผู้สูงอายุ สร้างความรื่นรมย์ในชีวิต อย่างที่สองเราจะเพิ่มกิจกรรมทางวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่น เราจะส่งเสริมให้มีวงดนตรีไทยประจำตำบล มีเครื่องเล่นดนตรีไทยครบชุด มีครูมาสอนเล่นดนตรีไทย มีการประยุกต์ดนตรีไทยให้สนุกสนาน สร้างกำลังใจในการดำเนินชีวิตของประชาชนในชุมชน กลองยาวก็ยังคงส่งเสริมให้มีผู้เล่นใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น แนวทางที่เราจะทำต่อไปคือการขยายเพิ่มกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยวชุมชน โดยเข้าไปทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนในพื้นที่ พื้นที่เรามีลำคลองบางกอกน้อย เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีค่า ปัจจุบันนี้เราใช้ลำคลองเป็นเส้นทางสัญจร เรามีการจัดกิจกรรมประเพณีทอดผ้าป่า 108 เราคิดว่าคลองบางกอกน้อยนี้ควรจะเป็นแหล่งท่องเที่ยว เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

ทั่วไปได้ด้วย เราจะส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ทุกสิ่งทุกอย่างที่เราทำมันจะสะท้อนกลับมาถึงภาพลักษณ์ของ อบต.บางขุนทองของเรา ว่าเราเข้ามาทำงานพัฒนาให้กับประชาชนและพื้นที่ที่มีความเจริญ ภาพลักษณ์ของเราจะแข็งแรง น่าเชื่อถือในสายตาประชาชน...” (อนุพงษ์ ก้นพุ่ม สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...เรื่องกิจกรรมผู้สูงอายุ เราต้องพัฒนาต่อเนื่องหยุดไม่ได้ เราคิดถึงว่าท่านผู้สูงอายุเหล่านี้เขาได้ทำงานหนักมาก่อน พัฒนาชุมชนเรามาจนถึงทุกวันนี้ เราเป็นผู้มารับช่วง เราต้องคิดถึงพระคุณของท่านผู้สูงอายุ กิจกรรมผู้สูงอายุจึงเป็นกิจกรรมที่เราจะสืบสานต่อไป พัฒนาขึ้นไปเรื่อย ๆ ทั้งด้านร่างกาย สุขภาพ ความสุขกาย ความสบายใจของท่าน สิ่งที่เราทำดีต่อผู้สูงอายุนี้แหละคือสิ่งที่สะท้อนภาพลักษณ์ของเรา...” (เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

“...เรื่องสิ่งแวดล้อมเราให้ความสำคัญ ไม่เพียงแค่ว่าเรื่องความสะอาด การดูแลคลองไม่ให้เกิดน้ำเน่าเสีย แต่เรายังสร้างกิจกรรมใหม่ ๆ เช่น การผลิตน้ำหมักชีวภาพ เพื่อให้ประชาชนนำไปใช้ในการกำจัดน้ำเสีย เราจะเชิญชวนชาวบ้านและเยาวชนในชุมชนมาร่วมกันเป็นอาสาสมัครพัฒนาสิ่งแวดล้อม เราเชื่อว่ากิจกรรมเหล่านี้จะเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ อบต.บางขุนทองให้ดูดีในสายตาประชาชน...” (วรรณิ์ ตั้งอดุลย์รัตน์ สนทนากลุ่ม 30 มิถุนายน 2560)

#### 4.4 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มเมื่อเปรียบเทียบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม พบข้อสรุปดังต่อไปนี้

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม
1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล		

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม
บางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี		
1.1 ปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสอดคล้องกันกับการสัมภาษณ์เชิงลึก ใน 3 ปัจจัยดังกล่าว แต่ในการสนทนากลุ่มมีส่วนที่เพิ่มเติมอีก 3 ปัจจัย ได้แก่
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บทบาทของผู้นำองค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร</li> <li>2. บทบาทของพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร</li> <li>3. การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านการบริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร</li> <li>2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร</li> <li>3. บรรยากาศภายในองค์กร</li> </ol> สรุปรวมเป็น 6 ปัจจัย ดังนี้คือ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) บทบาทของผู้นำองค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร</li> <li>2) บทบาทของพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร</li> <li>3) การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านการบริการ</li> <li>4) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร</li> <li>5) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร</li> <li>6) บรรยากาศภายในองค์กร</li> </ol>

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม
1.2 ปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอ บางกรวย นนทบุรี	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอ บางกรวย นนทบุรี ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสอดคล้องกันกับการสัมภาษณ์เชิงลึก ใน 3 ปัจจัยดังกล่าว แต่ในการสนทนากลุ่มมีส่วนที่เพิ่มเติมอีก 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านปัญหาจากบุคคลภายนอกองค์กรเป็นผู้กระทำ
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านผลกระทบจากภัยพิบัติ</li> <li>2. การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านผลกระทบจากความปลอดภัย</li> <li>3. การบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านผลกระทบจากสุขภาพอนามัย</li> </ol>	<p>ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เกิดขึ้นโดยไม่รู้ว่าจะเกิดเมื่อใด แต่กลับส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องแก้ไขปัญหอบางรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ก่อนที่จะเกิดภาพลักษณ์เสียหาย รวมทั้งหาวิธีการสื่อสารเพื่อการป้องกันปัญหาไว้ล่วงหน้าโดยสรุปปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอ บางกรวย นนทบุรี ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ปัจจัยด้านภัยพิบัติ</li> <li>2) ปัจจัยด้านความปลอดภัย</li> <li>3) ปัจจัยด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน และ</li> </ol>

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม
		4) ปัจจัยปัญหาจากบุคคลภายนอกองค์กร
<p><b>2. แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี</b></p>	<p>ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ใช้แนวทางในการบริหารจัดการ 4 แนวทาง คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้น (build)</li> <li>2. การเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น (reinforce)</li> <li>3. การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดีไว้ให้คงทน (preserve) และ</li> <li>4. การแก้ไข ปรับปรุง ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีหรือด้านที่เป็นจุดอ่อนให้กลับกลายเป็นภาพลักษณ์ที่ดี (correct)</li> </ol>	<p>ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสอดคล้องกันกับการสัมภาษณ์เชิงลึก ใน 3 ปัจจัยดังกล่าว โดยเห็นว่าควรใช้แนวทางในการบริหารจัดการ 4 แนวทาง คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้น (build)</li> <li>2. การเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น (reinforce)</li> <li>3. การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดีไว้ให้คงทน (preserve) และ</li> <li>4. การแก้ไข ปรับปรุง ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีหรือด้านที่เป็นจุดอ่อนให้กลับกลายเป็นภาพลักษณ์ที่ดี (correct)</li> </ol>
	<p><b>ประเด็น การปรากฏตัวในสื่อใหม่</b> ผู้นำองค์กรใช้วิธีการเข้าถึงชาวบ้านแบบพบปะด้วยตัวเองมากกว่าการสื่อสารผ่านสื่อ แต่เห็นว่ามีคามจำเป็นที่จะต้องใช้สื่อใหม่ด้วยเช่นกัน เพราะผู้นำไม่สามารถไปพบชาวบ้านได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่ม โดยใช้สื่อใหม่มากขึ้น เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก ยูทูป</p>	<p><b>ประเด็น การปรากฏตัวในสื่อใหม่</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสอดคล้องกันกับการสัมภาษณ์เชิงลึก ใน 3 ปัจจัยดังกล่าว แต่ในการสนทนากลุ่มมีประเด็นที่เสริมเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้คือ เห็นว่าผู้นำองค์กรและคนในองค์กรควรนำเรื่องราวของผู้นำองค์กรไปเผยแพร่ทางสื่อมากขึ้น</p>



ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม
		<p>โดยใช้สื่อทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อออนไลน์ ได้แก่</p> <p>(1) สื่อดั้งเดิม เช่น สื่อมวลชนวิทยุ โทรทัศน์</p> <p>(2) สื่อออนไลน์ สื่อโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก</p> <p>เนื่องจากในทางปฏิบัติที่ผ่านมา องค์กรยังไม่ได้เผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อใหม่ที่ควรจึงเสนอให้มีการเพิ่มการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น เพื่อเข้าถึงประชาชนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารองค์กรมากขึ้นอันมีผลต่อการเกิดภาพลักษณ์ที่ดี</p>
	<p><b>ประเด็น การบริหารจัดการ</b> <b>ภาพลักษณ์ด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมีข้อสรุปดังนี้คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดกิจกรรมฝึกอบรมสร้างทัศนคติที่ดี</li> <li>2. การจัดกิจกรรมฝึกอบรมสร้างควมมีจิตใจบริการ</li> <li>3. การจัดกิจกรรมฝึกอบรมสร้างทักษะการสื่อสาร</li> </ol>	<p><b>ประเด็น การบริหารจัดการ</b> <b>ภาพลักษณ์ด้านเจ้าหน้าที่และพนักงาน</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสอดคล้องกันกับการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดกิจกรรมฝึกอบรมสร้างทัศนคติที่ดี</li> <li>2. การจัดกิจกรรมฝึกอบรมสร้างควมมีจิตใจบริการ</li> <li>3. การจัดกิจกรรมฝึกอบรมสร้างทักษะการสื่อสาร</li> </ol>

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม
<p><b>แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร</b></p>	<p>หัวข้อการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมีข้อสรุปว่า ควรใช้มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มความแม่นยำในการทำงาน</li> <li>2. เพิ่มความสะดวกในการให้บริการ</li> <li>3. เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>4. เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารในการดำเนินงานและการบริการประชาชน</li> </ol> <p><b>ประเด็นที่พบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่แตกต่างจากการสนทนากลุ่ม</b> คือ นายก อบต. บางขุนทองในฐานะผู้นำองค์กรมีความเห็นว่า ควรจะต้องใช้มาตรการและแนวทางเฉพาะดังต่อไปนี้คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. การประชุมแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งให้ผลสำเร็จได้ดีกว่าการประชุมแบบเป็นทางการ เพราะผู้เข้าประชุม</li> </ol>	<p>หัวข้อการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม มีข้อสรุปสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกว่าควรใช้มาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มความแม่นยำในการทำงาน</li> <li>2. เพิ่มความสะดวกในการให้บริการ</li> <li>3. เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ</li> <li>4. เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารในการดำเนินงานและการบริการประชาชน</li> </ol> <p>อนึ่ง การสนทนากลุ่มมิได้กล่าวถึงการบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กรโดยการใช้วิธีการตาม ที่พบในการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นนี้คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. การประชุมแบบไม่เป็นทางการ</li> </ol> <p><b>สำหรับประเด็นการรายงานผลการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนา</b></p>

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม
	<p>เปิดใจในการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองมากขึ้น</p> <p><b>ประเด็นการรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ</b></p> <p>ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าควรดำเนินการ</p> <p>6. เพิ่มการรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับรู้มากขึ้น ประชาชนต้องการรับรู้ข่าวสารของ อบต.บางขุนทอง ดังนี้คือ</p> <p>(1) สิ่งที่กำลังดำเนินการ มีความคืบหน้าอย่างไร คาดว่า จะเสร็จเมื่อใด</p> <p>(2) สิ่งที่ดำเนินการเสร็จแล้ว เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างไรบ้าง ผลดีที่เกิดขึ้น หลังจากมีการดำเนินการสำเร็จของแผนงานหรือโครงการ</p> <p>(3) ข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินงาน การดำเนินงาน มีข้อขัดข้องเรื่องใด เรื่องใดอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ เรื่องใดไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ อบต.บางขุนทอง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง</p> <p>(4) การสร้างความน่าเชื่อถือของการสื่อสาร การรายงาน</p>	<p>กลุ่มสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเห็นว่าควรดำเนินการ</p> <p>6. เพิ่มการรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับรู้มากขึ้น ประชาชนต้องการรับรู้ข่าวสารของ อบต.บางขุนทอง ดังนี้คือ</p> <p>(1) สิ่งที่กำลังดำเนินการ มีความคืบหน้าอย่างไร คาดว่า จะเสร็จเมื่อใด</p> <p>(2) สิ่งที่ดำเนินการเสร็จแล้ว เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างไรบ้าง ผลดีที่เกิดขึ้น หลังจากมีการดำเนินการสำเร็จของแผนงานหรือโครงการ</p> <p>(3) ข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินงาน การดำเนินงาน มีข้อขัดข้องเรื่องใด เรื่องใดอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ เรื่องใดไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ อบต.บางขุนทอง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง</p> <p>(4) การสร้างความน่าเชื่อถือของการสื่อสาร การรายงานผลให้ประชาชนรับรู้ผลการดำเนินงานต้องคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของรายงาน จึงยังคงมีความจำเป็นต้องใช้หนังสือ</p>

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม
	<p>ผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับรู้ ต้องคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของรายงาน จึงยังคงมีความจำเป็นต้องใช้หนังสือราชการ รวมทั้งการรายงานต่อที่ประชุมประชาคม และการเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์</p> <p><b>ประเด็นที่การสัมภาษณ์เชิงลึกพบผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่แตกต่างจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยนายก อบต.บางขุนทอง มีความเห็นว่าควรดำเนินการดังนี้</b></p> <p>7. เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยใช้กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมผ่านการทำประชาคมหมู่บ้านตำบล การทำงานของคณะกรรมการหมู่บ้าน การสร้างความร่วมมือกับประชาชน จะช่วยให้เกิดจากความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี มีความรู้สึกใกล้ชิด ผูกพัน และมีความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจ</p> <p>8. เพิ่มความร่วมมือกับองค์กรที่เป็นพันธมิตร โดยการเชื่อมโยงประสานงานกับองค์กรเครือข่ายหลัก ๆ มี 5 องค์กรเครือข่าย ได้แก่</p>	<p>ราชการ รวมทั้งการรายงานต่อที่ประชุมประชาคม และการเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์</p>

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม
	(1) โรงเรียน (2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (3) วัด (4) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) (5) อาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย	
แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร	<p>ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าควรดำเนินการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้เป็น</p> <p>คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปลุกฝัง และ ย้ำ เสริม วัฒนธรรมองค์กรด้านความเป็นมืออาชีพในการทำงาน เน้นให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทำงานแบบมืออาชีพ เน้นการใช้ความรู้ความสามารถและทักษะ ฝีมือในการทำงาน ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพการดำเนินงาน และคุณภาพของผลงาน</li> <li>2. ปลุกฝัง และ ย้ำ เสริม วัฒนธรรมองค์กรด้านความซื่อสัตย์สุจริต เน้นให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต</li> <li>3. ปลุกฝัง และ ย้ำ เสริม วัฒนธรรมองค์กรด้านความมีธรรมาภิบาล เสริมย้ำความมีธรรมาภิบาลในการดำเนินงาน</li> </ol>	<p>ผลการสนทนากลุ่มสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเห็นว่าควรดำเนินการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้เป็น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปลุกฝัง และ ย้ำ เสริม วัฒนธรรมองค์กรด้านความเป็นมืออาชีพในการทำงาน</li> <li>2. ปลุกฝัง และ ย้ำ เสริม วัฒนธรรมองค์กรด้านความซื่อสัตย์สุจริต</li> <li>3. ปลุกฝัง และ ย้ำ เสริม วัฒนธรรมองค์กรด้านความมีธรรมาภิบาล</li> </ol>

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม
	และการให้บริหารประชาชน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน มีความเป็นธรรม ตัดสินใจเรื่องราวต่าง ๆ โดยอาศัยกฎหมายระเบียบ และหลักคุณธรรม	
<b>แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม</b>	<p>ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าควรดำเนินการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ</li> <li>เพิ่มกิจกรรมการสร้างแรงใจในชีวิตสำหรับผู้สูงอายุมากขึ้น</li> <li>2. เพิ่มกิจกรรมด้านวัฒนธรรมมากขึ้น</li> <li>3. เพิ่มแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน</li> <li>4. เพิ่มกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม สร้างกิจกรรมพัฒนาสิ่งแวดล้อม สร้างอาสาสมัครพัฒนาสิ่งแวดล้อม</li> </ol>	<p>ผลการสนทนากลุ่มสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเห็นว่าควรดำเนินการบริหารจัดการภาพลักษณ์ในประเด็นต่อไปนี้คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ</li> <li>2. เพิ่มกิจกรรมด้านวัฒนธรรมมากขึ้น</li> <li>3. เพิ่มแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน</li> <li>4. เพิ่มกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ol>

#### 4.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลักและการสนทนากลุ่ม ได้ผลการศึกษาโดยสรุปดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร

1.1 ปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) บทบาทของผู้นำองค์กรในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร (2) บทบาทของพนักงานและเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร และ (3) การบริหารจัดการภาพลักษณ์การบริการ

1.2 ปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านภัยพิบัติ (2) ปัจจัยด้านความปลอดภัย (3) ปัจจัยด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน และ (4) ปัจจัยการกระทำของบุคคลภายนอกองค์กร

2. การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารองค์กร (2) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์กร (3) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการ (4) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร (5) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย (6) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (7) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ (8) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม

3. แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี มีแนวทางหลัก 3 แนวทางคือ (1) การสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ (2) การเสริมเน้นภาพลักษณ์ที่ดีให้โดดเด่นยิ่งขึ้น (3) การธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และ (4) การแก้ไขปรับปรุงภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อน โดยมีแนวทางและมาตรการการบริหารจัดการการสื่อสารผ่านองค์ประกอบของการบริหารจัดการภาพลักษณ์ 8 องค์ประกอบ ดังนี้คือ (1) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารองค์กร (2) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์กร (3) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านการบริการ (4) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร (5) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย (6) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (7) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ (8) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม

