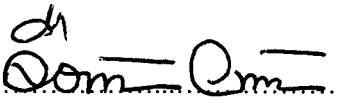
ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี

ธีตารัฐ สุวิจารณ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ ธีตารัฐ สุวิจารณ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

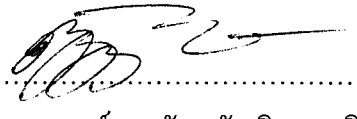
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

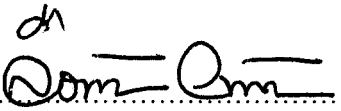
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



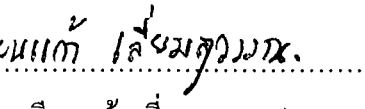
.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)



.....กรรมการ

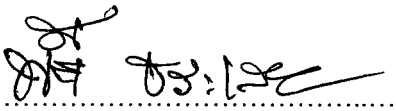
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)



.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

วันที่...16....เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขงานนิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จสมบูรณ์ รวมไปถึงคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้วิชาการศึกษา และอำนวยความสะดวกในการศึกษา จนผู้ศึกษามีความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ นายพรเทพ ผ่องศรี หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชลบุรีสำนักงานจังหวัดชลบุรี นายถวัลย์เพชรสุข หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดชลบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือ และให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา

สำหรับความดีงาม และคุณประโยชน์อันพึงมีจากผลการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบให้แก่ บิดา มารดา น้องสาว และเพื่อน ๆ สำหรับกำลังใจ จนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ธีตารัฐ สุวิจารณ์

57930149: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)
คำสำคัญ: ภาพลักษณ์/ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ ทัศนะ

ธีตารัฐ สุวิจารณ์: ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี (PUBLIC IMAGE OF CHONBURI DAMRONGTHAM CENTER ACCORDING TO CHONBURI RESIDENTS PUBLIC) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ด. 79 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ตามการรับรู้ของประชาชน โดยจำแนกตามปัจเจกส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ ในทัศนะของประชาชนใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านจริยธรรม 3) ด้านการรักษาวินัย 4) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามาร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี จำนวน 60 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare means)

ผลการศึกษา ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังต่อไปนี้ด้านบุคลิกภาพ ต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1 ด้านจริยธรรมต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดีเป็นอันดับที่ 2 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดีเป็นอันดับที่ 3 ด้านการรักษาวินัยต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 4 เพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ ของประชาชนที่ต่างกัน ทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ควรมีนโยบายให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่รวมทั้งจัดอบรมภาพลักษณ์ในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นการให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลิกภาพ จริยธรรม การรักษาวินัย ความรับผิดชอบต่อสังคมอันจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี

57930149: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATIO; MPA
(GENERAL ADMINISTRATION)
KEYWORDS: IMAGE/ DAMRONGTHAM CENTER/ PERCEPTION

THEETARAT SUVICHARN: PUBLIC IMAGE OF CHONBURI DAMRONGTHAM CENTER ACCORDING TO CHONBURI RESIDENTSPUBLIC ADVISOR: LUECHAI WONGTHONG, Ph.D. 79 p. 2015.

This study aimed to identify the image of Chonburi Damrongtham Center as perceived by Chonburi residents and to compare the image according to personal factors of the residents such as gender, age, education, status, and occupation. Four aspects of the Center studied were that of personality, ethics, discipline, and social responsibility. The sample consisted of 60 residents who had filed complaints/ petitions. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and compare mean.

The study revealed a high level of positive public image as a whole. When each aspect of the Center was studied, the aspect of personality ranked the highest, followed by that of ethics, that of social responsibility, and that of discipline. Male and female residents perceived different images of the Center. Residents differed in gender, age, education, status, and occupation perceived different images of the Center.

The recommendations derived from the study included providing trainings to personnel on the importance of all aspects of image in order to further improve the public image of the Center.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ..... ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ฌ

บทที่

1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 3

ขอบเขตของการวิจัย 4

กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 6

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ 8

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี..... 18

แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ ร้องทุกข์..... 22

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ..... 32

ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี 38

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 39

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 43

ประชากร 43

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 43

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 44

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 45

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 45

เกณฑ์การแปลผล..... 45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี	49
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
สรุปผลการวิจัย	65
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	75
ประวัติย่อของผู้วิจัย	79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แหล่งอ้างอิงตัวแปร	5
2	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป	47
3	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ด้านบุคลิกภาพ	50
4	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ด้านจริยธรรม	51
5	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ด้านการรักษาวินัย	52
6	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	53
7	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับ	54
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ	55
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ	56
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	58
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ	60
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้	63

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาล และหน่วยงานภาครัฐทุกระดับทราบว่า การบริหารราชการหรือการจัดทำบริการสาธารณะที่เป็นอำนาจตามกฎหมายที่มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุค ทุกสมัย รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐทุกระดับ ได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจ โดยจัดช่องทางที่ให้ประชาชน/ ผู้รับบริการแจ้งเรื่องติดตามผลโดยสะดวก และแก้ไขปัญหานั้น ๆ ให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยในปัจจุบัน ทำให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวางยิ่งขึ้น ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนที่จะขอรับบริการจากภาครัฐจึงมีความหลากหลายและซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเข้ามามีส่วนร่วม ในการทำงาน การตรวจสอบการทำงานให้บริหารราชการหรือจัดทำบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค มีคุณภาพ และรวดเร็ว

ภายใต้การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/ 2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยให้จังหวัด ส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐดำเนินการดังนี้

ข้อ 1 ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ 2 ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการ การบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ 4 ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัด แบบบูรณาการ

ข้อ 5 ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาลการป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ 6 ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

บทบาทอำนาจหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/ 2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 มีพันธกิจเป็นช่องทางของหน่วยงานภาครัฐที่จะบริการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งทำหน้าที่อื่น ๆ ที่รัฐบาลมอบหมายไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า ภาพลักษณ์ที่ดีของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและบุคลากรที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งคุณภาพการบริการ จึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ได้รับความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และสนับสนุนในการให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพและรวดเร็วซึ่งภาพลักษณ์ (Image) คือ ภาพที่คนรู้สึกนึกคิดหรือวาดขึ้นในใจ เกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม บวกกับความรู้สึก

นึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจและความประทับใจ การมีภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การและบุคลากร เป็นสิ่งจำเป็นต่อชื่อเสียงขององค์การ การได้รับความร่วมมือ ความเชื่อถือ ความศรัทธา และการยอมรับส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่ถ้าหากองค์การใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีย่อมได้รับการต่อต้าน (ดวงพร คำนูณวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง, 2541, หน้า 60-61) ดังนั้น การศึกษาภาพลักษณ์ของหน่วยงานจึงควรศึกษาจากความคิดเห็นของคนส่วนมากหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยยึดหลักว่าความคิดเห็นของคนส่วนมากเป็นอย่างไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะเป็นเช่นนั้น ถ้าผลที่สำรวจออกมาเป็นภาพลักษณ์ไม่ดีหรือปานกลาง หน่วยงานนั้นจะต้องรีบเร่งสร้างภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น มิฉะนั้น หากภาพลักษณ์หน่วยงานตกต่ำลง จะพาให้การดำเนินงานของหน่วยงานนั้นล้มเหลวได้ (วิจิตร อาวะกุล, 2534, หน้า 150) ในการนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางการปรับปรุงให้ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี มีความเหมาะสมและพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น จะทำการศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ตามการรับรู้ของประชาชน โดยจำแนกตามปัจเจกส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อรู้ถึงภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี
2. สามารถเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ตามการรับรู้ของประชาชน โดยจำแนกตามปัจเจกส่วนบุคคลได้
3. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัย นำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ให้มีภาพลักษณ์ที่เหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

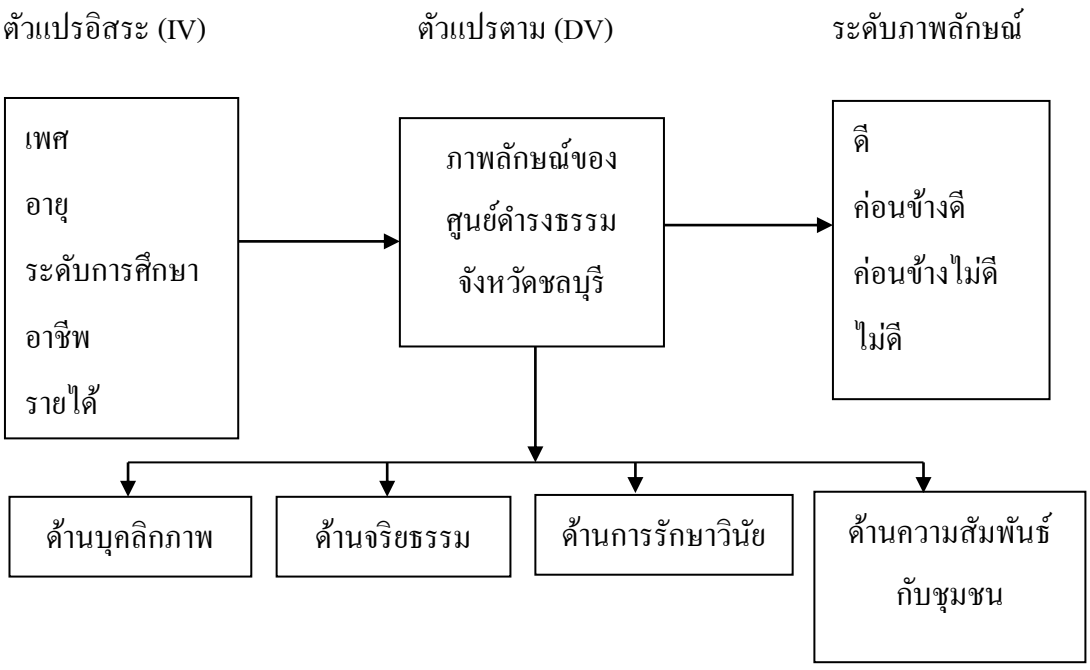
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านจริยธรรม ด้านการรักษาวินัย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากประชาชนที่เข้ามาร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ทฤษฎีการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี แล้วนำมากำหนดตัวแปรที่ศึกษา ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์ในการสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตารางที่ 1 แหล่งอ้างอิงของตัวแปร

ตัวแปร	แหล่งอ้างอิงของตัวแปร
1. ด้านบุคลิกภาพ	แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ (โกวิท พิมลทีป, 2556, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะท่าทีของเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดความเชื่อถือในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเรียบร้อย เหมาะสม ประพฤติตนเหมาะสม มีอัธยาศัยไมตรีกับทุกคน เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการพูดสื่อสารได้เป็นอย่างดี และสามารถปรับตัวได้กับสภาพท้องถิ่น
2. ด้านจริยธรรม	แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ (โกวิท พิมลทีป, 2556, หน้า 14) ได้กล่าวไว้ว่า จริยธรรม หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่จะครองตน ครองคน ครองงาน อยู่ในระเบียบแบบแผน กรอบประเพณี วัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่อันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป กิริยา มารยาท ความประพฤติเรียบร้อย มีความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระเบียบวินัยที่ดี ยึดมั่นอยู่ในศีลธรรม รักษาความสามัคคีและชื่อเสียงของเจ้าหน้าที่นำอุดมคติของเจ้าหน้าที่มาเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินชีวิตและปฏิบัติงานราชการเพื่อให้เกิดสันติสุขและเป็นธรรมกับประชาชน
3. ด้านการรักษาวินัย	แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ประเสริฐ เกสรมาลา (2529, หน้า 27 อ้างถึงใน โกวิท พิมลทีป, 2556, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า วินัยโดยทั่วไปหมายถึงการฝึกอบรม กาย วาจา และจิตใจ ให้อยู่ในระเบียบวินัยที่ดีงามเพื่อให้การอยู่ร่วมกันของสังคมนั้น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย วินัยแต่ละสังคมย่อมมีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเป็นอยู่ของสังคมนั้น ๆ
4. ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน	แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ (สมยศ นาวีการ, 2527, หน้า 220) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับบุคคลจะได้รับความสำเร็จในการทำงานเป็นอย่างดีและอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ย่อมอาศัยการปฏิสัมพันธ์อันดี ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น ดังนั้นการมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่บรรลุความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่บรรลุความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมาย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพลักษณ์ (Image) ว่าเป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใด ๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้น จะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

ศูนย์ดำรงธรรม หมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม และบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจังบังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม

ทัศนของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกที่ของประชาชนในจังหวัดชลบุรีที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี และได้รับมาหรือเรียนรู้มา กลายเป็นแบบอย่างการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุนหรือคัดค้านต่อสิ่งของ, บุคคล, สถานการณ์ต่าง ๆ มีทิศทางเป็นบวก-ลบ, เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะท่าทีของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดความเชื่อถือในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเรียบร้อยเหมาะสม ประพฤติตนเหมาะสม มีอัธยาศัยไมตรีกับทุกคน เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการพูดสื่อสารได้เป็นอย่างดี และสามารถปรับตัวได้กับสภาพท้องถิ่น

ด้านจริยธรรม หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระเบียบวินัยที่ดี ยึดมั่นในศีลธรรม มีความเมตตากรุณา ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข มีจิตสำนึกในการรักษาความสงบเรียบร้อย รักษาความสามัคคีและชื่อเสียงเกียรติภูมิของเจ้าหน้าที่ นำอุดมคติของเจ้าหน้าที่มาเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินชีวิต และปฏิบัติงานราชการเพื่อให้เกิดสันติสุขและเป็นธรรมกับประชาชน ให้ความสำคัญต่อหลักศาสนา และร่วมกิจกรรมส่งเสริมศีลธรรมที่ดีอยู่เสมอ

ด้านการรักษาวินัย หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบประเพณีและธรรมเนียมอันดีของเจ้าหน้าที่ ตามระเบียบวินัยที่วางไว้เพื่อให้บุคคลทุกคนถือปฏิบัติ และถ้าหากบุคคลใดจงใจละเมิดระเบียบ ข้อบังคับ หรือ คำสั่ง ก็จะต้องได้รับการลงโทษตามควรแก่กรณี ให้ความสำคัญต่อระเบียบวินัยต่อส่วนรวม หรือหน่วยงานอยู่ที่การช่วยเหลือหน่วยงาน มีความสงบเรียบร้อย มีความขยันหมั่นเพียรในหน้าที่ รักษาชื่อเสียงและเกียรติของตำรวจ รักษาความลับของทางราชการ และสมานสามัคคีกันในการทำงานร่วมกัน

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง งานที่เจ้าหน้าที่เข้าไปประชาสัมพันธ์กับชุมชน เพื่อแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ และเป็นยุทธวิธีในการแก้ไขปัญหาสังคม ปัญหาความมั่นคงปลอดภัย โดยดำเนินการให้ประชาชนมีความเชื่อมั่น ศรัทธาและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ โดยเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตให้แก่ชุมชน สร้างศรัทธาให้เกิดกับประชาชน ให้ความสนใจกับประชาชนทุกระดับชั้น สนใจช่วยแก้ปัญหาในชุมชน และทำโครงการร่วมกันกับหน่วยงานต่าง ๆ

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อนำแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
2. ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี
   2.1 ด้านบุคลิกภาพ
   2.2 ด้านจริยธรรม
   2.3 ด้านการรักษาวินัย
   2.4 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ ร้องทุกข์
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ
5. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ความหมายของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Image เดิมใช้คำว่า จินตภาพ หรือจินตนภาพ แต่ไม่ได้รับความนิยม จนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ. 2519 พลตรีพระวรวงศ์เธอ กรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ จึงได้ประทานเสนอให้ใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” แทน แต่ก็ยังได้รับความนิยมน้อย เพราะได้มีผู้ใช้คำว่า “ภาพพจน์” ในความหมายของคำว่า Image กันอย่างแพร่หลาย (ศศิพรรณ บิลมาโนช, 2538, หน้า 9) แท้จริงแล้ว “ภาพพจน์” เป็นภาษาไทยตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Figure of speech” ซึ่งหมายถึงการพูดที่เป็นสำนวนโวหารทำให้นึกเห็นภาพ ดังนั้น ตามความหมายที่ถูกต้องแล้วควรใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” เพราะจะตรงกับความหมายของคำว่า image ในภาษาอังกฤษมากกว่าคำว่า “ภาพพจน์” (ดวงพร คำนูณวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง, 2536, หน้า 67)

สำหรับในพจนานุกรม Webster’s third new international dictionary (Webster, 1976, p.1128) ให้ความหมายคำว่า Image หรือ ภาพลักษณ์ ว่าหมายถึง

1. แบบภาพจำลองของคนหรือสิ่งของ เช่น รูปปั้น หรือภาพเหมือน

2. สิ่งจำลองที่บุคคลได้รับจากสิ่งของที่เห็นว่าเป็นจริงเหมือนอย่างที่มันเป็นจริง ๆ

3. รูปร่างลักษณะภายนอก

4. สิ่งที่แสดงออกมาผ่านการสัมผัสหรือปรากฏด้วยสายตาหรือสถาปัตยกรรมที่ปรากฏให้เห็น

5. หมายถึงภาพในจิตใจ ซึ่งเป็น

5.1 ภาพในใจที่ประทับใจ เร้าความรู้สึกที่ตอบสนองต่อบางสิ่ง หรือความหมายในใจทั่วไปที่ให้กับคนที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม

5.2 ทัศนคติที่มีต่อบางสิ่งหรือความทรงจำในจิตใจ ซึ่งถูกสร้างขึ้นผ่านประสบการณ์ทั้งทางด้านการใช้ปัญญา และการใช้อารมณ์ที่ตอบสนอง

5.3 ความคิดหรือแนวความคิด

6. สิ่งที่ปรากฏชัดสังเกตได้ง่าย

ส่วนในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดจากความนึกคิด หรือคิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น (จินตภาพ) ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Image

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า ภาพลักษณ์ ไว้อีกมากมาย เช่น

พรทิพย์ วรกิจโภคาทร (2537, หน้า 81) ได้ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในใจของคนที่เห็นหน่วยงานเป็นภาพในลักษณะที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือหลายสิ่งที่เกี่ยวพันกับหน่วยงานนั้น ทั้งที่ประจักษ์และไม่ประจักษ์

มานิต รัตนสุวรรณ (2527, หน้า 20) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นความประทับใจในสิ่งที่เรารู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือคนใดคนหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง จะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้

ประจวบ อินอ๊อด (2532, หน้า 96) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง

1. เจตคติของบุคคลกลุ่มบุคคลที่มีต่อสถาบันหรือเป้าหมายซึ่งอาจเป็นกรณีหรือบุคคลหรือสถาบันใด ๆ ก็ได้

2. ความคาดหมายของบุคคลต่อบุคคล กรณีหรือสถาบันที่มีต่อกรณีใดกรณีหนึ่ง ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความเชื่อ ความรู้สึกของตนที่มีอยู่

3. เป็นสิ่งสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อกรณี หรือบุคคลหรือสถาบันคุณค่าเพิ่มหรือความนิยมที่มีต่อสถาบัน บุคคลหรือกรณีเรื่องราวใด ๆ

สุวรรณา แซ่เฮ้ง (2541, หน้า 13) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพพจน์ มุมมองหรือสิ่งที่พบเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส ทำให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และเกิดความคิดรวบยอดที่มีต่อสถาบัน

องค์การ บุคคลหรือกรณีเรื่องราวที่เกิดขึ้น ตลอดจนการดำเนินงานซึ่งดำเนินงานซึ่งอาจจะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ และภาพที่เกิดขึ้นนี้อาจจะเกิดประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้

Robinson and Barlow (1959, p.22) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์การ ภาพในใจดังกล่าวของบุคคลนั้น ๆ อาจได้มาจากประสบการณ์ทางตรงและประสบการณ์ทางอ้อม

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่มีต่อองค์การ สถาบัน บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ซึ่งภาพนั้นอาจได้มาจากประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคล สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคล ได้แก่ ญาติผู้ต้องขัง ที่มีต่อองค์การหรือสถาบัน ซึ่งได้แก่ เรือนจำกลางสมุทรปราการ
ความหมายของคำว่า Image ตามพจนานุกรม จะหมายถึงภาพที่เห็นในกระจกเงา ภาพที่ผ่านจากกล้องส่องทางหรือภาพที่อยู่ในความนึกคิด พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถานได้กำหนดให้ใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” หรือ “จินตภาพ” แทน

Robinson and Barlow (1959 อ้างถึงใน นาวิน สินธุรัตน์, 2548, หน้า 14) ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์การ สถาบัน ภาพในใจดังกล่าวของบุคคลนั้น ๆ อาจได้มาจากประสบการณ์ทางตรงและประสบการณ์ทางอ้อมของตัวเขาเอง เช่น ได้ประสบมาด้วยตนเอง หรือได้ยิน ได้ฟังมาจากคำบอกเล่าของผู้อื่น หรือจากกิตติศัพท์เล่าลือต่าง ๆ นานา เป็นต้น

ใจทิพย์ ศรีประกายเพ็ชร (2536, หน้า 47) ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์ขององค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว องค์การต่าง ๆ ได้รับความสนใจจากสาธารณชนและมวลชนมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารและสื่อสารมวลชน ทำให้คนในสังคมต่าง ๆ รับทราบข่าวสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกได้อย่างกว้างขวาง ทุกคนต้องการรับรู้และมีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นประโยชน์การตัดสินใจ ถ้าองค์การใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ และสนับสนุนร่วมมือให้องค์การนั้น ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่ถ้าองค์การใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมได้รับการต่อต้านและการดูหมิ่นเกลียดชัง ภาพลักษณ์จึงเป็นรากฐานแห่งความมั่งคงขององค์การ ถ้ามีภาพลักษณ์ที่ดีแม้มีวิกฤติการณ์เกิดขึ้นก็สามารถแก้ไขได้ง่าย เสมือนหนึ่งร่างกายของคนที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรค หากได้รับเชื้อโรคหรือมีอาการเจ็บป่วย อาการก็จะไม่ร้ายแรงและหายเร็วกว่าปกติ

ความหมาย IMAGE หรือภาพลักษณ์นั้น มีความสำคัญของคำต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

I = Institution สถาบัน คือ ภาพลักษณ์ที่สร้างได้จากการทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ องค์กรที่เป็นสถาบันจะต้องมีตึกอาคารใหญ่ สถาบันมีโครงสร้าง การจัดการที่มีความเป็นปึกแผ่นดูยิ่งใหญ่ มีสัญลักษณ์ขององค์กร ที่งามสง่า และสร้างศรัทธาได้ในระยะยาว

M = Management คณะผู้บริหารต้องมีความฉลาดมีความคิดความงาม และมีผลงานเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป จะเห็นได้ว่าองค์กรระดับโลกเราจะคิดถึงคนที่เป็นเบอร์หนึ่ง เบอร์สอง หรือเบอร์สามได้อย่างดี สิ่งที่ทำได้ดีก็เป็นเพราะว่าผู้บริหารทุกท่านมีประสบการณ์และ Profile เป็นที่รู้จักยอมรับ เช่น เป็นอาจารย์รับเชิญมหาวิทยาลัย เป็นนักปราชญ์ ทางด้านวิชาการที่เขียนหนังสือออกมามากมายหลายเล่มจนเป็นที่ที่ทุกคนยอมรับในฝีมือ กลับกันถ้าองค์กรนั้นมีผู้บริหารที่ทุกคนร้องยี้ รับรองภาพลักษณ์นั้น ก็สะท้อนมาในแง่ลบแน่นอน

A = Action หรือการกระทำต่อประชาชนหรือผู้บริโภค จากสิ่งที่เราโฆษณาว่าดีที่สุดของโทรศัพท์มือถือ ยอดเยี่ยมในการบริการ ครอบคลุมพื้นที่โดยทั่ว ในกรณีนี้ผู้บริโภคถือมากว่าคนขายของอาจจะโม้ อาจจะไม่ดีจริงตามคำโฆษณาของผู้ผลิต ถือว่าเป็นการหลอกลวงโดยสิ้นเชิงฉะนั้น การกระทำของเจ้าของสินค้ามักจะกลับมาฆ่าตัวเจ้าของเอง เพราะทุกคนไม่เชื่อถือองค์การหรือบริษัทนั้น ๆ อีกต่อไป

G = Goodness ความดี ความงาม เป็นเรื่องขององค์กรที่เป็นคนดีอยู่ในสังคม เช่น ตรงไปตรงมา จ่ายภาษีรัฐเต็มจำนวน มีการจ้างงานคนไทยมากมาย หรือเป็นองค์กรต่างชาติแต่มีการถ่ายทอดทักษะให้คนไทยอย่างต่อเนื่อง หรือทำประโยชน์ให้แก่สังคม ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค ไม่โจมตีคู่แข่งขันอย่างไม่ถูกกติกา ตลอดจนเป็นคนดีในภาพรวมขององค์กร สะท้อนภาพลักษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

E = Employee พนักงานขององค์กรเปรียบเหมือนทูตองค์กร ที่จะเสริมความน่าเชื่อถือความสัมพันธ์กับลูกค้า และกับสังคม พนักงานเปรียบเหมือนกระบอกเสียงที่สำคัญในการกระจายชื่อเสียง และภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าขาดการสื่อสารกับพนักงานที่ดี ขาดความเข้าใจต่างกัน ภาพลักษณ์ก็จะกลับกลายเป็นภาพลบ และถ้าภาพลบออกจากพนักงาน จะเป็นสิ่งที่ทุกคนจะฟัง เพราะเขาเหล่านั้นอยู่ใกล้ชิดกับองค์กรมากกว่าเพื่อน

จะเห็นได้ว่า Image หรือภาพลักษณ์องค์กรนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว องค์การต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดชลบุรี ได้รับความสนใจจากสาธารณชนและมวลชนมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารและสื่อสารมวลชนทำให้คนในสังคมต่าง ๆ รับทราบข่าวสาร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกได้อย่างกว้างขวาง ทุกคน ต้องการรับรู้และมีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็น

เพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ และการสนับสนุนร่วมมือให้องค์กานนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่ถ้าองค์กรใดที่มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีย่อมได้รับการต่อต้านและการดูหมิ่นเกลียดชัง ภาพลักษณ์จึงเป็นรากฐานแห่งความมั่งคงขององค์กร

สรุป ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์การ สถาบัน บุคคล หรือ การดำเนินงาน ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจนี้อาจจะเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์โดยตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่บุคคลนั้นรับรู้มา เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนเราว่า ดี/ ไม่ดี ชอบ/ ไม่ชอบ เชื่อถือ/ ไม่เชื่อถือ เห็นด้วย/ ไม่เห็นด้วย ฯลฯ ถ้าความคิดเห็นของคนส่วนมากเป็นอย่างไร ภาพลักษณ์ขององค์การจะเป็นเช่นนั้น
ประเภทของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์จำแนกออกเป็นประเภทสำคัญ ๆ ได้ 4 ประเภท (วิรัช ลภิรัตนกุล, 2535, หน้า 49) ดังนี้คือ

1. ภาพลักษณ์ของบริษัท คือภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้ จะหมายรวมไปถึงด้านการบริหารหรือการจัดการของบริษัทแห่งนั้นด้วย และหมายรวมไปถึงสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการที่บริษัทนั้นจำหน่าย ฉะนั้น คำว่าภาพลักษณ์ของบริษัทจึงมีความหมายค่อนข้างกว้างและยังหมายรวมถึงตัวหน่วยธุรกิจฝ่ายจัดการและสินค้าหรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

2. ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์กร ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านสถาบันหรือองค์กรเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการจำหน่าย

3. ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงองค์กรหรือบริษัท

4. ภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่ง คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง หรือตราใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้าใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง เช่น จะซื้อกางเกงยีนส์ใช้สักตัวหนึ่ง แต่กางเกงยีนส์มีขายมากมายหลายยี่ห้อ ผู้ซื้อที่มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อยี่ห้อใดก็มักจะมีแนวโน้มที่จะซื้อยี่ห้อนั้น ๆ ทั้ง ๆ ที่บางทีกางเกงยี่ห้ออื่นอาจมีคุณภาพดีกว่า

นาวิน สินธุรัตน์ (2548, หน้า 16) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ขององค์การ หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์การที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์ หรือความรู้ ความประทับใจ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานหรือสถาบันโดยการกระทำหรือพฤติกรรมองค์การ การบริหาร ผลิตภัณฑ์และการประชาสัมพันธ์ ก็จะเข้ามามีบทบาทด้วย โดยพื้นฐานของการทำงานแล้ว การรู้เขา-รู้เราเป็น

สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาภาพลักษณ์องค์การ ภาพลักษณ์ขององค์การมีความสำคัญสามารถทำให้สถาบัน หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับเชื่อถือศรัทธาจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และจะทำให้องค์การ หน่วยงานหรือสถาบันนั้น ๆ มีความเจริญก้าวหน้าได้ ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดขึ้นในองค์การ สิ่งแรกที่จะต้องพิจารณาคือ ต้องรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายเป็นใคร เขามององค์การอย่างไร วิธีการที่จะทราบว่าภาพลักษณ์องค์การในสายตาของกลุ่มเป้าหมายของเรานั้น อาจจะได้จาการสำรวจความคิดเห็น การทำวิจัย การสอบถาม สัมภาษณ์ การรับรู้ข้อมูลจากหลาย ๆ ฝ่าย ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการที่จะนำมากำหนดภาพลักษณ์ขององค์การต่อไป

การสร้างภาพลักษณ์องค์การ

Gregory and Wiechmann (1991 อ้างถึงใน นาวิน สินธุรัตน์, 2548, หน้า 17) ได้กล่าวถึงการสร้างภาพลักษณ์ไว้ดังนี้

1. รับรู้ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย หรือนำมากำหนดเป็นภาพลักษณ์ขององค์การหน่วยงาน
2. ต้องกำหนดทิศทางให้ชัดเจนถึงเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์องค์การ ผู้บริหารจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการกำหนดแนวทาง
3. รู้จักตนเองว่าองค์การหรือหน่วยงานมีภาพลักษณ์เป็นอย่างไร และภาพลักษณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นคืออะไร
4. จุดเน้นต้องรู้ว่าหน่วยงานกำลังทำอะไรอยู่คือการเข้าใจงาน บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน
5. การสร้างสรรค์งานโดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด
6. ความคงเส้นคงวา ความสม่ำเสมอในการสร้างภาพลักษณ์
7. การประชาสัมพันธ์ในสิ่งที่ได้กระทำจริง หรือการปรับความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวลือ ให้ถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ

กลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ (นาวิน สินธุรัตน์, 2548, หน้า 17) ประกอบด้วย

1. สร้างให้ประชาชนยอมรับและเห็นด้วย อันเป็นผลที่จะทำให้สถาบันเป็นที่เชื่อถือ
2. ปรับปรุงองค์การในเรื่องการจัดการทั้งหมด
3. การวางเป้าหมายการตลาดล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์
4. การเข้าไปมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม
5. การสร้างสถาบันให้มีตำแหน่งที่ดีขึ้น
6. ดึงดูดใจลูกค้าที่มีคุณภาพในขณะเดียวกับที่ให้ความร่วมมือกับชุมชน

การเกิดภาพลักษณ์ เกิดขึ้นได้ใน 2 กรณี คือเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติตามสภาพแวดล้อม โดยที่องค์กรมิได้ดำเนินการใด ๆ และเกิดขึ้นจาการสร้างสรรค์โดยผ่านกระบวนการสร้างภาพที่องค์กรปรารถนาที่จะให้เป็น (ดวงพร คำนูณวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง, 2536, หน้า 83) ไม่ว่าในกรณีใดภาพลักษณ์จะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้รับหรือผู้บริโภคมีการสรุปความคิดรวบยอดจากการรับรู้ข้อมูล ข้อมูลนั้นต้องชัดเจน มุ่งประเด็นที่เป็นภาพลักษณ์จำนวนมากพอ มาจากหลายช่องทาง มาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอจนทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจ คิดและรู้สึกได้ว่าองค์กร สินค้าและบริการนั้นเป็นอย่างไรหากมีการสื่อสารที่ดีภาพนั้นจะชัดเจนขึ้นเรื่อย ๆ จนเกิดความมั่นใจและเกิดเป็นภาพลักษณ์ ดังนั้นภาพลักษณ์จะเกิดขึ้นได้จึงต้องอาศัยการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและระยะเวลาที่ยาวนานเพียงพอสำหรับการสื่อสารในลักษณะซ้ำหลายครั้งและผ่านสื่อหลายช่องทาง

ภาพลักษณ์จะเปลี่ยนแปลงได้ยากหากภาพลักษณ์นั้นอยู่บนพื้นฐานของความจริง และเป็นภาพที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ นักประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่เพียงแต่ยกให้เป็นภาพที่เด่นชัดขึ้นและเผยแพร่ให้เป็นที่รับทราบเท่านั้น เช่น องค์กรหนึ่งประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศเจ้าของและผู้บริหารงานล้วนเป็นคนไทย ซึ่งเมื่อผู้ใดได้รับทราบข้อมูลนี้มักจะเกิดความรู้สึกชื่นชม นักประชาสัมพันธ์สามารถนำลักษณะเด่นนี้ออกเผยแพร่และด้วยเทคนิคการสื่อสารที่ดีจะทำให้กลายเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ภาพนี้จะคงทนตราบใดที่องค์กรนี้ยังเป็นของคนไทยและบริหารงานด้วยคนไทย

การสร้างสรรค์ภาพลักษณ์บนความไม่จริง จะไม่เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่คงทนถาวร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมในปัจจุบัน ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาก คนสามารถรับข้อมูลจากสื่อได้หลายช่องทาง โอกาสที่จะเปรียบเทียบและคัดเลือกข้อมูลมีมาก การปกปิดภาพที่แท้จริงเป็นไปด้วยความลำบาก หากผู้บริโภคทราบว่ามีการสร้างภาพบนข้อมูลที่ปรุงแต่งขึ้นจะเกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจ ไม่มั่นใจ ไม่พึงพอใจ และอาจขั้นเป็นปฏิปักษ์กับองค์กรนั้นได้ ซึ่งทำให้นักประชาสัมพันธ์ต้องทำงานหนักขึ้นเพื่อตามแก้ไขภาพลักษณ์เชิงลบนี้

ขั้นตอนของกระบวนการเกิดภาพลักษณ์

ขั้นตอนในการสร้างภาพลักษณ์ โดยมีกระบวนการเกิดตามขั้นตอน ดังนี้

1. การมีข้อมูลที่จำเป็นโดยสมบูรณ์ ข้อมูลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการทำประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถกำหนดภาพลักษณ์ที่เหมาะสมได้ ต่อเมื่อมีข้อมูลเกี่ยวข้องที่ครอบคลุม ครบถ้วน ถูกต้อง และจำนวนมากพอ ข้อมูลที่นักประชาสัมพันธ์ต้องการ ได้แก่

1.1 ข้อมูลภายในองค์กร เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เช่น นโยบาย เป้าหมาย การบริหารงานทั้งในเรื่องเงินและคน แผนการ

ผลิตสินค้าและบริการ หรือแผนการตลาด เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะทำให้นักประสัมพันธ์เข้าใจงานขององค์กร รู้จักสินค้าและบริการของตนว่ามีคุณสมบัติอย่างไร มีการพัฒนาไปจากเดิมอย่างไร ซึ่งจะทำให้นักประชาสัมพันธ์สามารถกำหนดภาพลักษณ์ได้อย่างสอดคล้องกับลักษณะขององค์กร สินค้าและบริการ นอกจากนี้เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่นักประชาสัมพันธ์จะต้องรู้จักบุคลากรขององค์กรทุกระดับ บุคลากรภายในองค์กรเป็นกลุ่มประชาชนเป้าหมายกลุ่มหนึ่งของการทำประชาสัมพันธ์ ดังนั้น หากต้องการให้บุคลากรภายในมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นักประชาสัมพันธ์ต้องหาวิธีที่จะสื่อสารกับบุคลากรเหล่านี้ให้ได้โดยให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในส่วนที่นักประชาสัมพันธ์ต้องการให้เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร

บุคลากรภายในที่มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ขององค์กร คือ ผู้บริหารองค์กร ซึ่งองค์กรที่มีภาพลักษณ์ดีคนในสังคมยอมรับ ผู้บริหารมักเข้ามามีบทบาทสร้างภาพลักษณ์นั้นด้วย ส่วนนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้บริหารหน่วยงานมีความเข้าใจ ให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนงานประชาสัมพันธ์อย่างแท้จริง

เนื่องจากการกำหนดภาพลักษณ์สามารถใช้ลักษณะเด่นของสินค้าและบริการ องค์กร การบริหารงาน รวมทั้งผู้บริหารเป็นภาพลักษณ์ได้ทั้งสิ้น ดังนั้น ข้อมูลภายในองค์กรทุกส่วนงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องของผลิตภัณฑ์ การบริหารงานบุคลากร ล้วนเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดภาพลักษณ์

1.2 ข้อมูลภายนอกองค์กร เป็นปัจจัยที่จำเป็นสำหรับนักประชาสัมพันธ์ในการนำมาพิจารณากำหนดกลยุทธ์ทางด้านภาพลักษณ์ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ข้อมูลภายนอกเหล่านี้ประยุกต์ จากแนวคิดปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการตลาดของ ธงชัย สันติวงศ์ (2543, หน้า 52-56) ดังนี้

1.2.1 สภาพสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน ทัศนคติ ความเชื่อ และวิธีปฏิบัติของคนส่วนใหญ่ วิถีชีวิตที่สืบทอดและที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป

1.2.2 สภาพเศรษฐกิจของประเทศ ชุมชน และบุคคลเป็นอย่างไร มีความเปลี่ยนแปลงและมีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปในทิศทางใด เศรษฐกิจเป็นปัญหาหรือเงื่อนไขของผู้บริโภคหรือไม่

1.2.3 สภาพทรัพยากรธรรมชาติในปัจจุบันและอนาคต ความขาดแคลนทรัพยากรจะนำมาซึ่งปัญหาพลังงานและปัญหาอื่น ๆ หรือไม่อย่างไร ทำให้มองเห็นสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่อาจจะกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร

1.2.4 การแข่งขันท้องถิ่น มีผู้ผลิตสินค้าและบริการประเภทเดียวกันมากน้อยเพียงใด เขามีความสามารถในการผลิตและมียอดการจำหน่ายเป็นอย่างไร หากเปรียบเทียบกับสินค้า

และบริการของเขาแล้วเป็นเช่นไร สินค้าและบริการ มีความเหมือนและความแตกต่างกันอย่างไร ได้เปรียบหรือเสียเปรียบอย่างไรบ้าง

1.2.5 การแข่งขันกับต่างประเทศ เช่นเดียวกับที่กล่าวมาแล้วในข้อ 4 หากแต่ขยายภาพข้อมูลให้กว้างขึ้นในระดับนานาชาติ ซึ่งมีความสำคัญหากเป็นสินค้าและบริการที่มีการจำหน่ายหรือให้บริการในต่างประเทศด้วย

1.2.6 กฎหมายและการเมือง เป็นข้อมูลภายนอกที่มีผลต่อองค์กรไม่มากก็น้อย องค์กรอาจต้องมีการปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย และการเมืองซึ่งส่งผลถึงการกำหนดหรือการวางกลยุทธ์ทางด้านภาพลักษณ์ หรือประชาสัมพันธ์อาจจะต้องปรับให้สอดคล้องด้วย

1.2.7 วิทยากรหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร สินค้าและบริการต้องคอยติดตามหากเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีอยู่เสมอและเป็นไปอย่างรวดเร็ว หากองค์กรปล่อยปละละเลยไม่ติดตามอาจนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ล้าสมัย

1.2.8 การเมืองระหว่างประเทศ ข้อมูลส่วนนี้มีความจำเป็นเป็นพิเศษสำหรับสินค้าหรือบริการที่มีเครือข่ายในต่างประเทศ การติดตามความเคลื่อนไหวของสภาพสังคมและการเมืองของต่างประเทศจะทำให้องค์กรมีข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

1.2.9 ลักษณะทางประชากร อายุ อัตราการเกิด หรือการตาย การย้ายถิ่น ล้วนเป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงลักษณะตลาดที่ชัดเจน นำไปสู่การวางแผนการสื่อสารได้แม่นยำขึ้น

1.3 รู้จักผู้บริโภค แนวคิดการตลาดสมัยใหม่ ผู้บริโภคดูจะเป็นเสมือนหัวใจของการดำเนินงานขององค์การ Kotler (1997, p.1) กล่าวไว้ว่า การตลาดเป็นเรื่องพื้น ๆ ที่ไม่สามารถพิจารณาโดยแยกเป็นส่วนได้ ควรพิจารณาเป็นภาพรวม และดูที่ผลสุดท้ายซึ่งเป็นผลที่มาจากมุมมองของผู้บริโภค ดังนั้น ผู้ตัดสินความสำเร็จของการตลาดคือผู้บริโภค มิใช่ผู้ผลิต Kotler มีความเชื่อว่าผู้บริโภคมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานทุกระดับควรมีโอกาสสัมผัสผู้บริโภคซึ่งแนวคิดนี้เป็นแนวคิดใหม่เดิมมีความเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานที่ต้องติดต่อกับผู้บริโภค (Front-line people) เท่านั้นที่ควรรู้จักผู้บริโภค ผู้บริหารไม่ว่าระดับกลาง (Middle man) หรือระดับสูง (Top management) ไม่จำเป็นต้องรู้จัก

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2540, หน้า 107-108) ประกอบด้วย

1. พฤติกรรม การกระทำ การแสดงออกในทางที่ดีของสถาบัน หน่วยงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ พนักงาน ก็จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดี

2. การสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คดโกง ไม่ปลอมปน ไม่โกหกหลอกลวง ให้ประชาชนหลงผิด เกิดความเชื่อถือ การหลอกลวงทำให้เสื่อมศรัทธาของประชาชน

3. การเข้ามามีส่วนร่วม มีบทบาทในการสร้างสรรค์ เสริมสร้าง ปรับปรุง แก้ไขปัญหาสังคม การเสียสละของหน่วยงานผู้บริหาร หรือพนักงานต่อสังคมส่วนรวม

4. การพิสูจน์ความจริง ข้อเท็จจริงให้ประจักษ์ต่อสังคม ถึงความถูกต้อง การให้บริการที่ดี

5. การประชาสัมพันธ์มีลักษณะที่มากเกินไป รวมทั้งขาดรสนิยมที่ดี จะทำให้เสียภาพลักษณ์

ลักษณะภาพลักษณ์

ลักษณะของภาพลักษณ์ ประกอบด้วย

1. ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุการณ์การกระทำที่เกิดขึ้น ตามท่าทีความรู้สึก และทัศนคติของประชาชนในขณะนั้นที่มีต่อหน่วยงาน

2. ภาพลักษณ์ที่เสียไปแล้วมักแก้ไขได้ยาก และจะติดต่อสืบทอดจากผู้รับมอบกิจการการดำเนินการต่อไปได้ทั้งทางที่ดีและไม่ดี

3. ภาพลักษณ์ที่เป็นนามธรรมเกิดจากการเผยแพร่โฆษณาจะเกิดขึ้นเร็วและสลายได้เร็ว แต่ภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น การกระทำ การบริการแก่สังคม การสร้างสาธารณประโยชน์ที่เป็นวัตถุสิ่งของ จะเป็นภาพลักษณ์ที่คงทนถาวร

4. ภาพลักษณ์ที่ไม่ค่อยถาวร เช่น ข่าวลือ การให้ร้ายป้ายสี ถ้าพิสูจน์ความจริงชี้แจงข้อเท็จจริง และการประพฤติปฏิบัติดีมาแต่หนหลัง ก็จะช่วยให้ภาพลักษณ์ประเภทนี้สลายไปรวดเร็ว ประชาชนจะยังเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ที่ดีที่ได้ทำมา เพียงแต่พิสูจน์และชี้แจงข้อเท็จจริงก็จะหายไปเอง เพราะข่าวลือกลัวข้อเท็จจริง

ส่วนประกอบของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ที่ดีและไม่ดีอาจเกิดขึ้นจากหลายสิ่งหลายอย่างขององค์กร เช่น

1. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ พนักงาน

2. บทบาทในสังคมขององค์การและของพนักงาน การพูด การเผยแพร่แนวความคิด

3. อาคารสถานที่ โอ่อ่า สะอาด หรือสกปรก

4. สินค้า ตรา เครื่องหมาย

5. การบริการ สะดวก เร็ว หรือช้า

6. การมุ่งมั่นทำความดี มีคุณธรรมอย่างต่อเนื่องไม่ท้อถอย

ภาพลักษณ์ขององค์การที่สังคมต้องการในความเห็นของ ดร.อำนวย วีรวรรณ นักวิชาการซึ่งมีประสบการณ์ทำงานทั้งภาครัฐและเอกชนระบุไว้ดังนี้ (พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2540, หน้า 107-108)

1. เป็นองค์การที่เจริญก้าวหน้าทันโลก
2. มีบริการและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
3. มีระบบบริหารและฝ่ายจัดการที่สูงด้วยประสิทธิภาพ
4. ทำคุณประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้แก่ส่วนร่วม
5. ปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมายของบ้านเมือง
6. มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี

ในการทำความเข้าใจภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่นั้น ผู้วิจัยแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลิกภาพ
2. ด้านจริยธรรม
3. ด้านการรักษาวินัย
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ

โกวิท พิมลทีป (2556) ได้กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะท่าทีของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดความเชื่อถือในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเรียบร้อยเหมาะสม ประพฤติตนเหมาะสม มีอัธยาศัยไมตรีกับทุกคน เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการพูดสื่อสารได้เป็นอย่างดี และสามารถปรับตัวได้กับสภาพท้องถิ่น

จากลักษณะส่วนบุคคลและคุณสมบัติท่าทีของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมมาดี จะทำให้เกิดความเชื่อถือในตำแหน่งหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่รักษากฎหมาย ไม่ว่าเจ้าหน้าที่จะปรากฏตัว ณ ที่ใดผู้ประกอบอาชีพไม่สุจริตหรือบุคคลผู้แสวงหาช่องทางและโอกาสกระทำโจรกรรม หรือกระทำความผิดอย่างอื่นย่อมจะมีความยำเกรงไม่กล้า หลีกเลี่ยงหรือล้มเลิกความตั้งใจอันไม่เป็นผลดีต่อสังคมตามที่ได้วางแผนและเตรียมการเอาไว้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องรักษาคุณลักษณะท่าทีของตนเองในที่สาธารณะไว้ให้มีความหมายและแสดงคุณค่าของเจ้าหน้าที่ให้ปรากฏอยู่ตลอดไปในทุก ๆ ท่าที

ภาพลักษณ์ด้านจริยธรรม

โกวิท พิมลทีป (2556) ได้กล่าวว่า จริยธรรม หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่จะครองตน ครองคน ครองงาน อยู่ในระเบียบแบบแผน กรอบประเพณี วัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่อันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป กิริยา มารยาท ความประพฤติเรียบร้อย มีความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระเบียบวินัยที่ดี ยึดมั่นอยู่ในศีลธรรม รักษาความสามัคคีและชื่อเสียงของเจ้าหน้าที่นำอุดมคติของเจ้าหน้าที่มาเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินชีวิตและปฏิบัติงานราชการเพื่อให้เกิดสันติสุขและเป็นธรรมกับประชาชน อุดมคติของเจ้าหน้าที่มีดังนี้

1. เคารพเอื้อเฟื้อ ต่อหน้าที่
2. กรุณาปราณีต่อประชาชน
3. ไม่ไหวหวั่นต่อความยากลำบาก ไม่มักมากในภาพผลดำรงตนในความยุติธรรม
4. กระทำด้วยปัญญา

กล่าวโดยสรุป จริยธรรมจึงเป็นหลักปรัชญาแห่งการดำรงชีวิตประจำวัน ที่มีความหมายและความสำคัญเหมือนหนึ่งศาสนาของมนุษย์ ในฐานะที่เป็นสื่อความหวัง ความเชื่อ ในคุณงามความดี อันเป็นรากฐานสำคัญแห่งการประสานประโยชน์ของสังคม รวมทั้งเป็นการรักษาความสงบทางจิตใจของบุคคล ฉะนั้น การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีที่ผ่านการกลั่นกรองอย่างมีเหตุผลภายใต้จิตสำนึกที่ผูกพันกับการใช้จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ความรับผิดชอบ ความมีวินัยต่อตนเองและสังคม ย่อมเป็นคุณประโยชน์ส่งผลก้าวไปสู่สัมพันธภาพอันราบรื่นระหว่างเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีกับประชาชนในที่สุด

ภาพลักษณ์ด้านการรักษาวินัย

ด้านการรักษาวินัยสำหรับการบริหารบุคคลทั่วไป มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คนดีมีความรู้ความสามารถมาเป็นเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรหรือหน่วยงาน ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าจุดมุ่งหมายของการบริหารงานบุคคลมีองค์ประกอบในตัวบุคคล 3 ประการ คือ บุคคลดี (มีความประพฤติดี) บุคคลที่มีความรู้ และบุคคลที่มีความสามารถ เพื่อให้มีบุคคลดีอยู่ในองค์การหรือหน่วยงานนี้เองทุกองค์การและทุกหน่วยงานจึงต้องวางระเบียบวินัยขึ้นไว้เพื่อให้บุคคลทุกคนถือปฏิบัติ และถ้าหากบุคคลใดจงใจละเมิดระเบียบ ข้อบังคับ หรือ คำสั่ง ก็จะต้องได้รับการลงโทษตามควรแก่กรณี เพื่อมิให้เป็นตัวอย่างแก่บุคคลอื่น และเพื่อให้บุคคลนั้นสำนึกในความผิด ไม่ประพฤติหรือปฏิบัติในสิ่งที่หน่วยงานไม่ต้องการอีกต่อไป ความสำคัญต่อระเบียบวินัยต่อส่วนรวมหรือหน่วยงานอยู่ที่การช่วยเหลือหน่วยงาน มีความสงบเรียบร้อย เพื่อให้บุคคลในหน่วยงานมีน้ำจิต

น้ำใจ สมานสามัคคีกันในการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ ก็เพื่อการบริหารงานของหน่วยงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

ประเสริฐ เกสรมาลา (2529, หน้า 27 อ้างถึงใน โกวิท พิมลทีป, 2556, หน้า 17) กล่าวว่า วินัยโดยทั่วไปหมายถึงการฝึกอบรม กาย วาจา และจิตใจ ให้อยู่ในระเบียบวินัยที่ดีงามเพื่อให้การอยู่ร่วมกันของสังคมนั้น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย วินัยแต่ละสังคมย่อมมีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเป็นอยู่ของสังคมนั้น ๆ เช่น วินัยของข้าราชการพลเรือน ทหาร ตำรวจ ครู พละ สมาคม สโมสรและนักเรียน ฯลฯ เป็นต้น ความแตกต่างกันของวินัยบ่งบอกให้เห็นถึงความสำคัญของสังคมนั้นว่า มีความจำเป็นที่จะทำให้บุคคลที่อยู่ในสังคมได้มีการแสดงออกให้ปรากฏต่อสาธารณชนต่าง ๆ อย่างเดียวกันมากที่สุดหรือไม่เพียงใด อันจะทำให้ศรัทธาในประชาชนที่มีต่อสังคมนั้น ๆ เป็นเงาตามตัวด้วย พระมีวินัยมากที่สุด เพราะเป็นผู้ที่ประชาชนเคารพบูชา อุปถัมภ์ค้ำจุนพระศาสนาให้อยู่คู่บ้านคู่เมืองตลอดไป ตำรวจมีความสำคัญในการรักษากฎหมาย การรักษาความสงบเรียบร้อย ในแต่ละสังคมจึงต้องมีวินัย

โดยสรุป คำว่า “วินัย” จึงเป็นรูปหนึ่งของจริยธรรมเป็นจริยธรรมในวงงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการทางวินัย เพื่อเป็นกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติหากฝ่าฝืนอาจต้องรับโทษ กล่าวอีกนัยหนึ่ง วินัย คือ การควบคุมความประพฤติให้อยู่ในระเบียบแบบแผนที่กำหนด

ประเภทของวินัย การแบ่งประเภทของวินัยสามารถมองได้ตามความหมายดังนี้ มองในแง่ถ้อยคำ “วิ” แปลว่า “ดี” หรือ “ต่าง”

“นัย” แปลว่า “ทาง” (คำนาม) “นำไป” (กริยา)

“วินัย” แปลว่า “เครื่องนำไปในทางที่ดี” ผู้มีวินัยจึงจะเป็นคนดี

สรุป “วินัย” แปลว่า “เครื่องนำให้มีความแตกต่าง” ผู้มีวินัยจะแตกต่างกับผู้ไม่มีวินัย เช่น กลุ่มคนถืออาวุธซึ่งมีวินัยอาจเป็นกองทหาร ส่วนกลุ่มคนถืออาวุธที่ไม่มีวินัย อาจเป็นกองโจร มองในแง่รูปลักษณ์ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า “วินัย” ไว้ 2 ลักษณะ คือ ข้อปฏิบัติ และการอยู่ในแบบแผน

การมอง “วินัย” ในแง่รูปลักษณ์เช่นนี้ จะทำให้มองเห็นวิธีสร้างวินัยว่ามี 2 ลักษณะคือ สร้างปทัสถาน (NORM) แปลว่า แบบแผนสำหรับยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ลักษณะหนึ่ง และสร้างพฤติกรรม (BEHAVIOR) แปลว่า การแสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิดและความรู้สึก เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าอีกลักษณะหนึ่ง

มองในแง่บทบาท พ.อ. ปิ่น มุรุกันต์ อดีตอธิบดีกรมการศาสนา เขียนไว้ในหนังสือ “มงคลชีวิต” ว่า “วินัย” เป็น “แบบของคน” ที่ปั้นหลอมคนให้เป็นคนดี การมองวินัยในแง่บทบาท

เช่นนี้จะทำให้เห็นว่าวินัยของคนต่างหมู่เหล่าอาจไม่เหมือนกัน อาจแตกต่างกันตามบทบาทของแต่ละหมู่เหล่า

มองในแง่ลักษณะ Leon C.Megginson เขียนไว้ในหนังสือ “Personnel and human resoueces administration” ว่าคำว่า “Discipline”มีความหมายที่มองได้หลายลักษณะคือ

1. ในลักษณะที่เป็น “การควบคุมตนเอง” (Self-control) การมองในลักษณะนี้มุ่งไปที่การพัฒนาตนเองเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการ ซึ่งอาจเรียกว่า “อัตวินัย” (Self-discipline)

2. ในลักษณะที่เป็นเงื่อนไขที่ทำให้พฤติกรรมอันเป็นระเบียบเรียบร้อย (Condition for orderly behavior) การมองในลักษณะนี้มุ่งไปที่ทางควบคุมคนในองค์การให้มีความเป็นระเบียบในพฤติกรรม โดยใช้วิธีสร้างเงื่อนไขชักนำต่าง ๆ เช่น สร้างขวัญและความสามัคคี เป็นต้น

3. ในลักษณะที่เป็น “กระบวนการทางนิติธรรม” (Judicial due process) การมองในแง่นี้มุ่งไปที่กระบวนการตามกำหนดกฎเกณฑ์ในการพิจารณาความผิดทางวินัย ซึ่งจะมีการออกกฎหรือระเบียบกำหนดการอันพึงปฏิบัติและห้ามมิให้ปฏิบัติ ทั้งกำหนดโทษของการฝ่าฝืนและการดำเนินการเพื่อการลงโทษ

มองในแง่การใช้บังคับ เมื่อการนำวินัยมาใช้บังคับกับคนจะมีคำพูดอยู่ 2 คำ คือ ผิดวินัย-ไม่ผิดวินัย และมีวินัย-ไม่มีวินัย โดยถ้าพูดว่า “ผิดวินัย” หรือ “ไม่ผิดวินัย” คำว่า “วินัย” จะหมายถึง “ข้อปฏิบัติที่วางไว้เป็นปถัสทานแห่งความประพฤติ” คือ ผิดข้อปฏิบัติหรือไม่ผิดข้อปฏิบัติ

สรุป การรักษาวินัยของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีนับเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะเป็นเรื่องของการบังคับให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ภายใต้การควบคุมของผู้บังคับบัญชา และเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีในปัจจุบันหรืออนาคต

ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

วิสุทธิ์ กิตติวัฒน์ (2528) ได้เสนอแนวทางวิธีปฏิบัติในการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมดังนี้

1. ติดต่อเยี่ยมเยือนชุมชนอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอทั้งในยามปกติและยามเดือดร้อน

2. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใช้ประโยชน์จากอาคารสถานที่และสิ่งของของหน่วยงานได้ตามความเหมาะสม

3. ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อธุรกิจกับทางราชการและช่วยเหลืองานส่วนตัวตามโอกาสสมควร

4. ชักชวนและให้โอกาสแก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหน่วยงาน

5. ติดต่อสัมพันธ์กับผู้นำทางศาสนา ผู้นำท้องถิ่น ประชาชนทั่วไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน

6. ให้ความร่วมมือในการพัฒนาชุมชน

7. ร่วมมือในพิธีกรรมต่าง ๆ ตามประเพณีของชุมชน

สมยศ นาวีการ (2527, หน้า 220) กล่าวว่า ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับบุคคลจะได้รับความสำเร็จในการทำงานเป็นอย่างดี และอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ย่อมอาศัยการปฏิสัมพันธ์อันดี ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น ดังนั้นการมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่บรรลุความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมาย

การสร้างความเข้าใจที่ดีต่อประชาชนมีประโยชน์อย่างยิ่ง ถ้าประชาชนมีความเข้าใจเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องใด ๆ ย่อมจะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือด้วยความเต็มอกเต็มใจจากประชาชนในสังคมเสมอ แต่พึงระวังอย่าให้เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายไว้ บางทีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วยการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อบางอย่างอาจจะทำให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเสียเปรียบ เจ้าหน้าที่เองจะถูกฟ้องร้อง และพิจารณาทัณฑ์ทางวินัย จึงต้องระวังการดำเนินการให้ถูกต้องเหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ความหมายของการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ ร้องเรียน ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

1. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

2. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

อุกฤษ มงคลนาวิน (2519, หน้า 3) การร้องทุกข์ คือ การที่บุลคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้น หรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือนร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2540, หน้า 13-14) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น 3 กรณี

1. โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นเอง เพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องใหม่นั้น เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

2. โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

3. โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

สรุป การร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หมายถึงการที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

2. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้

ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

3. เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดแจ้งหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด 3 ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา 19 เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ (2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั่น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา 20 เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(1) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(2) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(3) เรื่องทีมีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา 21 ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(2) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(4) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ ร้องทุกข์

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (2541) กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐไว้ ดังนี้ (1) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที (2) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์การที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ นั้น พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด 3 ได้บัญญัติ วิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้ มาตรา 22 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้ (1) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน (2) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

1. ยื่นเรื่อง ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย

2. หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

2.1 หน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการ/ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

2.2 ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ผ่านทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วย

ตนเอง หลังจากที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ได้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

2.3 หน่วยงานดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มอบเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา

3. การสั่งการ

3.1 ปลัดกระทรวงมหาดไทย/ หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย แจ้งให้กรุงเทพมหานคร/ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/ จังหวัด และหน่วยงานอื่นตรวจสอบข้อเท็จจริงมอบหมายผู้ ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ตรวจสอบ/ สอบสวนและสดับตรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประกอบด้วยผู้ แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

3.2 ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย สั่งการให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง

4. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.1 กรุงเทพมหานคร/ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/ จังหวัด และหน่วยงานอื่นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.2 ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยไปตรวจสอบ/สอบสวนและสดับตรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข

4.3 คณะกรรมการ ฯ ไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข เมื่อมีการแจ้งให้กรุงเทพมหานคร/ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/ จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่ กำหนดแล้ว ยังไม่ได้รายงานผล ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนี้

4.3.1 เตือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน

4.3.2 เตือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 1

4.3.3 เตือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 2

5. การรายงาน/ สรุปผล

เมื่อกรุงเทพมหานคร/ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/ จังหวัดและหน่วยงานอื่นรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าผู้ ตรวจราชการ

กระทรวงมหาดไทยผ่านผู้ ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบทราบและพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จะนำเรื่องร้องเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่องที่ ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

6. ระบบ E-Inspection

บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ในแต่ละเขตตรวจราชการลงในระบบ E-inspection ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย, แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

1. เจ้าหน้าที่ ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ ร้องทุกข์โดยละเอียด

2. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้ บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้ บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

3. หนังสือที่ ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

4. เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2541 และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

5. เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่ อยู่ ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่ เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

6. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์จริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่

ในลักษณะใดหากผู้ ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

1. สอบถามชื่อ ที่ อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
2. สอบถามเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น
3. ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่ เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
4. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที
5. ถ้าเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ก็ได้
6. ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

1. ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2541 ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ดังกล่าว
2. ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2541 แต่เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอถนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่ เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา
3. ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่ จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

4. ผู้ร้องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรมขอความช่วยเหลือเมื่อพิจาณาคำร้องแล้วเห็นว่าสามารถดำเนินการได้ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

5. เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

4. คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์แต่ละกรณี

4.1 กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่น ๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

4.2 กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2541 แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

4.3 เรื่องสำคัญมากควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

4.4 กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ ผู้ร้องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

4.5 เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจโดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วแต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

4.6 กรณีร้องเรียน/ ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่น ๆ

5. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

5.1 ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

5.1.1 ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุมีผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ ที่รับผู้ ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่ พบบ่อยผู้ ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วมซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้ เลยเป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

5.1.2 ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้านเป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งจะมีอาการเกรงกลัวกับผู้ มีอิทธิพลในพื้นที่ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์สอบถาม ถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือแต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้ เจ้าหน้าที่ จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่ อาจจะช่วยเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้างซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่ แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ ร้องทุกข์

5.1.3 ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อนเป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้ เจ้าหน้าที่ ต้องพยายามที่ จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอารมณ์โดยพูดไม่เข้าใจต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทนและตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริง ๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ ร้องไม่เข้าใจจริง ๆ จะต้องบอกให้ ทราบว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่ จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

5.1.4 ผู้ร้องที่ มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่ มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดื้อ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่ สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

5.1.5 ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลที่ ลักษณะนี้เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไรซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อนพยายามให้ผู้ ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

5.1.6 ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่ เจ้าหน้าที่ จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่ และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เพราะชีวิตใคร ใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

5.2 ผู้ร้องแบบกลุ่ม

มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ 5 คนขึ้นไปซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่ามีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ โดยตรงซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

6. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. นำระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ในโปรแกรมบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การบันทึกข้อมูลการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กระทำโดยผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ประจำเขตตรวจราชการ ซึ่งจะทำการบันทึกข้อมูลช่องทางการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องเรียน/ ร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ 2 การบันทึกความก้าวหน้า/ ผลการดำเนินงานกระทำโดยผู้ ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ประจำเขตตรวจราชการ หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ประจำจังหวัดซึ่งจะทำการรายงานความก้าวหน้า/ ผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ในความรับผิดชอบของตน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ ผลการดำเนินงาน กระทำโดยผู้ใช้ประเภทผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย/ ผู้ใช้ประเภทส่วนราชการภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะทำการดูรายละเอียดการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ยกเว้นรายละเอียดของผู้ร้องทุกข์ รวมไปถึงดูรายงานความก้าวหน้า/ ผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของตน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ

Millett (1954, p.397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีบริการที่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amply service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการ

Chansky and Thomas (1981)ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

Weber (1966) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303-304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อมร รักษาสัตย์ นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตราการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจิดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 32) กล่าวว่าในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมาน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ Michael R. Fitzgerald, Robert F. Durant and John D. Millet โดยได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล

ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ , 2523, หน้า 251) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการ ในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุม

มากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการ จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว

ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนะคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ

อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของรัฐ ซึ่งจะนำไปศึกษาว่า บริการสาธารณะที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร

ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี

เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2536 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ.101 ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อว่า ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2537 ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีลักษณะการทำงานแบบปิด บริหารเป็นการภายใน ทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงมีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้นโยบายบ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

1. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ

2. ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา

3. ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรม แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” มีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ตอบสนองนโยบายดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้งและปรับปรุง ศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดสถานที่ตั้งให้ชัดเจนเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารอย่างเพียงพอ มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และให้มีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่ อย่างเป็น ทางการพร้อมกันทั่วประเทศ ในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2545 ซึ่งตรงกับ “วันดำรงราชานุภาพ” ศูนย์ดำรงธรรม มาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม”

ดำรง หมายความว่า ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่

ธรรม หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง

ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม จึงหมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามขององค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรม พระยาดำรงราชานุภาพด้วย จึงนับว่า ศูนย์ดำรงธรรม เป็นคำที่มีความหมายและเป็นมงคลยิ่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชราภรณ์ ลันศรีและ อภิศักดิ์ อุ่มจันสา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนครในทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและอาจารย์แนะแนวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ภาพลักษณ์ในการให้โอกาสทางการศึกษาแก่คนในท้องถิ่น ชุมชน และภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ภาพลักษณ์ในการที่มีผลงานวิจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น ชุมชน และภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ภาพลักษณ์ที่เป็นแหล่งความรู้ที่เปิดกว้างให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามาใช้ประโยชน์ได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ภาพลักษณ์ที่มีการปลูกฝังเรื่องคุณธรรมจริยธรรมอันดีแก่นิสิตเพื่อส่งเสริมให้นิสิตมีความรู้ควบคู่คุณธรรมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสืบสานประเพณี ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ชุมชน และภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อ

ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีจังหวัดที่ตั้งสถานศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน

พรรณี อั้งสกุล (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่พัสดุในสายตาของผู้ประกอบการจังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบในงานที่ติดต่อในระดับปานกลาง ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่พัสดุในสายตาผู้ประกอบการอยู่ในระดับดี ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่พัสดุ คือ ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดสงขลา ระหว่างปี 2541 - 2543 โดยผู้ประกอบการที่มีความถี่ในการติดต่อแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่พัสดุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทการติดต่อ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบในงานที่ติดต่อ และประสบการณ์ที่ติดต่อกับหน่วยงานอื่น โดยเมื่อทดสอบสมมติฐานแล้ว พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ชัยวิชญ์ สีดาบุตร, ทรงเกียรติ ซาตัน, ภัชรินทร์ ซาตัน และสายตา บุญโฉม (2552) วิจัยกลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ของวิทยาเขตในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า ความประทับใจของนักศึกษาในการเลือกที่เข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ปรัชญาคม ล้วนรัตน์ (2554) ได้ศึกษา ภาพลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความไว้วางใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคาในการใช้บริการ ด้านพนักงาน ด้านองค์กร ด้านผู้บริหาร ด้านธรรมาภิบาล ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความมั่นคงขององค์กร โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง

ลักษณา วัฒนะ (2552) ได้ศึกษา การศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาพลักษณ์โรงเรียนชลราษฎรอำรุง ตามการรับรู้ของข้าราชการครู โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ด้านการยอมรับ อันดับที่สอง คือ ด้านการปฏิบัติงาน และอันดับที่สามคือ ด้านความศรัทธา การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง ตามการรับรู้ของข้าราชการครูโรงเรียนชลราษฎรอำรุง จำแนกตามสถานภาพ อายุ

ราชการ และวุฒิการศึกษา ภาพลักษณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีภาพลักษณ์บางด้านแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแต่ละด้านมีดังนี้

1. การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง ตามการรับรู้ของข้าราชการครู จำแนกตามเพศ พบว่าข้าราชการครูที่มีเพศต่างกันมีภาพลักษณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง ตามการรับรู้ของข้าราชการครูจำแนกตามเพศเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเชื่อ ด้านความศรัทธา ด้านความยอมรับ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านการปฏิบัติงาน มีภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง ตามการรับรู้ของข้าราชการครู จำแนกตามอายุราชการ พบว่าข้าราชการครูที่มีอายุราชการ ต่างกันมีภาพลักษณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง ตามการรับรู้ของข้าราชการครูจำแนกตามอายุราชการ เป็นรายด้าน พบว่าด้านความเชื่อ ด้านความศรัทธา ด้านความยอมรับ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านการปฏิบัติงาน มีภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง ตามการรับรู้ของข้าราชการครู จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษา ต่างกันมีภาพลักษณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง ตามการรับรู้ของข้าราชการครูจำแนกตามวุฒิการศึกษา เป็นรายด้าน พบว่าด้านความเชื่อ ด้านความศรัทธา ด้านความยอมรับ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านการปฏิบัติงาน มีภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิจัยพบว่า ระดับภาพลักษณ์โรงเรียนชลราษฎรอำรุง ตามการรับรู้ของข้าราชการครู โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี

โกวิท พิมลทีป (2556) ได้ศึกษา ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในทัศนะของประชาชน สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี พบว่า โดยภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน และจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD ของสถานภาพกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี พบว่า กลุ่มสถานภาพ

โสด กับ กลุ่มสถานภาพหม้าย/ หย่า มีทัศนะแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีสถานภาพโสด จะมีทัศนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจแตกต่างไปจากประชาชนที่มีสถานภาพหม้าย/ หย่า จึงยอมรับสมมติฐานประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีทัศนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

เพชรณีย์ อุดมสินสิริกุล (2551) ได้ศึกษา ภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี พบว่า ประชาชนเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีภาพลักษณ์องค์กรธรรมาภิบาล ทั้ง 6 หลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และจากผลการวิจัยภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในหลักนิติธรรม, หลักคุณธรรม จัดอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปฏิบัติงานโดยใช้กฎหมาย และกฎข้อบังคับ ได้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับ ด้านหลักความมีส่วนร่วม อยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมาด้านความโปร่งใส ระดับรองลงมาด้านหลักความรับผิดชอบ และเนื่องจากภาพรวมภาพลักษณ์ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรียังอยู่ในระดับน้อย ควรจะประชาสัมพันธ์ผลงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ พัฒนาบุคลากรควรใช้วิธีฝึกอบรม และศึกษาดูงาน กำหนดกลุ่มประชากรเพิ่มขึ้น ควรเพิ่มระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ควรศึกษาเรื่องผู้นำการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี

นงเยาว์ สุคำภา (2547) ได้วิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านคณาจารย์ ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านนักศึกษา และปัจจัยด้านชุมชน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ใน 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านจริยธรรม ด้านการรักษาวินัย และด้านความสัมพันธ์กับประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี มีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมจากตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ โดยนำมาวิเคราะห์ และนำเสนอในรูปของการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive method) เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้มีความถูกต้องที่สุด

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ในเรื่องภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร

ประชากร

ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 เป็นประชากรผู้มารับบริการ (ศูนย์ดำรงธรรม, 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านจริยธรรม ด้านการรักษา

วินัย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
4	ดี
3	ค่อนข้างดี
2	ค่อนข้างไม่ดี
1	ไม่ดี

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบบสอบถามภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดวิจัย และนิยามตัวแปรในการวิจัยและศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือและเอกสารวิจัยต่าง ๆ

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการโดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดวิจัย และครอบคลุมตัวแปรของการวิจัยทั้งหมด

3. จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านคือ 1) ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 2) นายพรเทพ ผ่องศรี หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชลบุรี สำนักงานจังหวัดชลบุรี 3) นายถวัลย์ เพชรสุข หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดชลบุรี เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากร ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรที่จะนำมาศึกษาจำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิแอลฟ่า ของคอนบาร์ช (Cronbach'alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.7019 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไปได้

6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยบูรพาไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีเพื่อขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาความถี่ ร้อยละอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อบอกถึงลักษณะของข้อมูลทั่วไปโดยการบรรยายเชิงพรรณา แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง ประกอบคำบรรยาย

2. ข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการบอกลักษณะของข้อมูลโดยการบรรยายเชิงพรรณา แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

เกณฑ์การแปลผล

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายไว้ 4 ระดับ โดยแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับออกเป็นอัตรภาคชั้น (Class interval) ที่มีช่วงชั้นเท่า ๆ กัน (ลือชัย วงษ์ทอง, 2555, หน้า 90) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด-ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4-1}{4}$$

$$= 0.75$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยมี ดังนี้

ช่วงคะแนน 3.26-4.00 หมายถึง ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี

ช่วงคะแนน 2.51-3.25 หมายถึง ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับค่อนข้างดี

ช่วงคะแนน 1.76-2.50 หมายถึง ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี

ช่วงคะแนน 1.00-1.75 หมายถึง ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับไม่ดี

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีในทัศนะของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้และศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีในทัศนะของประชาชนใน 4 ด้าน 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านจริยธรรม 3) ด้านการรักษาระเบียบวินัย 4) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 60 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(σ) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare means)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ด้านบุคลิกภาพ ด้านจริยธรรม ด้านการรักษาระเบียบวินัย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	27	45.00
หญิง	33	55.00
รวม	60	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
15-24 ปี	3	5.00
25-34 ปี	13	21.67
35-44 ปี	18	30.00
45-54 ปี	20	33.33
55 ปีขึ้นไป	6	10.99
รวม	60	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	8	13.33
มัธยมศึกษา/ ปวช	9	15.00
อนุปริญญา/ ปวส.	12	20.00
ปริญญาตรี	31	51.67
รวม	60	100.00
อาชีพ		
พนักงานบริษัท	11	18.33
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	9	15.00
นักเรียน/ นักศึกษา	4	6.67
ผู้ประกอบกิจการส่วนตัว	27	45.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	9	15.00
รวม	60	100.00
รายได้		
น้อยกว่า 10,000 บาท	2	3.33
10,000-20,000 บาท	22	36.67
20,001-30,000 บาท	22	36.67
มากกว่า 30,000 บาท	14	23.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีมีดังนี้

เพศของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.00

อายุของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ อายุ 45-54 ปีคิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมามีอายุ 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 ช่วงอายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.67 ช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.00 และช่วงอายุ 15-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.00

ระดับการศึกษาของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ51.67 รองลงมาระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.คิดเป็นร้อยละ20.00 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ13.33

อาชีพของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจและอื่น ๆ (โปรดระบุ) คิดเป็นร้อยละ15.00 พนักงานบริษัทคิดเป็นร้อยละ18.33 และนักเรียน/ นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 6.67

รายได้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่าส่วนใหญ่รายได้ 10,000-20,000 บาท และ 20,001 คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมารายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.33 และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังวัดชลบุรี

ตารางที่ 3 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี				ระดับภาพลักษณ์			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	μ	σ	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ					3.63	.42	ดี	1
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการพูดและสื่อสารได้เป็นอย่างดี	30 (50.00)	30 (50.00)	-	-	3.50	.50	ดี	2
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีกับทุกคน	26 (43.33)	34 (56.67)	-	-	3.43	.50	ดี	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความแม่นยำ ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	26 (43.33)	34 (56.67)	-	-	3.43	.50	ดี	3
ภาพรวมด้านบุคลิกภาพ					3.50	.39	ดี	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาด้านบุคลิกภาพ ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังวัดชลบุรี พบว่าโดยภาพรวมภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม จังวัดชลบุรีด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดีบดี (μ = 3.50, σ = .42) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ พบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.63, σ = .48) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการพูดและสื่อสารได้เป็นอย่างดีพบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.50, σ = .50) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีกับทุกคนและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความแม่นยำ ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด พบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.43, σ = .50) เป็นอันดับที่ 3

ตารางที่ 4 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรม	ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี				ระดับภาพลักษณ์			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	μ	σ	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	37 (61.67)	21 (35.00)	2 (3.33)	-	3.58	.56	ดี	1
2. เจ้าหน้าที่มีความเมตตากรุณาในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน	33 (55.00)	25 (41.67)	2 (3.33)	-	3.52	.57	ดี	2
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี	26 (43.33)	34 (56.67)	-	-				
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด	29 (48.33)	28 (46.67)	3 (5.00)	-	3.43	.50	ดี	3
ส่งเสริมศีลธรรมอันดี					3.43	.59	ดี	4
ภาพรวมด้านจริยธรรม					3.50	.45	ดี	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาด้านจริยธรรม ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่าโดยภาพรวมภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม จังวัดชลบุรีด้านจริยธรรม อยู่ในระดับดี (μ = 3.50, σ = .45) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตพบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.58, σ = .56) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีความเมตตากรุณาในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน พบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.52, σ = .57) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี พบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.43, σ = .50) เป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ อย่างเคร่งครัดส่งเสริมศีลธรรมอันดี พบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.43, σ = .59) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 5 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ด้านการรักษาวินัย

ด้านการรักษาวินัย	ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี				ระดับภาพลักษณ์			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	μ	σ	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบ แบบแผน และธรรมเนียม การปฏิบัติราชการที่ดี	22 (36.67)	38 (63.33)	-	-	3.37	.48	ดี	3
2. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นเสียสละ และอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน	30 (50.00)	28 (46.67)	2 (3.33)	-	3.47	.57	ดี	2
3. เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับของทางราชการ และผู้รับบริการตามระเบียบที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	29 (48.33)	31 (51.67)	-	-	3.48	.50	ดี	1
ภาพรวมด้านการรักษาวินัย					3.43	.37	ดี	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาด้านการรักษาวินัย ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่าโดยภาพรวมภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม จังวัดชลบุรีด้านการรักษาวินัย อยู่ในระดับดี (μ = 3.43, σ = .37) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับของทางราชการ และผู้รับบริการตามระเบียบที่กำหนดอย่างเคร่งครัดพบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.48, σ = .50) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นเสียสละ และอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานพบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.47, σ = .57) เป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบ แบบแผน และธรรมเนียม การปฏิบัติราชการที่ดีพบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.37, σ = .48) เป็นอันดับที่ 3

ตารางที่ 6 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี				ระดับภาพลักษณ์			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	μ	σ	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตให้แก่ชุมชน	30 (50.00)	30 (50.00)	- -	- -	3.50	.50	ดี	1
2. มีตู้แสดงความคิดเห็นพร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ	32 (53.33)	26 (43.3)	2 (3.33)	-	3.50	.57	ดี	1
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการรับและช่วยแก้ปัญหาในชุมชน	29 (48.33)	27 (45.00)	4 (6.67)	-	3.42	.62	ดี	2
4. เจ้าหน้าที่ให้การบริการกับประชาชนทุกระดับชั้นอย่างเสมอภาค	31 (51.67)	28 (46.67)	1 (1.67)	-	3.50	.54	ดี	1
ภาพรวมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม					3.48	.40	ดี	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวม ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม จังวัดชลบุรี ด้านความรับผิดอบต่อสังคม อยู่ในระดับดี (μ = 3.48, σ = .40) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตให้แก่ชุมชน พบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.50, σ = .50) เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้การบริการกับประชาชนทุกระดับชั้นอย่างเสมอภาคพบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.50, σ = .54) เป็นอันดับที่ 2

มีตู้แสดงความคิดเห็นพร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ พบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.50, σ = .57) เป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการรับและช่วยแก้ปัญหาในชุมชน พบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี (μ = 3.42, σ = .62) เป็นอันดับที่ 4

ตารางที่ 7 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับ

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดชลบุรี	μ	σ	ระดับ	อันดับ
1. ด้านบุคลิกภาพ	3.50	0.39	ดี	1
2. ด้านจริยธรรม	3.50	0.45	ดี	1
3. ด้านการรักษาวินัย	3.43	0.37	ดี	3
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.48	0.40	ดี	2
รวม	3.48	0.40	ดี	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษา ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี (μ = 3.48, σ = .40) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี (μ = 3.50, σ = .39) เป็นอันดับที่ 1

ด้านจริยธรรม พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี (μ = 3.50, σ = .45) เป็นอันดับที่ 2

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี (μ = 3.48, σ = .40) เป็นอันดับที่ 3

ด้านการรักษาวินัยพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี (μ = 3.43, σ = .37) เป็นอันดับที่

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี	เพศ								
	ชาย			หญิง			รวม		
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ
1. ด้านบุคลิกภาพ	3.60	0.40	ดี	3.42	0.39	ดี	3.50	0.40	ดี
2. ด้านจริยธรรม	3.52	0.52	ดี	3.47	0.39	ดี	3.50	0.45	ดี
3. ด้านการรักษาวินัย	3.48	0.40	ดี	3.40	0.35	ดี	3.44	0.37	ดี
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.53	0.39	ดี	3.43	0.28	ดี	3.44	0.37	ดี
รวม	3.53	0.39	ดี	3.43	0.28	ดี	3.48	0.40	ดี

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามเพศพบว่า โดยภาพรวมเพศชาย ($\mu = 3.53, \sigma = 0.39$) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีดีกว่าเพศหญิง ($\mu = 3.43, \sigma = 0.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า

เพศชายมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ด้านจริยธรรมดีกว่าเพศหญิง

เพศชายมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ด้านบุคลิกภาพดีกว่าเพศหญิง

เพศชายและเพศหญิงมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ด้านการรักษาวินัย ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีระดับทัศนะที่เท่ากัน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี	**อายุ**																	
	15-24 ปี			**25-34 ปี**			**35-44 ปี**			**45-54 ปี**			**55 ปีขึ้นไป**			**รวม**		
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ
1. ด้านบุคลิกภาพ	3.33	0.58	ดี	3.46	0.39	ดี	3.35	0.35	ดี	3.63	0.42	ดี	3.71	0.19	ดี	3.50	0.40	ดี
2. ด้านจริยธรรม	3.33	0.58	ดี	3.38	0.61	ดี	3.51	0.43	ดี	3.60	0.39	ดี	3.38	0.14	ดี	3.50	0.45	ดี
3. ด้านการรักษาวินัย	3.11	0.79	ค่อนข้างดี	3.44	0.39	ดี	3.30	0.36	ดี	3.58	0.34	ดี	3.56	0.34	ดี	3.44	0.37	ดี
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.25	0.25	ค่อนข้างดี	3.29	0.49	ดี	3.50	0.37	ดี	3.55	0.38	ดี	3.71	0.19	ดี	3.48	0.40	ดี
รวม	3.26	0.34	ดี	3.39	0.42	ดี	3.41	0.32	ดี	3.59	0.32	ดี	3.59	0.04	ดี	3.48	0.34	ดี

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามอายุพบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีอายุ 45-54 ปี (μ = 3.59, σ = 0.32) และ 55 ปีขึ้นไป (μ = 3.59, σ = 0.04) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีดีกว่าช่วงอายุอื่น เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 45-54 ปี (μ = 3.59, σ = 0.32) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้านจริยธรรม และด้านการรักษาวินัย ดีกว่าช่วงอายุอื่น ประชาชนที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป (μ = 3.59, σ = 0.04) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้านบุคลิกภาพและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมดีกว่าช่วงอายุอื่น

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี	**ระดับการศึกษา**														
	ประถมศึกษา		**ระดับ**	**มัธยมศึกษา/ปวช.**		**ระดับ**	**อนุปริญญา/ปวส.**		**ระดับ**	**ปริญญาตรี**		**ระดับ**	**รวม**		**ระดับ**
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านบุคลิกภาพ	3.47	0.36	ดี	3.67	0.28	ดี	3.48	0.36	ดี	3.47	0.45	ดี	3.50	0.40	ดี
2. ด้านจริยธรรม	3.63	0.13	ดี	3.53	0.36	ดี	3.54	0.44	ดี	3.43	0.53	ดี	3.50	0.45	ดี
3. ด้านการรักษาวินัย	3.38	0.42	ดี	3.74	0.15	ดี	3.53	0.44	ดี	3.33	0.33	ดี	3.44	0.37	ดี
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.53	0.31	ดี	3.75	0.33	ดี	3.57	0.43	ดี	3.35	0.39	ดี	3.48	0.40	ดี
รวม	3.50	0.21	ดี	3.67	0.23	ดี	3.53	0.37	ดี	3.40	0.36	ดี	3.48	0.34	ดี

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช.(μ = 3.67, σ = 0.23) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีดีกว่าระดับการศึกษาอื่น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้พบว่า

ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. (μ = 3.67, σ = 0.23) และปริญญาตรี (μ = 3.40, σ = 0.36) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้านบุคลิกภาพและด้านจริยธรรม ดีกว่าช่วงอายุอื่น

ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. (μ = 3.67 , σ = 0.23) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้านการรักษาวินัยดีกว่าช่วงอายุอื่น

ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. (μ = 3.67, σ = 0.23) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้านความรับผิดชอบต่อสังคมดีกว่าช่วงอายุอื่น

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี	**อาชีพ**											
	พนักงานบริษัท			**ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ**			**นักเรียน/ นักศึกษา**			**ผู้ประกอบกิจการส่วนตัว**		
	μ	**σ**	**ระดับ**	**μ**	**σ**	**ระดับ**	**μ**	**σ**	**ระดับ**	**μ**	**σ**	ระดับ
1. ด้านบุคลิกภาพ	3.39	0.41	ดี	3.31	0.31	ดี	3.38	0.43	ดี	3.61	0.34	ดี
2. ด้านจริยธรรม	3.43	0.46	ดี	3.47	0.40	ดี	3.50	0.41	ดี	3.59	0.35	ดี
3. ด้านการรักษาวินัย	3.52	0.31	ดี	3.37	0.35	ดี	3.08	0.17	ดี	3.49	0.36	ดี
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.60	0.41	ดี	3.47	0.29	ดี	3.19	0.24	ดี	3.52	0.35	ดี
รวม	3.48	0.36	ดี	3.41	0.25	ดี	3.29	0.24	ดี	3.55	0.26	ดี

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี	อาชีพ					
	อื่น ๆ (โปรดระบุ)			รวม		
	μ	**σ**	ระดับ	**μ**	**σ**	ระดับ
1. ด้านบุคลิกภาพ	3.55	0.53	ดี	3.50	0.40	ดี
2. ด้านจริยธรรม	3.28	0.70	ดี	3.49	0.45	ดี
3. ด้านการรักษาวินัย	3.41	0.49	ดี	3.44	0.37	ดี
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.36	0.60	ดี	3.48	0.40	ดี
รวม	3.40	0.55	ดี	3.48	0.34	ดี

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีด้านต่าง ๆ โดนจำแนกตามอาชีพพบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบกิจการส่วนตัว (μ = 3.55, σ = 0.26) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีดีกว่าอาชีพอื่น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบกิจการส่วนตัว (μ = 3.55, σ = 0.26) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้านบุคลิกภาพ และด้านจริยธรรมดีกว่าอาชีพอื่น

ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท (μ = 3.48, σ = 0.36) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้านการรักษาวินัยดีและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมดีกว่าช่วงอายุอื่น

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี	รายได้														
	น้อยกว่า 10,000 บาท		ระดับ	10,001-20,000 บาท		ระดับ	20,001-30,000 บาท		ระดับ	มากกว่า 30,000 บาท		ระดับ	รวม		ระดับ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.00	0.00	ดี	3.49	0.42	ดี	3.53	0.33	ดี	3.40	0.45	ดี	3.50	0.40	ดี
2. ด้านจริยธรรม	3.75	0.35	ดี	3.38	0.52	ดี	3.58	0.37	ดี	3.50	0.44	ดี	3.50	0.45	ดี
3. ด้านการรักษาวินัย	3.17	0.24	ค่อนข้างดี	3.52	0.45	ดี	3.41	0.34	ดี	3.40	0.30	ดี	3.44	0.37	ดี
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.38	0.18	ดี	3.50	0.51	ดี	3.43	0.32	ดี	3.53	0.34	ดี	3.48	0.40	ดี
รวม	3.57	0.10	ดี	3.47	0.44	ดี	3.49	0.22	ดี	3.46	0.33	ดี	3.48	0.34	ดี

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีด้านต่าง ๆ โดนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท (μ = 3.57, σ = 0.10) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีดีกว่ารายได้อื่น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้พบว่า

ประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท (μ = 3.57, σ = 0.10) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้านบุคลิกภาพ และด้านจริยธรรมดีกว่ารายได้อื่น

ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท (μ = 3.47, σ = 0.44) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้านการรักษาวินัยดีกว่ารายได้อื่น

ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท (μ = 3.46, σ = 0.33) มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมดีกว่ารายได้อื่น

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ตามทัศนะของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ ประชากรที่ใช้ คือ ประชาชนที่เข้ามาร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และ สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 45-54 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนมากประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว และมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

ผลการศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ พบว่าประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

ด้านจริยธรรมพบว่าประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 3

ด้านการรักษาวินัยพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 4

ผลการศึกษาด้านบุคลิกภาพ ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม จังวัดชลบุรีด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ พบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการพูดและสื่อสารได้เป็นอย่างดีพบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาด้านจริยธรรม ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม จังวัดชลบุรีด้านจริยธรรม อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตพบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1
เจ้าหน้าที่มีความเมตตากรุณาในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน พบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาด้านการรักษาวินัย ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม จังวัดชลบุรีด้านการรักษาวินัย อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับของทางราชการ และผู้รับบริการตามระเบียบที่กำหนดอย่างเคร่งครัดพบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นเสียสละ และอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานพบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่าโดยภาพรวมภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม จังวัดชลบุรีด้านความรับผิดอบต่อสังคม อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตให้แก่ชุมชน พบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี มีตู้แสดงความคิดเห็นพร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ พบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี และเจ้าหน้าที่ให้การบริการกับประชาชนทุกระดับชั้นอย่างเสมอภาคพบว่ามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการรับและช่วยแก้ปัญหาในชุมชน พบว่า มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรีผลการศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีทัศนคติต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดี โดยมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ พรทิพย์ วรกิจโภคาทร (2537, หน้า 81) ได้ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในใจของคนที่เห็นหน่วยงานเป็นภาพในลักษณะที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือหลายสิ่งที่เกี่ยวพันกับหน่วยงานนั้น ทั้งที่ประจักษ์และไม่ประจักษ์ ซึ่งได้มีความสอดคล้องกับ องค์ประกอบของภาพลักษณ์ ตามที่ Boulding (1975, p.91) ได้กล่าวไว้ ภาพลักษณ์ว่าภาพลักษณ์เป็นความรู้ เป็นความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาเอง (Subjective knowledge) ซึ่งประกอบด้วย ข้อเท็จจริง คุณค่าที่เราเป็นผู้ให้รวมกันอยู่ โดยบาวล์ดิ้งได้เสนอว่าบุคคลแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective knowledge) เป็นการสะสมเกี่ยวกับสิ่งในโลกรอบ ๆ ตัวเราที่ได้รับรู้ ความรู้เชิงอัตวิสัยของบุคคลนี้ จึงเป็นที่รวมของสิ่งต่าง ๆ ที่เราเชื่อว่าเป็นจริง เนื่องจากเราไม่สามารถที่จะรับรู้และทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ นั้นได้อย่างถี่ถ้วนเสมอไป เรามักจะได้เฉพาะ “ภาพ” บางส่วนหรือลักษณะกว้าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้นด้วยตัวเราเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเข้าเป็นภาพลักษณ์ของเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในโลกและพฤติกรรมของเราจะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ที่เรามีอยู่ในสมองด้วยและมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ เพชรณีย์ อุดมสินสิริกุล (2551) ได้วิจัย ภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี พบว่า ประชาชนเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีภาพลักษณ์องค์กรธรรมาภิบาล ทั้ง 6 หลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และจากผลการวิจัยภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในหลักนิติธรรม, หลักคุณธรรม จัดอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปฏิบัติงานโดยใช้กฎหมาย และกฎข้อบังคับ ได้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับ ด้านหลักความมีส่วนร่วม อยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมาด้านความโปร่งใส ระดับรองลงมาด้านหลักความรับผิดชอบ และเนื่องจากภาพรวมภาพลักษณ์ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรียังอยู่ในระดับน้อย ควรจะประชาสัมพันธ์ผลงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ พัฒนาบุคลากรควรใช้วิธีฝึกอบรม และศึกษาดูงาน กำหนดกลุ่มประชากรเพิ่มขึ้น ควรเพิ่มระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ควรศึกษาเรื่องผู้นำการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมตามทัศนะของประชาชนในจังหวัดชลบุรีมีความสัมพันธ์กับด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ภัชรินทร์ ซาตัน, สายตา บุญโฉม, ชัยวิชญ์ สีดาบุตร และทรงเกียรติ ซาตัน (2552) วิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ของวิทยาเขตในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า ความประทับใจของนักศึกษาในการเลือกที่เข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมตามทัศนะของประชาชนในจังหวัดชลบุรีมีความสัมพันธ์กับด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ นงเยาว์ สุคำภา (2547) ได้วิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านคณาจารย์ ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านนักศึกษา และปัจจัยด้านชุมชน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมตามทัศนะของประชาชนในจังหวัดชลบุรีมีความสัมพันธ์กับด้านการรักษาวินัยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ นงเยาว์ สุคำภา (2547) ได้วิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านคณาจารย์ ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านนักศึกษา และปัจจัยด้านชุมชน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมตามทัศนะของประชาชนในจังหวัดชลบุรีมีความสัมพันธ์กับด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ภัชรินทร์ ซาตัน, สายตา บุญโฉม, ชัยวิชญ์ สีดาบุตร และทรงเกียรติ ซาตัน (2552) วิจัยเรื่อง กลยุทธ์

การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ของวิทยาเขตในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า ความประทับใจของนักศึกษาในการเลือกที่เข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เรื่องภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี นั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรมีนโยบายให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่รวมทั้งจัดอบรมภาพลักษณ์ในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นการให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลิกภาพ จริยธรรม การรักษาระเบียบวินัย และความรับผิดชอบต่อสังคมอันจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี

2. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรมีนโยบายการกำหนดบทลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจนเมื่อกระทำผิด เพื่อไม่ให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่เจ้าหน้าที่คนอื่น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ด้านบุคลิกภาพ ควรมีการจัดอบรมด้านบุคลิกภาพ เรื่องการแต่งกายให้เหมาะสม และการปฏิบัติตนให้เหมาะสม เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็น ให้เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี และน่าเชื่อถือ

2. ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ด้านจริยธรรมควรมีการจัดกิจกรรมให้สร้างจิตสำนึกให้แก่เจ้าหน้าที่เพราะเจ้าหน้าที่ควรมีความซื่อสัตย์สุจริต ความเมตตากรุณาในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ อย่างเคร่งครัดส่งเสริมศีลธรรมอันดี

3. ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ด้านการรักษาระเบียบวินัย ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติตามระเบียบ และธรรมเนียมอันดี ของเจ้าหน้าที่รวมทั้งความขยันหมั่นเพียรในหน้าที่จะทำให้ประชาชนมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีด้านการรักษาวินัยดียิ่งขึ้น

4. ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทำกับหน่วยงาน หรือชุมชนเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

5. ควรให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน รับฟังความคิดเห็น และนำมาปรับปรุงให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. นอกจากศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จังหวัดชลบุรีของงานแต่ละด้าน เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรกำหนดกลุ่มประชากรเพิ่มขึ้นและเวลาในการเก็บข้อมูลเนื่องจากยังมีเรื่องที่น่าสนใจ

บรรณานุกรม

กนกวรรณ บรรพต. (2558). *คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนอาคารชุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โกวิท พิมลทีป. (2556). *ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในทัศนะของประชาชน สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ. (2541). *การร้องเรียน*. เข้าถึงได้จาก http://www2.ocsc.go.th/faq.

ใจทิพย์ ศรีประกายเพ็ชร. (2536). *การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลการสร้างภาพลักษณ์ของโครงการดาวเทียมไทยคม*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจิดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). *ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชน และประชาชน (P.S.O.107) :ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยวิชญ์ สีดาบุตร, ทรงเกียรติ ซาตัน, ภัชรินทร์ ซาตัน และสายตา บุญโฉม. (2552). *กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์องค์กร ของวิทยาเขตในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*. กาฬสินธุ์: คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2540). *สาระน่ารู้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. *เทศบาล, 88*, 30.

ดวงพร คำนูณวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. (2536). *สื่อสารการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อินไทม์เทรด.

ดวงพร คำนูณวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. (2541). *สื่อสารการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อินไทม์เทรด.

ธงชัย สันติวงศ์. (2543). *กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นาวิน สินธุรัตน์. (2548). *ภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด ในทัศนะของประชาชน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นงเยาว์ สุคำภา. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประจวบ อินอ๊อด. (2532). *เขาประชาสัมพันธ์กันอย่างไร*. กรุงเทพฯ: มัฑนาสถาปัตย์.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรัชญาคม ล้วนรัตน์. (2554). *ภาพลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความไว้วางใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2552). *ร้องเรียน*. เข้าถึงได้จาก http://msk-school.net/TRIED2542/keywords.html.

พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2540). *ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์*. กรุงเทพฯ: ประกายพรึก.

พรทิพย์ วรกิจโภคาทร. (2537). *ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.

พรรณี อั้งสกุล. (2543). *ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่พัสดุในสายตาของผู้ประกอบการจังหวัดสงขลา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พัชราภรณ์ ลันศรี และอภิศักดิ์ อุ่มจันสา. (2553). *ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนครในทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและอาจารย์แนะแนวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. สกลนคร: สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จงหวัดสกลนคร.

เพชรณีย์ อุดมสินสิริกุล. (2551). *ภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มานิต รัตนสุวรรณ. (2527). *โลกของการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: พิฆเณศ.

ลักษณา วัฒนะ. (2552). *การศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง จังหวัดชลบุรี*. *วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต*, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลือชัย วงษ์ทอง. (2557). *ความรู้เกี่ยวกับสถิติโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิจิตร อาวะกุล. (2534). *เทคนิคการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: โอเอ็ส พริ้นติ้งเฮ้าส์.

วิรัช ลภิรัตนกุล. (2535). *การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิสุทธิ์ กิตติวัฒน์. (2528). *การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของตำรวจ*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

ศศิพรรณ บิลมาโนช. (2538). *การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.)*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดชลบุรี. (2558). *รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์*. เข้าถึงได้จาก http://www.chonburi.go.th/tabid/1021/language/th-TH/Default.aspx?PageContentID=303.

สุวรรณา แซ่เฮ้ง. (2541). *ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทัศนะของอาจารย์และนิสิต คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษา (การอุดมศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุกฤษ มงคลนาวิน. (2519). *คำอธิบายกฎหมายแพ่งเปรียบเทียบ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Boulding, K. E. (1975). *The image: Knowledge in life and society*. Michigan: University of Michigan Press.

Gregory, J. R. & Wiechmann, J. G. (1991). *Marketing corporate image*. Chicago: NTC PublishingGroup.

Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*. (9th ed.). New Jersey: A simon & Schuster Company.

Millett. (1954). *Management in the public service, The ques for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.

Pen, C. R. & Thomas, W. J. (1981). The concept of Acuss defition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Came*. *19*(2), 72-127.

Robinson, C. & Barlow, W. (1959). *Public relations journal*. New York: Appleton Century Crafts.

Verma, B. M. (1986). *An analysis of perceived service quality in the road transport department of Malaysia*. Malaysia: Dissertation, The University of PIH & Burgh.

Weber, M. (1966). *The theory of social and economic organization.* (A.M. Henderson & T. Person, Trans.) (4th ed.). New York: The Free Press.

Webster, N. (1976). *Webster new university dictionary of the english language*. New York: Webster International Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย □ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ **1) ชาย** ☐ **2) หญิง**

2. อายุ

☐ **1) 15-24 ปี** ☐ **2) 25-34 ปี**

☐ **3) 35-44 ปี** ☐ **4) 45-54 ปี** ☐ **5) 55 ปีขึ้นไป**

3. ระดับการศึกษา

☐ **1) ประถมศึกษา** ☐ **2) มัธยมศึกษา/ ปวช.**

☐ **3) อนุปริญญา/ ปวส.** ☐ **4) ปริญญาตรี**

☐ **5) สูงกว่าปริญญาตรี**

4. อาชีพ

☐ **1) พนักงานบริษัท** ☐ **2) ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ** ☐ **3) นักเรียน/ นักศึกษา**

☐ **4) ผู้ประกอบกิจการส่วนตัว** ☐ **5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....**

5. รายได้

☐ **1) น้อยกว่า 10,000 บาท** ☐ **2) 10,000-20,000 บาท**

☐ **3) 20,001-30,000 บาท** ☐ **4) มากกว่า 30,000 บาท**

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย □ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม ในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี			
	(4) ดี	(3) ค่อนข้างดี	(2) ค่อนข้างไม่ดี	(1) ไม่ดี
ด้านบุคลิกภาพ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ				
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการพูดและสื่อสารได้เป็นอย่างดี				
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีกับทุกคน				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความแม่นยำ ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด				
ด้านจริยธรรม				
1. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต				
2. เจ้าหน้าที่มีความเมตตากรุณาในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน				
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี				
4. เจ้าหน้าที่ส่งเสริมศีลธรรมอันดี				
ด้านการรักษาวินัย				
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบ แบบแผน และธรรมเนียม การปฏิบัติราชการที่ดี				
2. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น เสียสละ และอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน				
3. เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับของทางราชการ และผู้รับบริการตามระเบียบที่กำหนดอย่างเคร่งครัด				

ประเด็น	ภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรม ในทัศนะของประชาชนจังหวัดชลบุรี			
	(4) ดี	(3) ค่อนข้างดี	(2) ค่อนข้างไม่ดี	(1) ไม่ดี
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม				
1. เจ้าหน้าที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตให้แก่ชุมชนได้				
2. มีตู้แสดงความคิดเห็น พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ				
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการรับและช่วยแก้ปัญหาในชุมชน				
4. เจ้าหน้าที่ให้การบริการกับประชาชนทุกระดับชั้นอย่างเสมอภาค				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....