

ประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วน
จังหวัดเพชรบุรี

Effectiveness of public relations management Phetchaburi Provincial
Administrative Organization Phetchaburi Province.

สายเวช โมฬี

Saivech Molee

นักวิชาการอิสระ

Independent scholar

Email: Medical2536@gmail.com

Retrieved March 23, 2023; Revised April 12, 2023; Accepted April 24, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี กับการบริหารจัดการประสิทธิผล การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้แก่ ประชาชนในเขตจังหวัดเพชรบุรี 8 อำเภอ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ค่าแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีพบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีพบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์

Abstract

The objectives of this research were 3 (1) to assess the level of effectiveness of public relations management. Phetchaburi Provincial Administrative Organization Phetchaburi Province (2) to compare the effectiveness of the sample group on the effectiveness of public relations management. Phetchaburi Provincial Administrative Organization Phetchaburi Province Classified by personal factors (3) to study the relationship between factors of public relations management effectiveness. Phetchaburi Provincial Administrative Organization Phetchaburi Province with effective management Public Relations Management Phetchaburi Provincial Administrative Organization Phetchaburi Province This research is a quantitative research. The sample group consisted of 400 people, including people in Phetchaburi province, 8 districts. Data were collected by using a questionnaire. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, tribute, standard deviation. T-value analysis One-way variance analysis and Pearson correlation Research results (1) in terms of management effectiveness level public relations Phetchaburi Provincial Administrative Organization found that At a high level (2) the comparison of the opinions of the sample group towards the effectiveness of management public relations Phetchaburi Provincial Administrative Organization Phetchaburi Province found that civil servants/state enterprises Private company employee/employee Trading/personal occupation There are opinions on the management. public relations Phetchaburi Provincial Administrative Organization There was no difference (3) in relation to the effectiveness of management. public relations Phetchaburi Provincial Administrative Organization found that have a high level of correlation

Keywords: The Effectiveness of Public Relation Management

บทนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยฝ่ายสภาจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัด โดยสภาจังหวัดประกอบด้วยสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหารและควบคุมฝ่ายบริหาร อันมีหัวหน้าฝ่ายบริหารคือ ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน ด้านการนำมติหรือนโยบายของสภาจังหวัดไปพิจารณา

ดำเนินการ โดยมีพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้แก่พื้นที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ของเทศบาลและสุขาภิบาล

ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งกำหนดให้สภาตำบลซึ่งเดิมเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีรายได้เฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นราชการส่วนท้องถิ่น และเป็นนิติบุคคล ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีพื้นที่ในการดำเนินกิจการ สมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกันและปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้พื้นที่จังหวัดเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้บริหารสูงสุด คือ ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 โดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่เป็นผู้ปกครองและบังคับบัญชาข้าราชการส่วนจังหวัด และดำเนินกิจการส่วนจังหวัดควบคู่ไปกับสภาจังหวัด ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรม ความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น

การสื่อสารมีความสำคัญและเป็นพื้นฐานของการมีปฏิกริยาของมนุษย์ ในสังคมปัจจุบันเมื่อมองไปด้านใดก็ล้วนแต่มีเรื่องราวที่เกี่ยวกับการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินกิจกรรม เพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม และเป็นพื้นฐานของการติดต่อ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการทางสังคม อาจจะกล่าวได้ว่าการสื่อสารนั้นถือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตของทุกคน การใช้สื่อมีประโยชน์มากมายในด้านการข่าวสาร การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ซึ่งการใช้สื่อที่ดีต้องมีการศึกษาถึงเรื่องที่จะต้องการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมาย การสื่อสารยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหา ช่วยสร้างความเข้าใจ และทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดี ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา นำพาชุมชนสู่การพัฒนาที่เข้มแข็งและสงบสุข การใช้สื่อใดในการประชาสัมพันธ์ เพื่อจะได้ใช้สื่อได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายและสามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการประสานงานในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น ประสานงานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น อีกทั้งต้องให้ข้อมูลแก่ประชาชน ในเรื่องต่างๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายความเข้าใจร่วมกัน

งานประชาสัมพันธ์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยเน้นในหลักการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ถึงความสำคัญของปัญหาทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ” เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือคนในชุมชน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้มีประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นกับชุมชนสังคมและประเทศชาติต่อไป ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลพลเรือนในพื้นที่ เกี่ยวกับภัยพิบัติต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งทางธรรมชาติเองหรือที่โดยมนุษย์สร้างขึ้น มีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยประสิทธิผลการป้องกันภัยพลเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ โดยการศึกษาหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันภัยพลเรือน ภัยพิบัติต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในพื้นที่ รวมทั้งการดำเนินงานในการป้องกันภัยพลเรือนนั้นเกิดประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำหรือปรับปรุงแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้สอดคล้องกับประชาชนหรือบริบทของพื้นที่ที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งสอดคล้องและสนับสนุนกับแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอำเภอ และจังหวัด รวมถึงแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2558 ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี กับการบริหารจัดการประสิทธิผล การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีด้านประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการ กระบวนการหรือตัววัดนั้น สามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือก การนำไปปฏิบัติหรือตัววัดที่ใช้ (ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2545)

พิทยา บวรพัฒนา กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้น (พิทยา บวรพัฒนา, 2530)

เจมส์ แอล ไพรซ์ (Price, 1964) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งแนวคิดในการประเมินประสิทธิภาพขององค์การของไพรซ์ จะถูกจำกัดอยู่เพียงเรื่องความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gerogopoulous & Tannenbaum (Price, 1964 อ้างถึงใน ยุทธนา ทาตายุ, 2543)

ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่งกิบสันและคณะ (Gibson and Other, 1982) อธิบายถึงเกณฑ์ของควมมีประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

1. การผลิต (Production)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ความพึงพอใจ (Satisfaction)
4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
5. การพัฒนา (Development)

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิภาพจากนักวิชาการหลายๆ ท่านข้างต้นแล้ว สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อองค์การหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ และเพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้ หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้น และเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีด้านการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์การของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการ โดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ว่า หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น

สมิต สัจฉกร (2542, อ้างใน สุนันทา ทวีผล, 2550.) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีด้านการให้บริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนกุล (2549 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

สังคมยุคปัจจุบันจัดได้ว่ามีการแข่งขันกันสูงมาก การดำเนินธุรกิจหรือกิจการใด ๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจกันระหว่างเจ้าของสินค้าบริการ และกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรมการสื่อสารที่นิยมนำมาใช้ในทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็นวงการธุรกิจเอกชน หรือแม้แต่หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งทุกคนจำเป็นต้องเรียนรู้และให้ความสนใจกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารนี้ การที่จะศึกษาเรียนรู้ถึงระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงหลักการประชาสัมพันธ์ เพื่อที่จะประยุกต์ระบบสารสนเทศมาใช้ในงานประชาสัมพันธ์ได้

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการ กระบวนการในการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระหว่างสมาชิกในองค์กรด้วย เพื่อจะทำให้เกิดความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินการขององค์กร

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2541) การประชาสัมพันธ์ มาจากคำว่า “ ประชา ” กับ “ สัมพันธ์ ” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “ Public Relations ” หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “ PR ” และขยายความของคำว่าประชาสัมพันธ์ให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงหมายความว่า ความพยายามที่มีการวางแผนและเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องในอันที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยการกระทำสิ่งที่ดีมีคุณค่าให้กับสังคม เพื่อให้ประชาชนเหล่านี้มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน กิจกรรมและบริการ หรือสินค้าของหน่วยงานและเพื่อที่จะได้รับการสนับสนุน ความร่วมมือที่ดีจากประชาชนเหล่านี้ในระยะยาว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

วาสนา นิลคุหา (2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย แผนงานที่วางไว้ โดยพิจารณาจากผลของการปฏิบัติงานที่ได้นำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานว่าประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

บุญยิ่ง มุ่งเมิน (2559) ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รักษาไว้ซึ่งทั้งทรัพยากรและวัสดุ อุปกรณ์ และไม่สร้างความเครียดแก่สมาชิก สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงาน ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ และรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้นและองค์การส่วนรวมสามารถปรับตัวพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

พิกุลทิพย์ ยุระพันธ์ (2561) กล่าวว่า การจัดการองค์กร หมายถึง การจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่าง ๆ และบุคคลในองค์กร โดยกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้ดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

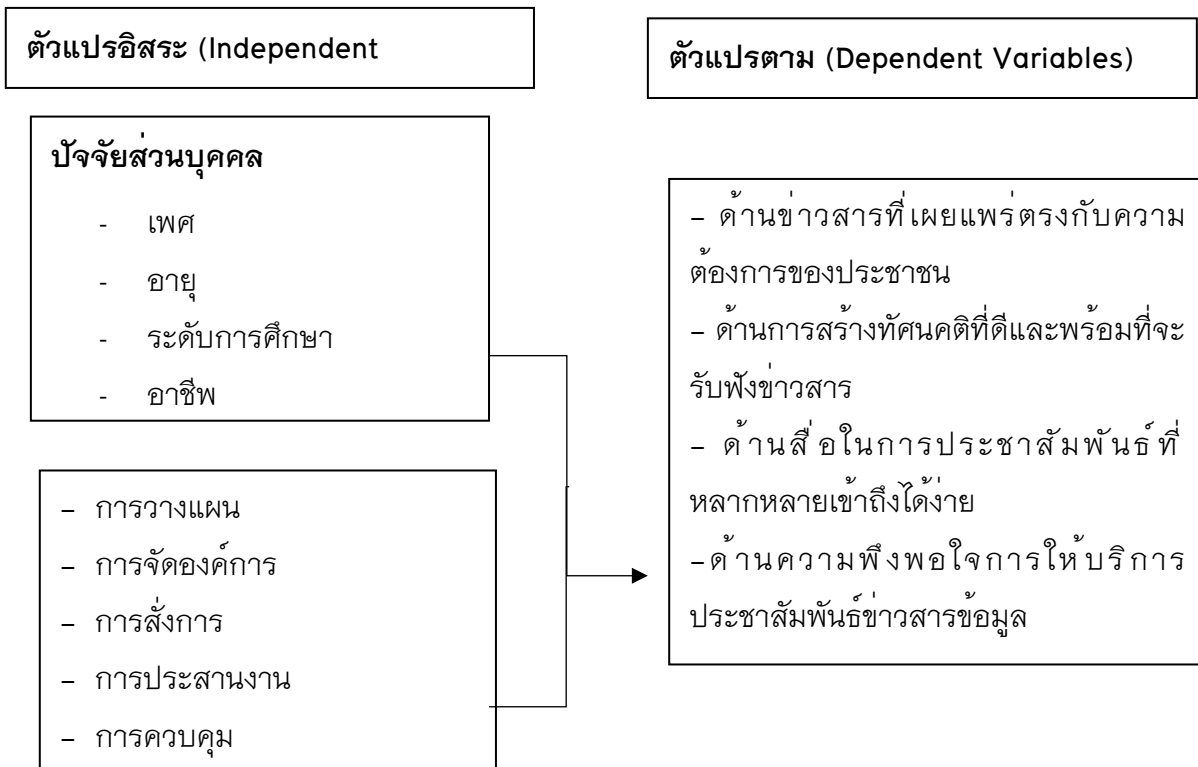
ทฤษฎีการจัดการตามหลักการบริหารองค์การของ Fayol จากหนังสือชื่อ Administration Industrial et General (Fayol, 1916) เป็นหลักการบริหารที่มีการยอมรับมากจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากเป็นการวางหลักการ บริหารที่ประกอบด้วยบทบาทและหน้าที่หลักที่เป็นกระบวนการ 5 ด้านที่มีความสำคัญสำหรับการบริหารงาน หลักการบริหารของ Fayol มีองค์ประกอบหลักของกระบวนการ 5 ประการ ได้แก่ POCCC ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้ (1) การวางแผน เป็นขั้นตอนแรกของการบริหารจัดการ เป็นการกำหนดรายละเอียดของสิ่งที่ต้องปฏิบัติในงานต่าง ๆ ไว้ด้วยกันเหมือน (2) การจัดองค์กร เป็นการจัดวางตัวบุคคลตามสายงานตามภาระงาน และตามพันธกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขตของงานซึ่งต้องเป็นไปตาม แผนงานที่กำหนดไว้ (3) การสั่งการ เป็นการดำเนินการเพื่อให้มีการปฏิบัติเกิดขึ้นจากภาระงานที่กำหนดไว้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติภารกิจของงานในแต่ละลำดับขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง (4) การประสานงาน หมายถึง หน่วยงานภายในองค์กร จะต้องคอยประสานงานกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

ขององค์กร (5) การควบคุม เป็นกระบวนการของการกำกับการทำงานให้เป็นไปตามที่ กำหนดไว้ใน แผนงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่

การจัดการ (Management) การบริหารจัดการถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญในองค์ประกอบของการบริหารจัดการเพราะการบริหารจัดการถือว่าการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์กรว่าจะไปในทิศทางใดถ้าหากองค์กรใดขาดการบริหารจัดการแล้ว การดำเนินงานในองค์กรก็จะประสบปัญหาในด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุรวมถึงภาวะการประสบปัญหาการขาดทุนในการดำเนินงานในธุรกิจทั้งหมดที่กล่าวมานั้นด้านปัจจัยการบริหารนั้นยังมีปัจจัยอีกหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้องเพราะในยุคปัจจุบันเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่าง ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ปัจจัยการบริหารจัดการนั้น จะมีบางปัจจัยเพิ่มเข้ามาแล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละองค์การเช่นปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านการเงินแต่มีปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการบริหารจัดการหรือที่เรียกย่อๆว่า 4M's ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (วาทีน ประชนันท์ , 2557)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพชรบุรี ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเพชรบุรี คือประชาชนในพื้นที่อำเภอในจังหวัดเพชรบุรี 8 อำเภอ จำนวน 482,193 คน โดยการ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified Random Sampling) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการหา ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่ม ตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาแปลงรหัสตัวเลข และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าที่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ ตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของจังหวัด เพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 เป็นเพศหญิงจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีอายุในช่วง 41-60 ปี มากที่สุด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 229 คน คิด เป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

จากการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ใช้การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจำแนกระดับประสิทธิผล พบว่าประสิทธิผลการจัดการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (= 3.87) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการสร้างทัศนคติที่ดีและพร้อมที่จะรับฟังข่าวสาร อยู่ในระดับมาก (=3.88) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจการให้บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล อยู่ในระดับมาก (=3.87) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การข่าวสารที่เผยแพร่ตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก (=3.85)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (= 3.91) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการควบคุม (= 3.97) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการประสานงาน (= 3.92) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผน , ด้านการจัดองค์การ และด้านการบังคับบัญชาสั่งการ (= 3.88) อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัด เพชรบุรี ด้านการวางแผน

ประสิทธิผลการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก (= 3.88) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ แผนงานกำหนดเป้าหมายขององค์การอย่างชัดเจน และ แผนงานทำให้แนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย อยู่ในระดับมาก (= 3.89) รองลงมา คือ แผนงานเกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ และ แผนงานสามารถนำไปปฏิบัติได้ อยู่ในระดับมาก (= 3.87)

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการจัดองค์การ

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมาก (= 3.88) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดโครงสร้างของหน่วยงานสามารถทำให้เกิดผล และ สามารถรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น อยู่ในระดับมาก (= 3.91) รองลงมา คือ กำหนดผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก (= 3.86) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จัดแบ่งกลุ่มการทำงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก (= 3.85)

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ อยู่ในระดับมาก (= 3.88) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดการเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับความสามารถ อยู่ในระดับมาก (= 3.95) รองลงมา คือ ใช้การประสานงานการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก (= 3.90) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความตึงเครียดในองค์กร อยู่ในระดับมาก (= 3.80)

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการประสานงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการการประสานงาน อยู่ในระดับมาก (= 3.92) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก (= 3.96) รองลงมา คือ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก (= 3.94) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การหมุนเวียน อยู่ในระดับมาก (= 3.83)

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการควบคุม

ปัจจัยที่มีต่อ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมาก (= 3.97) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก (= 4.00) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาควบคุมติดตามผลงานปฏิบัติกิจการ อยู่ในระดับมาก (= 3.98) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความมีระเบียบวินัยเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (= 3.95)

อภิปรายผล

จากสมมติฐานที่ว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามประชากรปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ในกรณีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความแตกต่างกันจากทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามประชากร ซึ่งสอดคล้องกับจากสมมติฐานที่ว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตาม ประชากรปรากฏ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ในกรณีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความแตกต่างกันจากทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามประชากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธราภา ขาวบริสุทธิ์ วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2561 การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล เมืองอ่างทองศึกษาสภาพปัญหาในการรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างทอง และแนวทางการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผสมผสาน กับการวิจัยเชิงคุณภาพมีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สุ่มตัวอย่าง จากประชาชนจำนวน 390 คนที่อาศัยอยู่ในเขต เทศบาลเมืองอ่างทองและมีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์จะทำกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์และประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างทองจำนวน 4 คน สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงมากกว่าเพศชายอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ประกอบ อาชีพค้าขายอาศัยอยู่ ชุมชนตลาดหลวง 2 ในเขตเทศบาลเมืองอ่างทองเป็นเวลา 16 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ และชื่นชอบในการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย ในด้านเนื้อหา พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบแผ่นพับมากที่สุด ในด้านระบบการประชาสัมพันธ์ ของเทศบาลเมือง อ่างทอง พบว่า การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองอ่างทอง เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนตามหลักการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในระดับหนึ่ง โดยมีการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากหนังสือราชการ มีการวิจัย และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในด้านปัญหา พบว่าสื่ออุปกรณ์

ที่ใช้ในการประกาศ ประชาสัมพันธ์มีการชำระ และงบประมาณทางด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีจำกัดเพื่อให้ การประชาสัมพันธ์ของ เทศบาลเมืองอ่างทองเกิดประโยชน์สูงสุด เทศบาลเมืองอ่างทองควรพัฒนา ช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มี ประสิทธิภาพ และครอบคลุมทุก ๆ ด้านตลอดจนพัฒนาระบบ ประชาสัมพันธ์และบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในบริการข้อมูลข่าวสารในฐานะ ศูนย์กลางข่าวสารของ ประชาชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการ บริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในมุมที่กว้าง กว่านี้ เพื่อจะได้เห็นความแตกต่าง และนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อไป

2) ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์องค์การ บริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและให้ความ ร่วมมืออย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

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

ประกายพริก

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ.(2556). หลักการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 3):.ศูนย์ส่งเสริม วิชาการ กรุงเทพมหานคร.

สมิต สัจฉกร.(2542).การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

จริยา ตาเจริญ.(2554). ระบบการจัดการความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงาน อัยการสูงสุดโดยวิธีการให้ข่าว. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ ความรู้), บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐจรรย์ อัจฉริยะกุลพร.(2550). กลยุทธ์การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประอรพิชญ์ คัจฉวัฒนา. (2550).บทบาทและกลยุทธ์งานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยของรัฐ ศึกษาเฉพาะ กรณีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พิทยา บวรพัฒนา. (2530). *ประสิทธิผลของหน่วยงาน ทฤษฎีองค์การสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์. เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาทฤษฎีองค์การ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เอกสารอัดสำเนา).*
- พรชัย เชื้อชูชาติ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สุนันทา ทวีผล.(2550), *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.*