

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ ในแขวงเมืองราย ที่มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานกับภาคประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ตามความรู้สึกของประชาชนแขวงเมืองราย ให้ทราบความคาดหวังของประชาชนในตัวสมาชิกสภาเทศบาล และเพื่อวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ที่ประชาชนพึงประสงค์ในอนาคต โดยได้ศึกษาถึงความเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย คุณลักษณะของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย และทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย ว่าเป็นอย่างไร และสะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์แบบใด

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตพื้นที่การศึกษาในชุมชนต่าง ๆ จำนวน 21 ชุมชน ในแขวงเมืองราย และได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มผู้นำชุมชนในแขวงเมืองราย จำนวน 300 คน โดยแบ่งเป็นประธานชุมชน 21 คน กรรมการชุมชน 189 คน กรรมการกลุ่มผู้สูงอายุ 21 คน กรรมการกลุ่มสตรี 42 คน กรรมการกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) 27 คน ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 300 คน แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 112 เพศหญิง ร้อยละ 188 และมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 44.68 ปี โดยประชาชนมีอายุสูงสุดเท่ากับ 78 ปี และอายุต่ำสุดเท่ากับ 15 ปี ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาเป็นระดับประถมศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 32.7 19.7 และ 10.0 ตามลำดับ สำหรับการประกอบอาชีพ ประชาชนร้อยละ 30.7 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว รองลงมา ร้อยละ 26.7 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.0 เป็นแม่บ้าน ร้อยละ 9.7 เป็นลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 9.3 ไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 6.0 เป็นข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 0.7 เป็นอาชีพอิสระ เช่น นายหน้า ทนายความ และร้อยละ 1 เป็นคนขับรถรับจ้าง

##### 5.1.1 ความเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย

จากการวัดแนวโน้มผู้ศูนยกลาง และการวิเคราะห์ค่าสถิติ พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนมีความเห็นในทางบวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย โดยที่เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายมีบทบาทหน้าที่ในการนำปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไปเสนอต่อฝ่ายบริหารให้แก้ไขมากที่สุด รองลงมาคือ เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ มีความเอาใจใส่ในการมาร่วมกิจกรรมของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การเอาใจใส่เยี่ยมเยียนดูแลทุกข์สุขของประชาชนเสมอ และมีการนำปัญหาของประชาชนไปเสนอแผนงาน โครงการต่อเทศบาลเสมอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นในระดับที่ไม่ดีมากที่สุด คือด้านความสามัคคีกันในการทำงานของสมาชิกสภาเทศบาล รองลงมาคือ ความมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหา และความกระตือรือร้นในการบริการประชาชน ตามลำดับ

สำหรับด้านคุณลักษณะของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย ประชาชนมีความเห็นในทางบวกต่อคุณลักษณะของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย โดยที่เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายมีอัธยาศัยไมตรีดีมากที่สุด รองลงมาคือ เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายเป็นผู้มีกิริยามารยาทดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นต่อคุณลักษณะของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ในระดับที่ไม่ดีมากที่สุด คือด้านความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาท รองลงมาคือ ฐานะทางการเงิน และชื่อเสียงในสังคม ตามลำดับ

สำหรับทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย ประชาชนมีความเห็นในทางบวกเกี่ยวกับทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย โดยที่เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน มากที่สุด รองลงมาคือ เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายเป็นผู้มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้ในยามที่ประชาชนมีความเดือดร้อน โดยมีระดับคะแนนเท่ากัน รองลงมาคือ มีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และทำหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลได้ดี ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายในระดับที่ไม่ดีมากที่สุด คือการไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล รองลงมาคือ ความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่อยู่ภายใต้

การบงการของบุคคลใด การทำหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ของชาติและประชาชน และการดำเนินการตามที่ได้รับปากไว้กับประชาชน ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า

1. ความเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเม็ງราย

- กลุ่มอายุต่างก็มีความเห็นแตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุ 52 – 78 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเม็ງรายในทางบวกมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มอายุ 40 – 51 ปี ส่วนคนที่มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเม็ງรายไม่ค่อยดีนักคือกลุ่มอายุ 15 – 39 ปี

- ระดับการศึกษาต่างก็มีความเห็นแตกต่างกัน โดยผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเม็ງรายเป็นบวกมากที่สุด รองลงมาคือผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและ ปวช. ส่วนกลุ่มที่มีความเห็นไม่ค่อยดีนักคือผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าตามลำดับ

- อาชีพต่างก็มีความเห็นแตกต่างกัน โดยที่ผู้ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจมีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเม็ງรายเป็นบวกมากที่สุด รองลงมาคือแม่บ้าน และผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความเห็นไม่ค่อยดีนักคือผู้มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และลูกจ้างเอกชน ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความเห็นในทางไม่ดีมากที่สุด

- ผู้มีรายได้ต่างก็มีความเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอ่านระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้มีรายได้ทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความเห็นต่อคุณลักษณะของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเม็ງราย

- กลุ่มอายุต่างก็มีความเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอ่านระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความเห็นของกลุ่มอายุทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- ระดับการศึกษาต่างก็มีความเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอ่านระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้มีการศึกษาทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- อาชีพต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอ่านระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความเห็นของกลุ่มอาชีพทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- ผู้มีรายได้ต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอ่านระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้มีรายได้ทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3. ทศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย

- กลุ่มอายุต่างกันมีความเห็นแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุ 52 – 78 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายในทางบวกมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีอายุ 40 – 51 ปี ส่วนผู้ที่มีอายุ 15 – 39 ปี มีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย

- ระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นแตกต่างกัน โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายในทางบวกมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและ ปวช. ส่วนผู้ที่มีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อสมาชิกสภาเทศบาลคือผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

- อาชีพต่างกันมีความเห็นแตกต่างกัน โดยที่ผู้รับราชการและรัฐวิสาหกิจมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายในทางบวกมากที่สุด รองลงมาคือแม่บ้าน และผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายคือ คนรับจ้างทั่วไป ลูกจ้างเอกชน และผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ ตามลำดับ

- ผู้มีรายได้ต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอ่านระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้มีรายได้ทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 4. ความเห็นด้านภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย

- กลุ่มอายุต่างกันมีความเห็นแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุ 52 – 78 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายในทางบวกมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีอายุ 40 – 51 ปี ส่วนผู้ที่มีอายุ 15 – 39 ปี มีความเห็นไม่ค่อยดีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย

- ระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นแตกต่างกัน โดยผู้จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายในทางบวกมากที่สุด รองลงมาคือผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและ ปวช. ส่วนผู้ที่มีความเห็นไม่ค่อยดีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย คือผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และผู้จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

- อาชีพต่างกันมีความเห็นแตกต่างกัน โดยผู้มีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจมีความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายในทางบวกมากที่สุด รองลงมาคือแม่บ้าน และผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความเห็นไม่ค่อยดีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายคือผู้มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ลูกจ้างเอกชน และผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ ตามลำดับ

- ผู้มีรายได้ต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอ่านระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้มีรายได้ทุกกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นจึงพอจะสรุปได้ว่าจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาทุกประการ โดยพบว่า

1. ประชาชนแขวงเมืองรายมีความเห็นต่อภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ในทางบวก โดยมองภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ด้านการปฏิบัติหน้าที่ว่าเป็นผู้มีบทบาทในการนำปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไปเสนอต่อฝ่ายบริหารให้แก้ไข โดยที่ประชาชนเห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ดี เอาใจใส่ร่วมกิจกรรมของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีอัธยาศัยไมตรีดี มีกิริยามารยาทดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนในยามที่ประชาชนมีความเดือดร้อน

2. ประชาชนมีความคาดหวังในตัวสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่หลายประการ เนื่องจากประชาชนยังต้องการได้รับการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพจากเทศบาลโดยเห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่เป็นตัวแทนที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เมื่อมีปัญหาความเดือดร้อน หรือต้องการความช่วยเหลือจากเทศบาล ก็ต้องบอกกล่าวผ่านสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ก่อน แต่ประชาชนมองเห็นจุดอ่อนด้านภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่บางประการ ทั้งจุดอ่อนด้านการปฏิบัติหน้าที่ และคุณลักษณะของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ เช่น ไม่แน่ใจว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสามัคคีกันในการทำงาน จึงไม่แน่ใจว่าจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทในชุมชนต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ประชาชน

ยังไม่แน่ใจว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่มีการแสวงหาผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลหรือไม่ และมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่อยู่ภายใต้การบงการของผู้ใดหรือไม่ ประชาชนจึงคาดหวังที่จะให้สมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แก้ไขจุดอ่อนเหล่านี้เพื่อจะได้เป็นที่พึ่งที่ดีของประชาชนต่อไป

3. ประชาชนประสงค์ให้สมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่มีภาพลักษณ์ที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่มีความสามัคคีกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีความขยัน แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ เข้าถึงประชาชนอย่างมีความจริงใจ มีสัจจะ ให้ความยุติธรรมต่อประชาชนทุกกลุ่ม และไม่ทำตัวเป็นผู้มีอิทธิพล

### 5.1.2 การทดสอบสมมุติฐาน

จากผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ยอมรับสมมุติฐานของการศึกษาที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การที่ประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ แฉวงเม้งราย ในระดับดีมาก คือมีคะแนนเท่ากับ 31.91 คะแนน จากคะแนนสูงสุด 40 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 8 คะแนน (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.6 หน้า 22) ซึ่งถือว่าประชาชนมีความเห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ แฉวงเม้งรายปฏิบัติหน้าที่ได้ดี

นอกจากนี้ประชาชนยังมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ แฉวงเม้งราย ในระดับดีมาก คือมีคะแนนเท่ากับ 32.06 คะแนน จากคะแนนสูงสุด 40 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 8 คะแนน (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.7 หน้า 25) ซึ่งถือว่าประชาชนมีความเห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ แฉวงเม้งรายมีคุณลักษณะที่ดี

ส่วนทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ แฉวงเม้งราย ก็อยู่ในระดับดีมาก คือมีคะแนนเท่ากับ 39.48 คะแนน จากคะแนนสูงสุด 50 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 10 คะแนน (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.8 หน้า 28) ซึ่งถือว่าประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ แฉวงเม้งราย

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ ในแฉวงเม้งราย ที่มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานกับภาคประชาชน สามารถอภิปรายผลการศึกษาในประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนมองภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ แฉวงเม้งราย ในทางบวก โดยมีความเห็นต่อภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ แฉวงเม้งรายในระดับดีมาก

ทั้งนี้จากผลการศึกษาได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐม ปฐมธนพงศ์ (2544) ที่ได้กล่าวว่าคนไทยยังยึดติดอยู่กับตัวบุคคลมากกว่าสถาบัน ยึดติดภาพลักษณ์มากกว่าคุณสมบัติ ไม่ยึดมั่นอุดมการณ์ทางการเมืองของตนเอง ยังเป็นลักษณะแห่งตามกระแส และการเมืองไทยยังคงอยู่ในอิทธิพลของเม็ดเงิน จึงทำให้นักการเมืองต้องพยายามสร้างภาพลักษณ์ของทั้งบุคคลและสถาบัน และต้องใช้เงินจำนวนมากทั้งในการสร้างภาพลักษณ์ และในกระบวนการทางการเมืองอื่น ๆ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ เตชะพันธุ์ (2534) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยา ความนิยมกลุ่มการเมือง ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวผู้สมัครรับเลือกตั้ง พฤติกรรมทางการเมืองของผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง และปัจจัยทางด้านการเงิน รวมถึงพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในการเมืองระดับท้องถิ่นของประชาชน มีผลต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิงชนิษฐ ศิริรินภาพันท์ (2538) ที่ได้ศึกษาถึงเรื่องราวในชุมชน พฤติกรรมของคนในชุมชนที่จะมีผลต่อการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ 12 พฤศจิกายน 2538 พบว่า การจัดตั้งชุมชนมีอิทธิพลต่อการเลือกตั้ง ผลจากการช่วยเหลือเกื้อกูล ความใกล้ชิดระหว่างคนในชุมชนกับนักการเมืองท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจ หรือจูงใจให้ชาวชุมชนเลือกผู้แทนของเขา และความด้อยโอกาสของคนในชุมชนเป็นช่องทางหรือช่องทางที่นักการเมืองจะเข้าไปใช้ระบบอุปถัมภ์เป็นแนวทางในการสร้างฐานเสียงของตนหรือของกลุ่ม

และจากความเห็นของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทำให้เห็นว่า สมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองราย ได้รับการยอมรับ และมีภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งอาจเนื่องจากการแข่งขันทางการเมืองที่นักการเมืองท้องถิ่นต้องตื่นตัวในการสร้างศรัทธา และการยอมรับจากประชาชน จึงพยายามแข่งขันกันทำความดี โดยการตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ เช่น การนำปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไปเสนอต่อฝ่ายบริหารให้แก้ไข การขยับมาร่วมกิจกรรมของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การเอาใจใส่เยี่ยมเยียนดูแลทุกข์สุขของประชาชนเสมอ การนำปัญหาของประชาชนไปเสนอแผนงาน โครงการต่อเทศบาลเสมอ มีความกระตือรือร้นในการบริการประชาชน การสร้างคุณลักษณะที่ดีแก่ตนเอง เช่น การเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรี มีกิริยามารยาทดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีคุณธรรม มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่พึ่งของประชาชนได้ในยามที่ประชาชนมีความเดือดร้อน มีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาล เป็นต้น

นอกจากนี้การศึกษายังได้ทราบข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองรายหลายประการ เช่น เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่แขวงเมืองไม่ค่อยมีความสามัคคีกัน ทั้ง ๆ ที่สังกัดกลุ่มการเมืองเดียวกัน บางคนไม่ค่อยมาพบปะประชาชน อยากให้มาพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง ทำงานด้วยความจริงใจ เข้าถึงประชาชน สื่อตรงต่อประชาชน ทำตามที่รับปากไว้กับประชาชนทุกเรื่อง ไม่ควรรับปากแล้วหายเงียบไป ไม่ควรเลือกปฏิบัติ โดยช่วยเหลือเฉพาะคนของตนเอง ไม่ควรทำตัวเป็นผู้มีอิทธิพล ใสร้ายป้ายสีสมาชิกคนอื่น ควรสนับสนุนกิจกรรมด้านวัฒนธรรมประเพณีให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ควรเร่งรัดให้เทศบาลทำโครงการบางอย่างให้รวดเร็ว เช่น โครงการชุดคลองแม่ข่า โครงการวางสายไฟฟ้าและสายโทรศัพท์ใต้ดินถนนท่าแพ เป็นต้น เพราะประชาชนเดือดร้อน ไม่ควรหาผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้าง ขอให้รักษาผลประโยชน์ของบ้านเมือง โดยการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณให้มีความคุ้มค่า ช่วยทำเมืองเชียงใหม่ให้เป็นเมืองสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรแบ่งหน้าที่กันทำงาน ไม่ควรแย่งกันทำงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ในระยะเร่งด่วน ควรแก้ไขปรับปรุงในประเด็นที่ประชาชนให้คะแนนน้อย ซึ่งถือว่าเป็นข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนของภาพลักษณ์ เช่น ในการปฏิบัติหน้าที่ ควรปรับปรุงแก้ไขด้านความสามัคคีกันในการทำงาน ความมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหา และความกระตือรือร้นในการบริการประชาชน ตามลำดับ ในด้านการพัฒนาคุณลักษณะ ควรแก้ไขปรับปรุงในประเด็น ความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาท การสร้างภาพลักษณ์ด้านความมั่นคงด้านการเงิน โดยใช้จ่ายเงินอย่างรู้คุณค่า ประหยัด ไม่ให้เกิดภาพพจน์เสียหายด้านการเงิน ตลอดจนสร้างชื่อเสียงที่ดีให้ปรากฏแก่สังคม เป็นต้น ส่วนด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการส่งเสริมทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ควรแก้ไขปรับปรุงด้านพฤติกรรมกรรมการแสวงหาผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งประชาชนแสดงความกังขา โดยตอบไม่แน่ใจสูงมาก นอกจากนี้ควรปฏิบัติหน้าที่สมาชิกสภาเทศบาลอย่างอิสระมากขึ้น ไม่ทำตัวให้ประชาชนมองว่าอยู่ภายใต้การบงการของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ควรทำหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ของชาติ และประชาชนอย่างเข้มแข็ง และเอาใจใส่ดำเนินการตามที่รับปากไว้กับประชาชน ตามลำดับ

นอกจากนี้จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า กลุ่มคนที่มีอายุ 15 – 39 ปี ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ผู้จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ผู้ที่ไม่

ประกอบอาชีพ ผู้มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และลูกจ้างเอกชน มีความเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลไม่ค่อยดีนัก นอกจากนี้ยังมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อสมาชิกสภาเทศบาล บุคคลกลุ่มเหล่านี้มองภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลไม่ค่อยดี ดังนั้นสมาชิกสภาเทศบาล ควรปรับปรุงตัวเองทั้งด้านวิธีการทำงาน และบุคลิกภาพในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับบุคคลกลุ่มเหล่านี้ หรือการดำเนินโครงการและกิจกรรมใดก็ตามที่มีบุคคลกลุ่มเหล่านี้เป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเชื่อว่าจะทำให้สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นในสายตาของบุคคลกลุ่มดังกล่าว

## 2. ในระยะต่อไป ควรดำเนินการดังนี้

2.1 จัดให้มีการประเมินผลการทำงานของสมาชิกสภาเทศบาล โดยเทศบาล หรือองค์กรที่เป็นกลาง เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทางที่สร้างสรรค์

2.2 วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่องค์การสถาบันต้องการจะสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน ซึ่งตามแนวคิดของ วิรัช ลภีรัตนกุล ได้แสดงความเห็นไว้ในหนังสือ **การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์** (2544: 34) สมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ แขวงเมืองราย อาจถามตนเองว่า สมาชิกสภาเทศบาลคือใคร มีหน้าที่และบทบาทอะไร จุดยืนของตนเองอยู่ที่ไหน เทศบาลและสมาชิกสภาเทศบาลต้องการที่จะให้ประชาชนมองภาพลักษณ์เป็นไปในทางใดหรือต้องการให้มีความรู้สึกนึกคิด ท่าที่ ต่อเทศบาลและสมาชิกสภาเทศบาลอย่างไรบ้าง เป็นต้น หลังจากนั้นก็นำมาพิจารณาประกอบวางแผนเพื่อดำเนินงานขั้นต่อไป

2.3 สร้างข้อความที่จะใช้เป็นสื่อในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน โดยคิดหัวข้อ (themes) ต่าง ๆ จาก เนื้อหา ข่าวสาร ที่จะใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อกลุ่มประชาชน หัวข้อเหล่านี้อาจใช้เป็นคำขวัญ (slogan) หรือข้อความสั้น ๆ ที่ประทับใจและชวนให้จดจำได้ง่าย สิ่งสำคัญก็คือหัวข้อเหล่านี้จะต้องมีประสิทธิภาพในการดึงดูดความสนใจและมีอิทธิพลโน้มน้าวชักจูงใจประชาชนให้เกิดภาพลักษณ์ตามที่ต้องการ อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพในการดึงดูดความสนใจจะสำคัญอย่างยิ่งเพราะต้องไม่ลืมนึกว่าต้องแข่งขันกับข่าวสาร และหัวข้อ ของหน่วยงานสถาบันอื่น ๆ และนักการเมืองท้องถิ่นกลุ่มอื่นที่เป็นฝ่ายตรงข้ามหรือคู่แข่งอีกด้วย ถ้าสามารถทำให้ประชาชนสนใจได้แล้ว ก็สามารถจะสื่อสารความเข้าใจในหัวข้อนั้นให้ประชาชนได้โดยไม่ยากนัก

2.4 ใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ในการสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าถึงประชาชนเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งอาจใช้สื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ เป็นต้น รวมทั้งการโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ (Public Relations Advertising) ทางสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น จุลสาร ไปสเตอร์ แผ่นปลิว แผ่นพับ เป็นต้น