

การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง  
อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

Perception of the Organizational Image of Bueng Thong Lang Subdistrict Administrative  
Organization, Bueng Thong Lang Subdistrict, Lam Luk Ka District, Pathum Thani  
Province

ธัญญา จันทร์บางพลี<sup>1</sup>, ประเวศน์ มหารัตน์สกุล<sup>2</sup>

Thanattha Chanbangplee<sup>1</sup>, Pravej Maharutsakul<sup>2</sup>

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี<sup>1</sup>

Student, Master of Public Administration, Pathumthani University, Thailand<sup>1</sup>

อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี<sup>2</sup>

Teacher, Political Science, Pathumthani university, Thailand<sup>2</sup>

Faculty of Political Science, Pathumthani University, Thailand

Corresponding Author's Email : m.ngamsaad@gmail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง และ 2) เปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดภาพลักษณ์องค์กร แนวคิดคุณภาพการบริการ และหลักธรรมาภิบาลขององค์การสหประชาชาติ (UNDP) ประชากร ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง จำนวน 10,921 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของทาร์ ยามาเน ได้จำนวน 385.87 คน และเพื่อความเหมาะสมและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น . 89 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านความเชื่อมั่นในความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการและด้านความสัมพันธ์มิตรและความรับผิดชอบต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 2) ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การไม่แตกต่างกัน ขณะที่ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาติดต่อใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การรับรู้ภาพลักษณ์, องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง, จังหวัดปทุมธานี

## Abstract

This research aimed to: 1) examine the level of perception of the image of the Bueng Thonglang Subdistrict Administrative Organization, and 2) compare the perception of the image of the Bueng Thonglang Subdistrict Administrative Organization, Bueng Thonglang Subdistrict, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province, classified by personal factors. This study employs a quantitative research approach. The conceptual framework of this study was applied from the concepts of corporate image, service quality, and the principles of good governance of the United Nations Development Programme. The population consisted of 10,921 residents in the area of the Bueng Thonglang Subdistrict Administrative Organization. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in 385.87 people. For appropriateness and adequacy in data analysis, the sample size was therefore determined to be 386 people. The research instrument was a five-point Likert scale questionnaire with a reliability coefficient of .89. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research results revealed that 1) the level of perception of the image of the Bueng Thonglang Subdistrict Administrative Organization, as a whole, was at a high level. When considered each aspect in descending order of mean scores, it was found that all four aspects were found to be at a high level. The aspect with the highest mean score was trust in transparency, followed by professionalism aspect, promptness of service delivery aspect, while partnership and responsibility toward the public aspect had the lowest mean score. 2) The results of the comparison of the perception of the image of the Bueng Thonglang Subdistrict Administrative Organization, Bueng Thonglang Subdistrict, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province, classified by personal factors, revealed that residents with different genders did not differ in their perception of the organization's image. However, residents with different ages, educational levels, occupations, and durations of contact/service usage demonstrated statistically significant differences in their perception of the organization's image at the 0.05 level.

**Keywords:** Perceived organizational image, Bueng Thong Lang Subdistrict Administrative Organization, Pathum Thani Province

## บทนำ

### ความเป็นมา บริบท และสภาพปัญหา

การบริหารจัดการภาครัฐในบริบทปัจจุบันอยู่ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ประกอบกับความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจากรูปแบบระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่การบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ควบคู่กับการยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงาน หลักธรรมาภิบาลประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งถือเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริหารงานภาครัฐให้สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [ก.พ.ร.], 2562; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564) ในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาพลักษณ์องค์กรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนการรับรู้ ความรู้สึก และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร ภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความร่วมมือจากประชาชน ขณะที่ภาพลักษณ์เชิงลบอาจนำไปสู่การตั้งคำถาม การวิพากษ์วิจารณ์ และการลดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น องค์กรบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่สะท้อนถึงความโปร่งใส ความเป็นมืออาชีพ และความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์กรบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและการพัฒนาพื้นที่ในด้านต่าง ๆ อาทิ การจัดการสิ่งแวดล้อม การพัฒนาสาธารณสุข โภค การให้บริการด้านสังคม และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ การดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางจึงมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการรับรู้และการประเมินของประชาชนในพื้นที่ว่าหน่วยงานมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยึดหลักธรรมาภิบาลมากน้อยเพียงใด แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้เสนอให้หน่วยงานภาครัฐนำหลักการบริหารของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ โดยให้ความสำคัญกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ คุ้มค่า และความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากรสาธารณะ ควบคู่กับการกำกับดูแลภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Hood, 1991; Osborne & Gaebler, 1992; Osborne, 2010) แนวคิดดังกล่าวทำให้การประเมินผลการดำเนินงานและการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์องค์กรกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการสะท้อนระดับความสำเร็จของการบริหารงานภาครัฐในเชิงประจักษ์

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่ายังมีการศึกษาที่เกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทเฉพาะพื้นที่ค่อนข้างจำกัด โดยเฉพาะการศึกษาที่เชื่อมโยงการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรเข้ากับหลักธรรมาภิบาลและแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างขององค์ความรู้ที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการ

สาธารณสุขและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ภาพลักษณ์ขององค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น การยอมรับ และความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนอาจแตกต่างกันตามประสบการณ์การรับบริการและปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งหากขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ชัดเจน องค์กรอาจไม่สามารถกำหนดแนวทางพัฒนาได้อย่างตรงประเด็น

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แต่ยังไม่ปรากฏข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร และความแตกต่างของการรับรู้ดังกล่าวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนั้น การศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรและการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล จึงมีความจำเป็น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการ การสื่อสารองค์กร และการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง การศึกษานี้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดภาพลักษณ์องค์กรของ Philip Kotler ร่วมกับแนวคิดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ของ Anantharanthan Parasuraman และคณะ ตลอดจนหลักธรรมาภิบาลของ United Nations Development Programme (UNDP) เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรในมิติต่าง ๆ การวิจัยกำหนดสมมติฐาน ดังนี้ 1) ประชาชนมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางอยู่ในระดับหนึ่ง 2) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางแตกต่างกัน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 10,649 คน นำมาคำนวณขนาดอย่าง ด้วยการสุ่มของ ทาโร ยามาเน ได้จำนวน 385.87 คน (Yamane, 1970) และเพื่อความเหมาะสมและเพียงพอต่อการวิเคราะห์

ข้อมูล จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 386 คน และการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยกำหนด “หมู่บ้าน” เป็นชั้นของประชากร จำนวนทั้งสิ้น 22 ชั้น จากนั้นคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นด้วยวิธีการจัดสรรแบบสัดส่วน (Proportional Allocation) โดยพิจารณาจากจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายตัวสอดคล้องกับสัดส่วนของประชากรในพื้นที่ที่ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำบัญชีรายชื่อประชากรในแต่ละหมู่บ้านเป็นกรอบรายชื่อ (Sampling Frame) และดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างภายในแต่ละชั้นด้วยวิธีสุ่มอย่างง่ายโดยการ จับฉลาก เพื่อให้ได้รายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามตามจำนวนที่กำหนดในแต่ละหมู่บ้าน กรณีผู้ที่ถูกสุ่มไม่สะดวกให้ข้อมูลหรือไม่สามารถติดต่อได้ ผู้วิจัยจะดำเนินการสุ่มรายชื่อทดแทนจากบัญชีรายชื่อของหมู่บ้านเดียวกันด้วยวิธีการจับฉลาก จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนด รวมทั้งสิ้น 386 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่เคยติดต่อหรือใช้บริการหน่วยงาน และตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ความเชื่อมั่นในความโปร่งใส 2. ความเป็นมืออาชีพ 3. ความรวดเร็วในการให้บริการ 4. ความสัมพันธ์มิตรและรับผิดชอบต่อประชาชน โดยใช้มาตราประมาณค่าในการวัดระดับความคิดเห็น วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติอ้างอิง ได้แก่ t-test และ F -test (One-way ANOVA)

คุณภาพเครื่องมือ แบบสอบถามฉบับนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 0.92

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ในช่วงเก็บข้อมูลช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2568 และตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตาม

หลักการมาภิบาล และใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และ ค่า เอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

### ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้  
**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง**

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความโปร่งใส รองลงมาได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสัมพันธ์มิตรและความรับผิดชอบต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความเชื่อมั่นในความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสัมพันธ์มิตรและความรับผิดชอบต่อประชาชน ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่แจ้งไว้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล บึงทองหลาง	ระดับความ		แปลผล	ลำดับ
	คิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเชื่อมั่นในความโปร่งใส	4.31	0.63	มาก	1
2. ด้านความเป็นมืออาชีพ	4.27	0.64	มาก	2
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.25	0.67	มาก	3
4. ด้านความสัมพันธ์มิตรและรับผิดชอบต่อประชาชน	4.16	0.67	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>	

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ผลการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ไม่ส่งผลให้การรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่เคยติดต่อหรือใช้บริการหน่วยงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ (n = 386)

การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง	ชาย ( 176 คน)		หญิง ( 210 คน)		t	Sig.
	เพศ		เพศ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเชื่อมั่นในความโปร่งใส	4.30	0.64	4.32	0.62	-0.41	0.68
2. ด้านความเป็นมืออาชีพ	4.18	0.66	4.22	0.65	-0.73	0.47
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.12	0.69	4.15	0.67	-0.55	0.58
4. ด้านความสัมพันธ์มิตรและความรับผิดชอบต่อประชาชน	4.15	0.68	4.17	0.67	-0.38	0.70
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.67</b>	<b>4.22</b>	<b>0.66</b>	<b>-0.62</b>	<b>0.54</b>

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้ภาพลักษณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 386)

ด้านการรับรู้ภาพลักษณ์	อายุ F (Sig.)	ระดับการศึกษา F (Sig.)	อาชีพ F (Sig.)	ระยะเวลาติดต่อ/ใช้บริการ F (Sig.)
1) ความเชื่อมั่นในความโปร่งใส	6.76 (.000**)	10.36 (.000**)	7.27 (.000**)	7.27 (.000**)
2) ความเป็นมืออาชีพ	6.33 (.000**)	9.58 (.000**)	6.76 (.000**)	6.91 (.000**)
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ	7.42 (.000**)	10.79 (.000**)	7.45 (.000**)	7.64 (.000**)
4) ความสัมพันธ์มิตรและความรับผิดชอบต่อประชาชน	7.00 (.000**)	10.55 (.000**)	6.97 (.000**)	2.03 (.000**)
<b>รวม</b>	<b>7.67 (.000**)</b>	<b>10.91 (.000**)</b>	<b>7.58 (.000**)</b>	<b>7.88 (.000**)</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

**ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1** พบว่า ประชาชนมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านความเชื่อมั่นในความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสัมพันธ์มิตรและความรับผิดชอบต่อประชาชนตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางสามารถสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติเชิงบวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ โดยเฉพาะการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ **สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2562)** ที่ระบุว่า ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดด้านภาพลักษณ์องค์กรของ Philip Kotler (2000) ที่อธิบายว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรในมิติต่าง ๆ รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการของ Anantharanthan Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ที่ชี้ให้เห็นว่า ความเป็นมืออาชีพ ความรวดเร็ว และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรในเชิงบวก

**ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2** พบว่า ผลการวิจัยพบว่า เพศของประชาชนไม่ส่งผลให้การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรมตามแนวคิดธรรมาภิบาลของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่เคยติดต่อหรือใช้บริการหน่วยงาน พบว่าการรับรู้ภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันในบางด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวอาจเนื่องมาจากประชาชนแต่ละกลุ่มมีประสบการณ์ ความคาดหวัง และระดับการรับรู้ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านภาพลักษณ์องค์กรของ Kotler (2000) ที่อธิบายว่าประสบการณ์ที่ผ่านมาและการรับรู้เชิงอัตวิสัยของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อการประเมินภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) ที่ชี้ให้เห็นว่า ความแตกต่างด้านประสบการณ์ในการรับบริการย่อมส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพและทัศนคติที่มีต่อองค์กร จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานการให้บริการที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง ควบคู่กับการปรับปรุงแบบการสื่อสารและการให้บริการให้เหมาะสมกับ

บริบทและความคาดหวังของประชาชนแต่ละกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในระยะยาว

### สรุป

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง และ (2) เปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในพื้นที่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อมั่นในความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสัมพันธ์มิตรและความรับผิดชอบต่อประชาชน ตามลำดับ นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศไม่ส่งผลให้การรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่เคยติดต่อหรือใช้บริการหน่วยงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางด้าน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการบริหารจัดการและการสื่อสารองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางควรรักษาและยกระดับมาตรฐานความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาระบบเปิดเผยข้อมูลที่ตรวจสอบได้และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับติดตามการดำเนินงาน
2. ควรดำเนินการสื่อสารข้อมูลด้านการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนให้คงอยู่ในระดับที่ดีต่อไป
3. ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกของหน่วยงานอย่างยั่งยืน
4. ควรปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการให้มีความคล่องตัวและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยกับบริบทพื้นที่ที่แตกต่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง

2. ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจมิติการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนอย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น
3. ควรเพิ่มตัวแปรด้านความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต

### เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *คู่มือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance)*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). *แนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10<sup>th</sup> ed.). Prentice Hall.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.