

การรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชน
อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

Public Perception of the Performance image of the Community
Development Office, Pho Prathap Chang District, Phichit Provinces

วีรพงษ์ นัจจันทร์¹,

ภาสกร ดอกจันทร์² และ ยุวดี พ่วงรอด³

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม^{1,2,3}

Weerapong Namjan¹,

Phasakorn Dokchan² and Yuvadee Phongrod³

Pibulsongkram Rajabhat University^{1,2,3}

Corresponding Author, Email: Weerapong.nj@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงาน 2) ศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงาน และ 3) ศึกษาเสนอแนวทางการสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ดี ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสานวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน จำนวน 397 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ F-test วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาความผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงาน พบว่า ประชาชนปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

* ได้รับบทความ: 18 มีนาคม 2569; แก้ไขบทความ: 6 มิถุนายน 2569; ตอรับตีพิมพ์: 30 มิถุนายน 2569

3) แนวทางการสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ดี พบว่า สํารวจ ค้นหาจุดดีและจุดอ่อนของภาพลักษณ์ และการกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

คำสำคัญ: การรับรู้; ภาพลักษณ์; การปฏิบัติงาน

Abstract

This research aims to 1) study the public's perception of the image of work performance, 2) study the comparison of the public's opinion on the public's perception of the image of work performance, and 3) study and propose a guideline for creating public's perception of good image of work performance. The research was conducted using a mixed-methods research methodology between quantitative and qualitative research. The population and samples were 397 people and 6 key informants. The instruments were questionnaires and interview forms. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. The data were analyzed descriptively.

The research results found that

1) the public's perception of the image of work performance was at a high level overall.

2) The comparison of the public's opinion on the public's perception of the image of work performance found that people with different personal factors had no different opinions on the public's perception of the image of work performance.

3) The guideline for creating public's perception of good image of work performance found that the survey found the strengths and weaknesses of the image and the definition of the scope of the image to plan and set guidelines for operations to enhance the organization's good image.

Keywords: Perception; Image; Performance

บทนำ

การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่งย่อมส่งผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และระดับความร่วมมือ หากองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือ ไว้วางใจ และได้รับการร่วมมือจากประชาชน ให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แม้มีวิกฤตการณ์เกิดขึ้นก็จะสามารถแก้ไขได้ง่าย แต่ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีย่อมได้รับการต่อต้านและการดูหมิ่นเกลียดชัง ภาพลักษณ์จึงเป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร โดยเฉพาะปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้รับความสนใจจากสาธารณชนและมวลชนมากขึ้น อันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ทำให้คนในสังคมต่างๆ รับทราบข่าวสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ทุกคนต้องรับรู้และมีส่วนเกี่ยวข้อง มีการแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ภาพลักษณ์จึงเป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร (ปิยนุช ขาดี, 2558)

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ซึ่งการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง ได้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ซึ่งได้กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด แนวทางการพัฒนา พร้อมทั้งมาตรการและแนวทางปฏิบัติในการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนภายใต้แผนปฏิบัติราชการ 4 เรื่อง ประกอบด้วย 1) การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้สามารถบริหารจัดการและพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน 2) การส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากให้มั่นคง 3) การสร้างความร่วมมือและส่งเสริมบทบาทเครือข่ายการพัฒนาชุมชนทั้งในและต่างประเทศ และ 4) การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยมีสมรรถนะสูง และมีธรรมาภิบาล บุคลากร มีอุดมการณ์และเชี่ยวชาญในงานพัฒนาชุมชน (กรมการพัฒนาชุมชน, 2566) ซึ่งการดำเนินงานในปี 2566 นี้สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ได้จัดกิจกรรมโครงการเพื่อส่งเสริม พัฒนาตามความต้องการของประชาชนโดยผ่านการดำเนินงานในรูปแบบของกลุ่ม เช่น โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี โครงการ กข.คจ. กองทุนหมู่บ้านฯ ศูนย์เรียนรู้ชุมชน เป็นต้น ซึ่งการดำเนินงานย่อมพบเจอกับปัญหา อุปสรรค เช่น ประชาชนบางกลุ่มยังไม่รับทราบถึงผลการดำเนินงาน ปัญหาการด้านการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร และรวมไปถึงประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาตอบสนองความต้องการของประชาชน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง, 2567)

เนื่องด้วยสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จึงต้องรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงานจากความคิดเห็นของประชาชนโดยมาจากการสอบถามตรง ได้แก่ การได้ติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง ด้วยการมาติดต่อใช้บริการ การได้รับความช่วยเหลือ และสนับสนุนในด้านต่าง ๆ และประสบการณ์หรือทางอ้อม ได้แก่ การบอกเล่าจากบุคคลอื่น การได้รับข่าวสาร

จากสื่อต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร อยู่ในระดับใด เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าภาพลักษณ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประชาชนในชุมชน หมู่บ้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “การรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร” ตามแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
3. เพื่อศึกษาเสนอแนวทางการสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ดีของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ในเขตอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร จำนวน 43,329 คน และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ “Taro Yamane” ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5 \%$ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 397 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ปลายี่ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร และตอนที่ 3 แนวทางการสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ดีของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย แล้วนำร่างแบบสอบถามเสนอต่อที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบ

แล้วนำไปเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ แล้วนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ตามวิธีการของครอนบาส (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.939 หลังจากนั้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ขอนหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยต่อผู้ใหญ่บ้านเพื่อเก็บข้อมูลกับประชาชนในเขตอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร จำนวน 397 ชุด ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองและนำแบบสอบถามมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์โดยการทดสอบค่า t-test (Two-Independent Sample Test) สถิติทดสอบค่า F-test (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวม

ลำดับ	การรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	ความเชื่อถือ	3.88	0.65	มาก
2.	ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.96	0.86	มาก
3.	การให้บริการ	3.92	0.87	มาก
4.	ความเป็นมืออาชีพ	3.79	0.74	มาก
5.	การสื่อสาร	3.76	0.80	มาก
6.	ความรับผิดชอบต่อสังคม	3.73	0.72	มาก
ภาพรวม		3.84	0.64	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมา คือ การให้บริการ ($\bar{x} = 3.92$) ความเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.88$) ความเป็นมืออาชีพ ($\bar{x} = 3.79$) การสื่อสาร ($\bar{x} = 3.76$) และความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{x} = 3.73$) ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	การรับรู้ของประชาชน	-0.076	-	0.560	-	✓
อายุ	การรับรู้ของประชาชน	-	0.125	0.945	-	✓
การศึกษา	การรับรู้ของประชาชน	-	0.160	0.977	-	✓
อาชีพ	การรับรู้ของประชาชน	-	0.074	0.974	-	✓
รายได้	การรับรู้ของประชาชน	-	0.107	0.956	-	✓
ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่	การรับรู้ของประชาชน	-	0.056	0.983	-	✓

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอแนวทางการสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ดีของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

จากการสัมภาษณ์ แนวทางการสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร จึงจำเป็นต้องยึดถือเอาหลักการให้ข้อมูล ข่าวสารตามข้อเท็จจริงและถูกต้อง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. สำรวจค้นหาจุดดีและจุดอ่อนของภาพลักษณ์ ที่เป็นปัจจุบันขององค์กรว่าเป็นอย่างไรและประชาชนรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรตรงตามที่คุณบริหารรับรู้หรือไม่ อย่างไรก็ตามการสำรวจค้นหาเกี่ยวกับ

ภาพลักษณ์ควรกระทำในทุก ๆ ด้านขององค์กร เช่น การช่วยเหลือสังคม ซึ่งการสำรวจนี้สามารถทำได้โดยการรวบรวมทัศนคติ ทำที่ และความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย อาจทำได้โดยการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงมากที่สุด จากนั้นนำผลสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจและดำเนินการวางแผนตามขั้นตอนต่อไป

2. การกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์และการวางแผน การที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในใจต่อกลุ่มเป้าหมายได้นั้น องค์กรต้องทราบว่าจุดยืนองค์กรหรือองค์กรมีหน้าที่ทำอะไรหรือองค์กรต้องการที่จะให้กลุ่มเป้าหมายมีภาพลักษณ์ต่อองค์กรไปในทิศทางไหน มีความรู้สึกต่อองค์กรอย่างไรบ้าง จากนั้นนำเหตุผลเหล่านั้นมาประกอบพิจารณาเพื่อวางแผนและกำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และยึดมั่นขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เต็มใจยินยอมหรือเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการที่จะให้ผู้ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจได้กระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์ และไม่เอาเปรียบเปรียบผู้ที่เชื่อถือไว้วางใจ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของภคพร ศรีวิสัย (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพ มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย และด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชน ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไขฟูตดิน อาแวสือแม และทวนธง ครุฑจั่น (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อย จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับเชิงบวก โดยด้านการบริการสาธารณะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและ ด้านผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คะแนนประโยชน์งานบริการสาธารณะต่างก็มีการรับรู้ภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน่าน้อยไม่แตกต่างกัน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติวรรณ จันทร์เอียด (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้คุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีรวม อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ผู้ใช้บริการการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความ จงรักภักดีต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และ 4) ผู้ใช้บริการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อความ จงรักภักดีผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของภคพร ศรีวิสัย (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน แต่ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรกฤษ เดชพร (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในมุมมองของผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท อำพลฟูดส์ไพรเวตซึ่ง จำกัด ผลการศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ด้านการทำกิจกรรมทางสังคม เพื่อสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ และภาพลักษณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของอำพลฟูดส์แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญ และพบปัจจัยภาพลักษณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของอำพลทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค และด้านการร่วมพัฒนา ชุมชนและสังคม ส่งผลต่อการรับรู้ด้านการทำกิจกรรมทางสังคมเพื่อสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมทางสังคม การเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์กิจกรรม เพื่อสิ่งแวดล้อม และการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสังคมสิ่งแวดล้อม โดยมีค่า R 2 เท่ากับ .394 ที่ระดับนัย .000

3. แนวทางการสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ดีของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พบว่า 1) สำรวจค้นหาจุดดีและจุดอ่อนของภาพลักษณ์ สำรวจค้นหาจุดดีและจุดอ่อนของภาพลักษณ์ที่เป็นปัจจุบันขององค์กรว่าเป็นอย่างไรและประชาชนรับรู้

ภาพลักษณ์องค์กรตรงตามที่ผู้บริหารรับรู้หรือไม่ อย่างไรก็ตามการสำรวจค้นหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ควรกระทำในทุก ๆ ด้านขององค์กร เช่น การช่วยเหลือสังคม ซึ่งการสำรวจนี้สามารถทำได้โดยการรวบรวมทัศนคติ ท่าที และความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย อาจทำได้โดยการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงมากที่สุด จากนั้นนำผลสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจและดำเนินการวางแผนตามขั้นตอนต่อไป และ 2) การกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์และการวางแผน การที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในใจต่อกลุ่มเป้าหมายได้นั้น องค์กรต้องทราบว่าคุณลักษณะหรือองค์กรมีหน้าที่ทำอะไรหรือองค์กรต้องการที่จะให้กลุ่มเป้าหมายมีภาพลักษณ์ต่อองค์กรไปในทิศทางไหน มีความรู้สึกต่อองค์กรอย่างไรบ้างจากนั้นนำเหตุผลเหล่านั้นมาประกอบพิจารณาเพื่อวางแผนและกำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปิโยรส ศรีคำน้อย (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาศูนย์ชุมชนบึงอู่ตะเภา และเมืองการบินภาคตะวันออก ในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะเมื่อวิเคราะห์จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาศูนย์ชุมชนบึงอู่ตะเภา และเมืองการบินภาคตะวันออก ในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน น้อยที่สุด และด้านการบริการจัดการทรัพยากร รองลงมา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งสร้างการรับรู้ในเรื่องดังกล่าวฯ ข้างต้น หรือนำผลการวิจัยไปพัฒนาต่อยอดต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพล มหาไวย (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านกรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลที่มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นประกอบด้วย 1) การปรับปรุงการประชาสัมพันธ์และการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน 2) การปรับทัศนคติของผู้ดำเนินการประเมินและผู้เข้ารับการประเมิน ให้มีทัศนคติที่ดี รวมถึงการเปิดกว้างต่อการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และ 3) การปรับปรุงแก้ไขระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ควรสำรวจค้นหาจุดดีและจุดอ่อนของภาพลักษณ์ สำรวจค้นหาจุดดีและจุดอ่อนของภาพลักษณ์ที่เป็นปัจจุบันขององค์กรว่าเป็นอย่างไรและประชาชนรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรตรงตามที่ผู้บริหารรับรู้หรือไม่ อย่างไรก็ตามการสำรวจค้นหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ควรกระทำในทุก ๆ ด้านขององค์กร เช่น การช่วยเหลือสังคม ซึ่งการสำรวจนี้

สามารถทำได้โดยการรวบรวมทัศนคติ ท่าที และความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย อาจทำได้โดยการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงมากที่สุด จากนั้นนำผลสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจและดำเนินการวางแผนตามขั้นตอนต่อไป

1.2 สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ควรกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์และการวางแผน การที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในใจต่อกลุ่มเป้าหมายได้นั้น องค์กรต้องทราบว่าจุดยืนองค์กรหรือองค์กรมีหน้าที่ทำอะไรหรือองค์กรต้องการที่จะให้กลุ่มเป้าหมายมีภาพลักษณ์ต่อองค์กรไปในทิศทางไหน มีความรู้สึกต่อองค์กรอย่างไรบ้างจากนั้นนำเหตุผลเหล่านั้นมาประกอบพิจารณาเพื่อวางแผนและกำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

2.2 ควรศึกษาแนวการสร้างความร่วมมือระหว่างประชาชนกับบุคลากรในการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

2.3 ควรศึกษารูปแบบการส่งเสริมการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

องค์ความรู้ใหม่

ภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงาน คือ การรับรู้และความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน อันเกิดจากนโยบายของผู้บริหาร การปฏิบัติงานของบุคลากร คุณภาพการให้บริการ ตลอดจนการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความประทับใจของประชาชน จากผลการวิจัยสามารถสังเคราะห์องค์ประกอบสำคัญของภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานได้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือ คือ ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ เป็นธรรม และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความสามารถและทักษะของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บริการเป้าหมายขององค์กรอย่างมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

4. ความเป็นมืออาชีพ คือ การปฏิบัติงานด้วยความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และความตั้งใจ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

5. การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน ถูกต้อง และเหมาะสมกับบริบท เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันและทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผล

6. ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดำเนินงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชน สังคม และสิ่งแวดล้อม มุ่งประโยชน์ส่วนรวมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

ดังนั้น ภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ดีเกิดจากการบูรณาการองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อถือ ประสิทธิภาพในการทำงาน การให้บริการ ความเป็นมืออาชีพ การสื่อสาร และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งร่วมกันสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และการยอมรับของประชาชนต่อหน่วยงานอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2566). แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570). กรมการพัฒนาชุมชน.
- กิตติวรรณ จันทร์เอียด. (2567). อิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ ผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 9(1), 87-101.
- เชมกร เข้มน้อย. (2554). ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- จักรกฤษ เดชพร. (2563). การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในมุมมองของผู้บริโภคกรณีศึกษา บริษัท อำพลฟูดส์ไพรเวต จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ไชยพุดดิน อาแวสือแม และทวนธง ครุฑจ้อน. (2564). การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์เทศบาลตำบลน้ำน้อย จังหวัดสงขลา. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 4(3), 51-65.
- ปิยนุช ขาดี. (2558). การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองเพียอำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 6(2), 61-82.
- ปิโยรส ศรีค้ำน้อย. (2563). การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาศูนย์ชุมชนบึงอู่ตะเภาและเมืองการบินภาคตะวันออกในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ภคพร ศรีวิสัย (2563). ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม).
- สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง. (2567). รายงานผลการดำเนินงานในปี 2566 ของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโพธิ์ประทับช้าง.