

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถืมตองกับความพึงพอใจ ของประชาชนในตำบลถืมตอง จังหวัดน่าน

A Study of the Relationship Between the Image of Ban Thuem Tong School and the Satisfaction of People in Thueam Tong Subdistrict, Nan Province

ปิยวรรณ อโนชัย¹

พลกฤต รักจุล^{2*}

โรงเรียนบ้านถืมตอง¹

วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์²

Piyawan Anochai¹

Ponkrit Rakjul^{2*}

¹Ban Thum Tong School

²Nan College Uttaradit Rajabhat University

*Corresponding author e-mail: Ponkrit.ra@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถืมตองตามการรับรู้ของประชาชน (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตองที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนกับความพึงพอใจของประชาชน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน ซึ่งคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถืมตองอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.80, S.D. = 0.13) โดยมีมิติที่ได้รับการประเมินสูงสุด ได้แก่ ด้านการยอมรับ ($\bar{X}$ = 4.88), ความศรัทธา ($\bar{X}$ = 4.83) และความเชื่อถือ ($\bar{X}$ = 4.67) ตามลำดับ ขณะที่ความพึงพอใจของประชาชนมีระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.20) โดยมีมิติที่ได้รับการประเมินสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 4.93), คุณภาพของผู้เรียน ($\bar{X}$ = 4.92) และกระบวนการจัดการศึกษา ($\bar{X}$ = 4.90) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปร พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกทั้งหมด 28 คู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง 0.093–0.795 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผลการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตอง คือ การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในเชิงรุกและต่อเนื่องสามารถสร้างความเชื่อมั่น ความภาคภูมิใจ และความไว้วางใจต่อโรงเรียน อันนำไปสู่การมีส่วนร่วมและการพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ต่อไป

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์, ความพึงพอใจ, โรงเรียนบ้านถืมตอง

Abstract

This research aims to: (1) investigate the perceived image of Ban Thueam Tong School among local residents, (2) evaluate public satisfaction with the school's operations and roles, and (3) analyze the correlation between the school's image and public satisfaction. This quantitative study utilized questionnaires to collect data from a purposive sample of 160 residents. Data analysis included descriptive statistics (mean, percentage, and standard deviation) and inferential statistics (Pearson correlation).

The findings revealed that the overall school image was at the highest level ($\bar{X}=4.80$), with the highest-rated dimensions being acceptance ($\bar{X}=4.88$), faith ($\bar{X}=4.83$), and credibility ($\bar{X}=4.67$). Similarly, public satisfaction was at the highest level ($\bar{X}=4.83$), particularly in public relations ($\bar{X}=4.93$), student quality ($\bar{X}=4.92$), and educational processes ($\bar{X}=4.90$). Correlation analysis showed positive relationships across all 28 pairs of variables, with coefficients ranging from 0.093 to 0.795, significant at the .01 and .05 levels. The study concludes that the image of public relations is a critical factor influencing community satisfaction. Effective, proactive, and consistent public relations build trust and pride, leading to greater community engagement and sustainable educational development tailored to the local context.

Keywords: Image, Satisfaction, Ban Thum Tong School

บทนำ

การศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และขับเคลื่อนประเทศชาติสู่ความยั่งยืน รัฐบาลไทยจึงให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและได้ดำเนินการปฏิรูปการศึกษาให้สอดคล้องกับหลักการที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ระบบการศึกษาจึงต้องเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน โดยเฉพาะ สถานศึกษา สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างอิสระภายใต้การกำกับดูแลและประกันคุณภาพตามมาตรฐานที่รัฐกำหนด (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2567) การสร้างและการรักษาคุณภาพและมาตรฐาน จึงเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาทุกแห่งในปัจจุบัน ภายใต้บริบทของการแข่งขันทางการศึกษาและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ภาพลักษณ์ของโรงเรียนจึงไม่ใช่แค่เพียงส่วนประกอบแต่เป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดในการสร้างความยั่งยืนของสถานศึกษา ภาพลักษณ์เปรียบเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนการรับรู้ของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะและคุณภาพโดยรวมของโรงเรียน (ปรียะดา สีทอง, 2550) ภาพลักษณ์ที่แข็งแกร่งเป็นบ่อเกิดของ ความเชื่อมั่น (Trust) และความร่วมมือ (Cooperation) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกส่งบุตรหลานเข้าเรียน ในทางกลับกันภาพลักษณ์เชิงลบย่อมนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นและลดความร่วมมือจากชุมชน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการศึกษาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ในบริบทของการจัดการศึกษา ภาพลักษณ์ของโรงเรียนเป็นแนวคิดที่ประกอบด้วยหลายมิติที่ซับซ้อน ได้แก่ ความเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งมาจากความเชื่อมั่นในคุณภาพการจัดการศึกษาและมาตรฐานของครูและบุคลากร, การยอมรับ (Acceptance) ซึ่งสะท้อนถึงการรับรู้และชื่นชมของสาธารณชนต่อผลงานและกิจกรรมของโรงเรียน, และ ความศรัทธา (Faith) ซึ่งเป็นความรู้สึกผูกพันและความภาคภูมิใจที่ชุมชนมีต่อสถานศึกษา (เกษศิริรินทร์ มั่งมี, 2556; และพัชรี สุมรเพียร, 2559) มิติ

ด้านภาพลักษณ์เหล่านี้ถูกส่งผ่านไปยังชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่สำคัญคือ การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ อุมพร เชื้อวงศ์ (2560) ภาพลักษณ์ที่ดีจึงเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจะนำไปสู่การสนับสนุนทรัพยากรและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาในระดับนานาชาติยังยืนยันถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ต่อองค์กรในภาคบริการและการศึกษา งานวิจัยของ Van Knippenberg (2000) ชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ภาพลักษณ์เชิงบวกขององค์กรก่อให้เกิดความรู้สึกด้านบวกและความภักดีต่อองค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่งานวิจัยของ Aaker (1996) ในด้านการสร้างแบรนด์ (Branding) ได้เน้นย้ำว่าชื่อเสียง (Reputation) และความสัมพันธ์ (Relationship) เป็นองค์ประกอบหลักในการสร้างแบรนด์ที่แข็งแกร่งของสถานศึกษา ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับโรงเรียนเพื่อดึงดูดนักเรียนและสร้างความร่วมมือจากผู้ปกครองได้ จากการทบทวนวรรณกรรมชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าภาพลักษณ์ของโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจของผู้ปกครอง อย่างไรก็ตาม การศึกษาเชิงระบบและเชิงปริมาณที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ระหว่างมิติด้านภาพลักษณ์ที่สำคัญ (ความเชื่อถือ, การยอมรับ, ความศรัทธา, และการประชาสัมพันธ์) กับ ความพึงพอใจของประชาชนในระดับพื้นที่จริง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเชิงนโยบายโดยตรง ยังขาดอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของโรงเรียนขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตชนบทที่กำลังเผชิญกับวิกฤตความเชื่อมั่น ช่องว่างทางความรู้ (Research Gap) นี้จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการศึกษาอย่างเร่งด่วนเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนของสถานศึกษาเหล่านั้น

โรงเรียนบ้านถ้ำต้องเป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น ตั้งอยู่ในเขตชนบท จัดเป็นสถานศึกษาขนาดเล็ก กำลังประสบกับปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของโรงเรียนอย่างชัดเจน จากการศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนในมิติด้านความเชื่อถือ ด้านการยอมรับ และด้านความศรัทธา พบว่า ปัจจุบันผู้ปกครองบางส่วนขาดความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนบ้านถ้ำต้องและมีแนวโน้มส่งบุตรหลานไปเรียนในตัวเมือง ซึ่งส่งผลให้ จำนวนนักเรียนลดลงอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน, 2567) ปัญหานี้ตอกย้ำถึงความจำเป็นที่โรงเรียนต้องเร่งปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการสื่อสารและการบริหารภาพลักษณ์อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้นจากสถานการณ์และช่องว่างทางความรู้ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนตำบลถ้ำต้องอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานเชิงประจักษ์ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม การวิจัยนี้จึงมุ่งตอบ คำถามวิจัยหลัก (Research Questions) ที่สำคัญด้านภาพลักษณ์ ประกอบด้วย ความเชื่อถือ, การยอมรับ, ความศรัทธา, และการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องตามทัศนะของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างไร และภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ของประชาชนตำบลถ้ำต้องอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางสำคัญในการปรับปรุงนโยบาย และแนวทางการบริหารจัดการภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เพื่อให้โรงเรียนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับของชุมชนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องในมิติต่าง ๆ ตามการรับรู้ของประชาชนในตำบลถ้ำต้อง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำต้องที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียนบ้านถ้ำต้อง
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องกับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำต้อง

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้สารสนเทศเชิงประจักษ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำตอง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ตามการรับรู้และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองและศิษย์เก่า ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาโรงเรียนอย่างเป็นระบบ
2. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรของโรงเรียนบ้านถ้ำตองสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างภาพลักษณ์และพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ส่งเสริมให้โรงเรียนตระหนักถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานที่นำไปสู่การได้รับความเชื่อถือ ความศรัทธา และการยอมรับจากผู้ปกครองและประชาชนในพื้นที่
4. ได้แนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารจัดการโรงเรียนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

แนวคิดเรื่องภาพลักษณ์เป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับความสนใจในหลากหลายศาสตร์ เช่น การบริหาร การตลาด การศึกษา และสังคมศาสตร์ โดยทั่วไปหมายถึง การรับรู้หรือทัศนคติที่บุคคลหรือสังคมมีต่อบุคคล องค์กร หรือสถานที่ใด ๆ ซึ่งการรับรู้นี้เกิดจากทั้งประสบการณ์ตรง การสื่อสาร หรืออิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว (อุมพร เชื้อวงศ์, 2560) ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากกระบวนการรับรู้ทางจิตใจของบุคคล โดยอาจเป็นผลจากข้อมูลที่ได้รับโดยตรงหรือผ่านสื่อ ซึ่งเมื่อสะสมต่อเนื่องจะหล่อหลอมเป็นความเชื่อ ความรู้สึก หรือความทรงจำที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ประภาภรณ์ ศรชะทา และเจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม (2567) อธิบายว่าภาพลักษณ์เป็นผลลัพธ์ขององค์ประกอบระหว่างข้อเท็จจริงและการประเมินของบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในใจซึ่งอาจยากต่อการเปลี่ยนแปลงหากเกิดการรับรู้และตีความในเชิงบวกหรือเชิงลบมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของภาพลักษณ์ในบริบทของโรงเรียนสามารถสรุปได้ตามนักวิชาการ (จิตติมา สิงห์ธรรม 2568; พิมพ์ใจ เปียงงาม และธนกร สิริสุคันธา, 2564; Urwongse & Khaninphasut, 2025) ภาพลักษณ์ของโรงเรียนมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือ (Trust) หมายถึง การที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไว้วางใจในความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของโรงเรียน ซึ่งสะท้อนถึงคุณธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ
2. ความยอมรับ (Acceptance) หมายถึง การที่โรงเรียนได้รับการยอมรับจากสังคม โดยอิงจากความสามารถในการสื่อสาร การเข้าถึง และความสัมพันธ์ที่ดี
3. ความศรัทธา (Faith) หมายถึง ความเชื่อมั่นในคุณค่าและความสามารถของโรงเรียนทั้งด้านวิชาการและการบริหารจัดการ

กล่าวโดยสรุปภาพลักษณ์เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการรับรู้ที่ซับซ้อน เกิดจากการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม โดยมีผลสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างโรงเรียนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่สำคัญในการศึกษาพฤติกรรมผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อบุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ในมิติที่แตกต่างกัน โดย สมพร นุทผล (2555) ให้

ความหมายว่าเป็นทัศนคติในเชิงบวกที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองจากองค์กรหรือบุคคลอื่นตามความคาดหวัง ขณะที่ โจชวย ปิ่นนะพงษ์ (2559) มองว่าเป็นความรู้สึกยินดีที่เกิดจากการได้รับบริการอย่างใส่ใจและตรงตามความต้องการ ในลักษณะที่ส่งผลให้เกิดความสุข ด้าน คำนิง แซ่ซื่อ (2561) อธิบายว่า ความพึงพอใจแสดงออกผ่านพฤติกรรมการยอมรับหรือเห็นชอบต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความตรงต่อเวลา ธนพล ชัยชนะ (2560) มองในแง่ของกระบวนการตัดสินใจเชิงการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร และ ทิพากร บุญแก้ว (2562) เสริมว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้

จากการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือผลลัพธ์จากการรับบริการที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งในเชิงคุณภาพของบริการ ความเหมาะสมของกระบวนการ และความรู้สึกทางจิตใจที่เกิดขึ้นตามมา ซึ่งสามารถส่งผลต่อทัศนคติในเชิงบวกและการมีส่วนร่วมกับองค์กรในระยะยาว สำหรับองค์ประกอบของความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำทอง อำเภอเมืองน่าน จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากนักวิจัย 5 ท่าน ได้แก่ สมพร นุทผล (2555) โจชวย ปิ่นนะพงษ์ (2559) ธนพล ชัยชนะ (2560) คำนิง แซ่ซื่อ (2561) และทิพากร บุญแก้ว (2562) พบว่า มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของผู้เรียน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองที่มีต่อความสามารถและพฤติกรรมของนักเรียนในเชิงวิชาการและคุณลักษณะอันพึงประสงค์
2. ด้านผู้บริหารและครู หมายถึง การยอมรับในบทบาท ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพของทีมนิเทศและครูในการดูแลและส่งเสริมการเรียนรู้
3. ด้านกระบวนการจัดการศึกษา หมายถึง ความพึงพอใจในกระบวนการ เช่น การรับสมัคร การเรียน การสอน การบริการอาหารกลางวัน และกิจกรรมเสริม
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การเดินทาง ความสะอาดของอาคาร วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความคาดหวังในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ครบถ้วน และเชื่อมโยงระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนเกิดจากการรับบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งในเชิงกายภาพ จิตใจ และสังคม ซึ่งสามารถส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับชุมชนอย่างยั่งยืน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและสมมติฐานการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภาพลักษณ์และความพึงพอใจเป็นประเด็นสำคัญที่ได้รับความสนใจจากนักวิจัยในหลากหลายสาขา ทั้งด้านการบริหาร การตลาด การศึกษา และการบริการสาธารณะ โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาผลกระทบของภาพลักษณ์ที่มีต่อความรู้สึกและการตอบสนองของผู้รับบริการ ซึ่งอาจนำไปสู่ความจงรักภักดีและพฤติกรรมการใช้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต งานวิจัยของ นภาพรณ เนตรประดิษฐ์ (2567) ศึกษาภาพลักษณ์ของแบรนด์สินค้าในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านคุณสมบัติ คุณประโยชน์ คุณค่า บุคลิกภาพของผู้ใช้ และวัฒนธรรม โดยพบว่า ภาพลักษณ์มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างคุณค่าตราสินค้าและความภักดีของผู้บริโภค การสื่อสารภาพลักษณ์ผ่านสื่อออนไลน์และออฟไลน์จึงเป็นกลยุทธ์ที่องค์กรต่าง ๆ ใช้เพื่อกระตุ้นความพึงพอใจและการตัดสินใจซื้อ

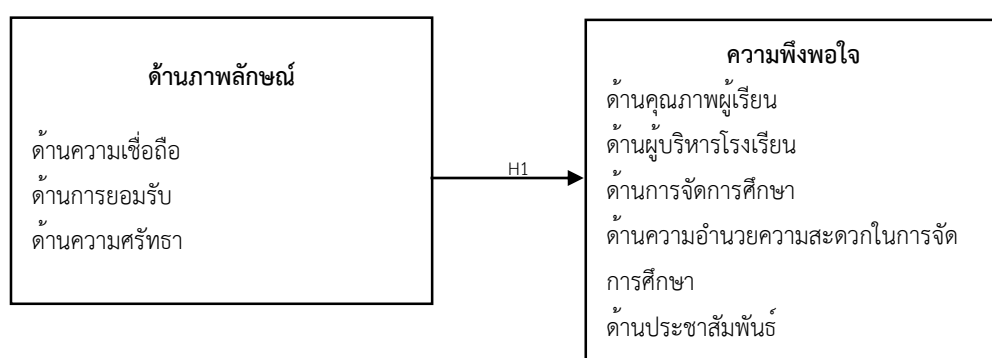
ในขณะเดียวกัน ฉัตรฤดี จงสุริยภาส และคณะ (2567) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวและพบว่ามียุทธวิธีโดยตรงต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเน้นย้ำถึงบทบาทของคุณภาพสิ่งแวดล้อม ภูมิสถาปัตย์ ระบบสาธารณูปโภค และการจัดการด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์เชิงอนุรักษ์ที่น่าประทับใจ

ในทำนองเดียวกัน บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล และคณะ (2563) พบว่า ภาพลักษณ์ของสายการบินส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า จากแนวคิดและผลการศึกษาข้างต้น ภาพลักษณ์ที่ดีจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่สูงขึ้น และความพึงพอใจนี้สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงบวกของผู้รับบริการ ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ขององค์กรกับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันตามหลักการบริหารจัดการคุณภาพ การศึกษาในประเด็นนี้จึงมีความสำคัญต่อการสร้างกลยุทธ์ภาพลักษณ์ที่เหมาะสม และการส่งเสริมความพึงพอใจในบริบทของโรงเรียน

สมมติฐานการวิจัย

H1: ภาพลักษณ์ของโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตอง อำเภอเมือง จังหวัดน่าน

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์โรงเรียนกับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตอง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรเป้าหมายคือประชาชนในตำบลถืมตอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน ถูกเลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามหลักเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) ซึ่งแนะนำให้ใช้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 20 เท่าของจำนวนตัวแปรในแบบสอบถาม เพื่อความเหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงเรียน และข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อโรงเรียน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 (ต่ำสุด) ถึง 5 (สูงสุด) เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความตรง (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษาจำนวน 3 ท่าน ด้วยการวิเคราะห์ค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) และทดสอบความเที่ยง (Reliability) ด้วยค่า Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่าไม่ต่ำกว่า 0.92 แสดงถึงความน่าเชื่อถือสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างเป็นระบบ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้ความสำคัญกับความลับของข้อมูลและความสมัครใจของผู้เข้าร่วม

วิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปลักษณะข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential

Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์โรงเรียนและความพึงพอใจของประชาชน ผลการวิเคราะห์ช่วยยืนยันสมมติฐานและชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างตัวแปรทั้งสอง

โดยรวม ระเบียบวิธีวิจัยนี้ได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และลักษณะของปัญหาที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้มีความน่าเชื่อถือและผ่านการตรวจสอบอย่างเข้มงวด กลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดอย่างเหมาะสม และใช้เทคนิคทางสถิติที่ถูกต้องเพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อโรงเรียนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาศึกษาระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำทองในมิติต่าง ๆ ตามการรับรู้ของประชาชนในตำบลถ้ำทอง

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำทองในมิติต่าง ๆ ตามการรับรู้ของประชาชนในตำบลถ้ำทอง

ภาพลักษณ์	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	การแปลผล	ลำดับ
ด้านความเชื่อถือ	4.67	0.21	มากที่สุด	3
ด้านการยอมรับ	4.88	0.17	มากที่สุด	1
ด้านความศรัทธา	4.83	0.19	มากที่สุด	2
รวม	4.86	0.13	มากที่สุด	

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำทองที่มีต่อประชาชนในตำบลถ้ำทองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.13 เมื่อพิจารณาแยกตามประเด็น พบว่าด้านการยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.88 (S.D. = 0.17) แสดงถึงระดับการยอมรับที่สูงมากในกลุ่มตัวอย่าง รองลงมา คือ ด้านความศรัทธาซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.19) และด้านความเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 (S.D. = 0.21) ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียนบ้านถ้ำทองในมุมมองของประชาชนในพื้นที่อย่างชัดเจน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตองที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียนบ้านถืมตอง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตองที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียนบ้านถืมตอง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	การแปลผล	ลำดับ
ด้านคุณภาพของผู้เรียน	4.92	0.20	มาก	2
ด้านผู้บริหารโรงเรียน	4.67	0.45	มาก	5
ด้านกระบวนการจัดการศึกษา	4.90	0.20	มาก	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.23	มาก	4
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.93	0.11	มาก	1
รวม	4.84	0.20	มากที่สุด	

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อโรงเรียนบ้านถืมตองในตำบลถืมตองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละด้าน พบว่าด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.93 (S.D. = 0.11) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (S.D. = 0.20) ด้านกระบวนการจัดการศึกษามีค่าเฉลี่ย 4.90 (S.D. = 0.20) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.23) และด้านผู้บริหารโรงเรียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 (S.D. = 0.45) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่สูงมากของประชาชนต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของโรงเรียนบ้านถืมตอง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำมุดกับความพึงพอใจของประชาชน
ในตำบลถ้ำมุด

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้

	ด้าน ความ เชื่อถือ	ด้าน การ ยอมรับ	ด้าน ความ ศรัทธา	ด้านคุณภาพ ของผู้เรียน	ด้าน ผู้บริหาร โรงเรียน	ด้าน กระบวนการ จัด การศึกษา	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านการ ประชาสัมพันธ์
ด้านความเชื่อถือ	1							
ด้านความเชื่อถือ	0.795**	1						
ด้านความเชื่อถือ	0.794**	0.704*	1					
		*						
ด้านคุณภาพของ ผู้เรียน	0.770**	0.720*	0.724**	1				
		*						
ด้านผู้บริหาร โรงเรียน	0.702**	0.691*	0.661**	0.792**	1			
		*						
ด้านกระบวนการ จัดการศึกษา	0.385**	0.347*	0.374**	0.401**	0.556**	1		
		*						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.169**	0.143*	0.167**	0.181**	0.217**	0.671**	1	
ด้านการ ประชาสัมพันธ์	0.161**	0.181*	0.185**	0.184**	0.160**	0.352**	0.710**	1
		*						

หมายเหตุ ** $p < 0.01$

ตารางที่ 3 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 8 ตัวแปร ซึ่งปรากฏผลเป็นเมทริกซ์สหสัมพันธ์ จากการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรทั้ง 8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันจำนวน 28 คู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วงระหว่าง 0.093 ถึง 0.795 ซึ่งล้วนมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้ไม่มีค่าใดเกิน 0.80 แสดงให้เห็นว่าไม่มีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์สูงเกินไป (Multicollinearity) ที่จะเป็นอุปสรรคต่อการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Rubin, 2012)

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถยืนยันได้ว่าข้อมูลในการศึกษานี้มีความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนกับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลถ้ำทองอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาศักยภาพภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำทองในมิติต่าง ๆ ตามการรับรู้ของประชาชนในตำบลถ้ำทอง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งดำเนินการโดยคณะนักวิจัยจำนวน 6 คน พบว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำทองในมุมมองของประชาชนในตำบลถ้ำทองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ในเชิงบวกของประชาชนต่อโรงเรียนอย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ด้านการยอมรับ ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 แสดงให้เห็นถึงระดับการยอมรับในภาพรวมของโรงเรียนในกลุ่มตัวอย่างที่มีความมั่นคง รองลงมา ได้แก่ ด้านความศรัทธา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 บ่งชี้ว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในบทบาทและคุณค่าทางการศึกษาและสังคมของโรงเรียน และสุดท้ายคือ ด้านความเชื่อถือที่ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 ซึ่งแม้จะมีค่าน้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย แต่ยังคงแสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจของประชาชนต่อโรงเรียนอย่างมั่นคง

ผลการศึกษาในครั้งนี้จึงสามารถสรุปได้ว่า โรงเรียนบ้านถ้ำทองมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชนในพื้นที่ทั้งในด้านการยอมรับ ความศรัทธา และความเชื่อถือ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างโรงเรียนและชุมชน โดยข้อมูลดังกล่าวมีคุณค่าต่อการวางแผนพัฒนาองค์กร การสร้างความร่วมมือกับภาคประชาชน ตลอดจนการส่งเสริมคุณภาพทางการศึกษาอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพรพร เนตรประดิษฐ์ (2567) ที่ชี้ให้เห็นว่าภาพลักษณ์ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภค งานของ ฉัตรฤดี จงสุริยภาส (2567) ที่กล่าวถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ต่อความพึงพอใจในภาคการท่องเที่ยว และงานของ บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล (2565) ซึ่งชี้ว่าภาพลักษณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ทั้งหมดสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มร่วมกันว่า ภาพลักษณ์ในมิติต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำทองที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียนบ้านถ้ำทอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำทองที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียนบ้านถ้ำทองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีมุมมองเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในภาพรวม เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ได้รับการประเมินในระดับสูงสุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 (S.D. = 0.11) สะท้อนถึงความสามารถของโรงเรียนในการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าถึงชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านคุณภาพของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย 4.92 (S.D. = 0.20) ซึ่งแสดงถึงผลลัพธ์เชิงคุณภาพจากการจัดการเรียนการสอนที่ประชาชนรับรู้ได้อย่างชัดเจน ตามด้วยด้านกระบวนการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.90 (S.D. = 0.20) แสดงถึงความเป็นระบบในการบริหารการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 (S.D. = 0.23) แสดงถึงการจัดการโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และด้านสุดท้ายคือ ผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งได้รับการประเมินในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.45)

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจที่สูงมากของประชาชนต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของโรงเรียนบ้านถ้ำมด ซึ่งไม่เพียงแต่สะท้อนคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับท้องถิ่น แต่ยังส่งเสริมความเชื่อมั่นของชุมชนต่อบทบาทของสถานศึกษาในฐานะศูนย์กลางการเรียนรู้ของพื้นที่ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ เช่น งานของ บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริภม (2565) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการในภาคการคมนาคมทางอากาศ งานของ ฉัตรฤดี จงสุริยภาส (2567) ที่ชี้ว่าความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับความตั้งใจใช้บริการซ้ำ และงานของ นภาพรพร เนตรประดิษฐ์ (2567) ที่เสนอว่าองค์ประกอบภาพลักษณ์และคุณภาพบริการมีผลต่อการรับรู้และความจงรักภักดีของผู้บริโภคในภาคธุรกิจ ซึ่งงานวิจัยทั้งสามสะท้อนแนวโน้มร่วมกันในหลากหลายบริบทว่าความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการจัดการภาพลักษณ์และคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำมดกับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำมด

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำมดกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำมดมีความชัดเจนและมีนัยสำคัญทางสถิติในตารางที่ 4 แสดงผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 8 ตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันจำนวน 28 คู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วงระหว่าง 0.093 ถึง 0.795 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ทั้งสิ้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างแต่ละตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และความพึงพอใจ

ตัวแปรภาพลักษณ์/ตัวแปรความพึงพอใจ	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ความเชื่อถือ ↔ คุณภาพผู้เรียน	0.770**	สูง
ความเชื่อถือ ↔ ผู้บริหาร	0.702**	สูง
ความยอมรับ ↔ ผู้บริหาร	0.693**	ค่อนข้างสูง
ความศรัทธา ↔ คุณภาพผู้เรียน	0.724**	สูง
ความศรัทธา ↔ ผู้บริหาร	0.661**	ค่อนข้างสูง
ความศรัทธา ↔ กระบวนการจัดการศึกษา	0.671**	ค่อนข้างสูง
ความยอมรับ ↔ กระบวนการจัดการศึกษา	0.556**	ปานกลางถึงสูง
การประชาสัมพันธ์ ↔ อำนาจความสะดวก	0.710**	สูง

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ชี้ให้เห็นว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำตองในทุกมิติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำตองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับ 0.01 และ 0.05) โดยความสัมพันธ์อยู่ในช่วง ปานกลาง ถึงสูง (0.556**ถึง 0.770**) ซึ่งยืนยันสมมติฐานการวิจัย (H1) ได้รับการสนับสนุน ซึ่งความสัมพันธ์สูงสุดพบในคู่ตัวแปรระหว่าง ความเชื่อถือ กับ คุณภาพผู้เรียน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ $r=0.770^{**}$ แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นของประชาชนต่อโรงเรียนผูกพันอย่างยิ่งกับผลลัพธ์เชิงประจักษ์ด้านคุณภาพของผู้เรียน ความสัมพันธ์ด้านความเชื่อถือ และ ความศรัทธา มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจด้าน ผู้บริหาร ($r=0.702^{**}$ และ $r=0.661^{**}$) บ่งชี้ว่าความไว้วางใจในตัวผู้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจโดยรวม ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์สูงกับการรับรู้ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ($r=0.710^{**}$) สะท้อนถึงความสำเร็จของโรงเรียนในการใช้การสื่อสารเพื่อนำเสนอและต่อยอดความพร้อมทางกายภาพของสถานศึกษาต่อชุมชน โดยสรุป ผลการวิจัยยืนยันว่า ภาพลักษณ์ที่แข็งแกร่งเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของความพึงพอใจ ของประชาชนในพื้นที่ต่อโรงเรียนบ้านถ้ำตอง ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพรณ เนตรประดิษฐ์ (2567) และบงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล (2565) ที่ชี้ว่าภาพลักษณ์ไม่ได้เป็นเพียงการรับรู้ทั่วไป แต่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมิน คุณค่า และ ผลสัมฤทธิ์ ขององค์กรอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับ ฉัตรฤดี จงสุริยาส (2567) ที่เน้นว่าภาพลักษณ์เชิงบวกของแหล่งบริการสาธารณะมี อิทธิพลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหลักการพื้นฐานของการบริหารความพึงพอใจสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในภาคการศึกษา

ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

ข้อเสนอแนะในการจัดทำงานวิจัยครั้งนี้

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำตองที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำตองอย่างมีนัยสำคัญ” คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุดจากกลุ่มตัวอย่าง และแสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของกระบวนการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับประชาชนในชุมชนต่อการสร้างความเชื่อมั่น ความภาคภูมิใจ และความไว้วางใจในองค์กรการศึกษาจากข้อค้นพบดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางในการส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์และสร้างความพึงพอใจของประชาชนในมิติต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ โรงเรียนควรจัดประชุมชี้แจงหรือสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในประเด็นสำคัญ อาทิ แนวทางการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาทักษะของนักเรียน และแนวทางการประเมินผลการศึกษา

1.2 การจัดโครงการวิชาการ เช่น การจัดกิจกรรมการแข่งขันทางวิชาการ การประกวดศิลปหัตถกรรมของนักเรียน เพื่อแสดงศักยภาพของผู้เรียนต่อผู้ปกครองและชุมชน

1.3 ด้านความศรัทธา โรงเรียนควรส่งเสริมให้ผู้ปกครองเกิดความภาคภูมิใจในสถานศึกษา โดยการเน้นย้ำถึงผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่จบการศึกษา ทั้งในด้านวิชาการและคุณธรรม

1.4 การมีส่วนร่วมของชุมชน โดยครูและบุคลากรควรทำหน้าที่เป็นผู้นำในการเชิญชวนผู้ปกครองและชาวบ้านร่วมกิจกรรมท้องถิ่น เช่น ประเพณีลอยกระทง การสรงน้ำพระธาตุประจำปี เป็นต้น ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการอนุรักษ์วัฒนธรรมร่วมกับสถานศึกษา

1.5 การสร้างการยอมรับ ผ่านการประชุมให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับนโยบายปัจจุบัน เพื่อเสริมความเข้าใจและความเชื่อมั่นจากประชาชน

1.6 ด้านความน่าเชื่อถือ โรงเรียนควรพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ และคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างความไว้วางใจ

1.7 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมทางการศึกษา เช่น อาคารเรียน สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยภายในสถานศึกษา

1.8 ช่องทางการสื่อสาร จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ เน้นกิจกรรมเด่นของโรงเรียนเพื่อสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกในสายตาประชาชน

1.9 การสื่อสารผ่านผู้นำชุมชน ใช้กลไกผู้นำท้องถิ่นเป็นช่องทางการกระจายข้อมูลข่าวสารหรือข้อเสนอแนะจากโรงเรียนถึงประชาชน และเปิดโอกาสให้ชุมชนสะท้อนความคิดเห็นกลับอย่างสร้างสรรค์

2. เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงควรมีการศึกษาต่อเนื่องในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างหลากหลาย ซึ่งจะนำไปสู่การได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการจัดทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะโรงเรียนบ้านถ้ำมดตองในบริบทของตำบลถ้ำมดตอง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน จึงควรขยายขอบเขตของการศึกษาในอนาคตไปยังโรงเรียนอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง หรือในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับมิติภาพลักษณ์อื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านความเป็นผู้นำทางวิชาการของครู ด้านการบริหารจัดการของสถานศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ฯลฯ เพื่อให้ได้ภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนอย่างรอบด้าน

เอกสารอ้างอิง

- เกษศิริพันธ์ มั่งมี. (2556). *การศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นวาเซดะ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คำนึ่ง แซ่ซ้อ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองและความต้องการของผู้ปกครองและชุมชนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนตามฝันแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์. https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/6516/1/fulltext_161971.pdf
- จิตติมา สิงห์ธรรม. (2567). อิทธิพลของภาพลักษณ์จุดหมายปลายทางที่มีต่อความตั้งใจการท่องเที่ยวภายในประเทศ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 28(1), 14-28.
- ใจชาย ปิ่นนงพงษ์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนแม่ทะประชาสามัคคี จังหวัดลำปาง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/6640/1/fulltext_159404.pdf
- ฉัตรฤดี จงสุริยภาส, จุรี วิชิตธนบติ, ณัฐณิ ยอดใจ, อธิราชลักษณ์ สัจจะวาที, เฝิง วัง, วิภา จงรักษ์สัตย์, และวิริยา จงรักษ์สัตย์, (2567). ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หมู่บ้านแม่กำปองต่อความพึงพอใจ และความต้องการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 34(2), 70-86.

- ชนพล ชัยชนะ. (2560). การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาโรงเรียนศรียาชา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา]. <https://buuir.buu.ac.th/handle/1234567890/6869>
- ทิพากร บุญแก้ว. (2562). ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนวัดป่าจี้ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยรังสิต]. <https://rsuir-library.rsu.ac.th/bitstream/123456789/121/1/Thipakorn%20Boonkeaw.pdf>
- นภาพร เนตรประดิษฐ์. (2568). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีพยากรณ์สถิติในการพยากรณ์ผลผลิตอ้อยในกว่างซี. *วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม*, 3(4), 831-850. <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/article/view/3591/2953>
- บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริภมร, นิสศา ศิลปะเสถียร และหิรัญ ประสารการ. (2563). การพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 16(1), 64-82. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pkrujo/article/view/244020>
- ปรียะดา สีทอง. (2550). ภาพลักษณ์โรงเรียนตามการรับรู้ของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเทศบาลมาบตาพุด [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- ประภาภรณ์ ศรีชะทา และเจริญวิญญ์ สมพงษ์ธรรม. (2567). ภาพลักษณ์ของสถานศึกษาตามการรับรู้ของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพังโคนพิทยาสรรพ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี อำนาจเจริญ. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 16(2), 130-144. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/gajasara/article/view/271393/186109>
- พัชรี สุนทรเพียร. (2559). ภาพลักษณ์ของโรงเรียนภัทรวิทยา อำเภอแม่สอด จังหวัดตากตามการรับรู้ของผู้ปกครอง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/5129/1/fulltext_156372.pdf
- พิมพ์ใจ เปียงงาม และธนกร สิริสุคันธา. (2564). คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 4(3), 561-572. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/mcjou/article/view/252663/170533>
- สมพร นุทผล. (2555). ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดปัตตานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. <https://ir.stou.ac.th/handle/123456789/5239>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560, 16 มีนาคม). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กระทรวงศึกษาธิการ. <https://www.moe.go.th/>
- สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน. (2567, 10 มิถุนายน). *ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาของจังหวัดน่านปีการศึกษา 2567 (ข้อมูล 10 มิถุนายน 2567) ระยะที่ 2*. กระทรวงศึกษาธิการ. http://nanpeo.go.th/admin/pdf_up/infodata67phase2.pdf

- อุมาพร เชื้อวังคำ. (2560) ภาพลักษณ์โรงเรียนตามการรับรู้ของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนบ้านมาบเตย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา].
<https://buuir.buu.ac.th/handle/1234567890/6809>
- Aaker, D. A. (1996). Measuring brand equity across products and markets. *California management review*, 38(3), 102-120. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?Referenceid=1623235>
- Hair, J., Joseph F, Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. Pearson.
- Rubin, A., & Bellamy, J. (2012). *Practitioner's guide to using research for evidence-based practice*. John Wiley & Sons.
- Saovarparkpurk, Patchanee, Urwongse, Ketkanok, & Khaninphasut, Purimpratch. (2025). Factor Analysis of Brand and the Guidelines for Brand Management of Basic Education Trilingual Private Schools in Bangkok Metropolitan Area. *Educational Management and Innovation Journal*. 8(2). 32-47.
<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/emi/article/view/272377/180613>
- Van Knippenberg, D. (2000). Work motivation and performance: A social identity perspective. *Applied psychology*, 49(3), 357-371. <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1464-0597.00020>