

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย นนทบุรี” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาข้อมูลจากประชากรที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประเภทการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาภาคสนามโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างการสรุปจากข้อมูลเชิงคุณภาพ

#### 3.2 ประชากรผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้นำองค์กรขององค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผู้บริหารองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวนรวม 15 คน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวนี้เป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ และมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การติดต่อ การให้บริการ และการบริหารจัดการภาพลักษณ์ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชน ทัศนคติของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชน และส่งผลต่อการเกิดภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

##### 3.2.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 6 คน ดังรายงานต่อไปนี้

ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	คุณสมบัติ	ตำแหน่ง	ให้ข้อมูลด้าน
1	นายอนุพงษ์ กันพุ่ม	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้นำองค์กร ไม่น้อยกว่า 3 ปี	นายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางขุนทอง	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร, กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร
2	นายนิพนธ์ สุภาเกต	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้บริหาร องค์กรไม่น้อยกว่า 3 ปี	ปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางขุนทอง	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย, บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร

ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	คุณสมบัติ	ตำแหน่ง	ให้ข้อมูลด้าน
3	นางเบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้บริหาร องค์กรไม่น้อยกว่า 3 ปี	1. หัวหน้าสำนักงาน ปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางขุนทอง 2. รักษาการ ผู้อำนวยการกอง การศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร
4	นางวรรณิ ตั้งอดุลย์รัตน์	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้บริหาร องค์กรไม่น้อยกว่า 3 ปี	1. รักษาการรองปลัด องค์การบริหารส่วน ตำบล 2. ผู้อำนวยการกอง สาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร

ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	คุณสมบัติ	ตำแหน่ง	ให้ข้อมูลด้าน
5	นางจันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้บริหาร องค์กรไม่น้อยกว่า 3 ปี	ผู้อำนวยการกองช่าง	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร
6	นางสาวกาญจน์ สิณี เชื้อผู้ดี	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้บริหาร องค์กรและผู้ ให้บริการประชาชน ไม่น้อยกว่า 2 ปี	1. วิชาการ ผู้อำนวยการกองคลัง 2. หัวหน้าฝ่าย บริหารงานทั่วไป	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร

### 3.2.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่ม

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่มมีจำนวน 15 คน ดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	คุณสมบัติ	ตำแหน่ง	ให้ข้อมูลด้าน
1	นายอนุพงษ์ กันพุ่ม	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้นำองค์กร ไม่น้อยกว่า 3 ปี	นายกองค์การบริหาร ส่วนตำบล	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร
2	นายนิติพนธ์ สุภาเกต	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้บริหาร องค์กรไม่น้อยกว่า 3 ปี	ปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางขุนทอง	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร

ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	คุณสมบัติ	ตำแหน่ง	ให้ข้อมูลด้าน
3	นาง เบญจวรรณ เกลี้ยงลำยอง	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้บริหาร องค์กรไม่น้อยกว่า 3 ปี	1. หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลบางขุนทอง 2. รักษาการ ผู้อำนวยการกอง การศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร
4	นางวรรณิ ตั้งอดุลย์รัตน์	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้บริหาร องค์กรไม่น้อยกว่า 3 ปี	1. รักษาการรองปลัด องค์การบริหารส่วน ตำบล 2. ผู้อำนวยการกอง สาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร

ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	คุณสมบัติ	ตำแหน่ง	ให้ข้อมูลด้าน
5	นางจันทร์จิรา ลักษณะกุลบุตร	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้บริหาร องค์กรไม่น้อยกว่า 3 ปี	ผู้อำนวยการกองช่าง	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย, บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร
6	นางสาว กาญจน์สิณี เชื้อผู้ดี	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้บริหาร องค์กรและผู้ ให้บริการประชาชน ไม่น้อยกว่า 2 ปี	1. รักษาการ ผู้อำนวยการกองคลัง 2. หัวหน้าฝ่าย บริหารงานทั่วไป	1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร 2. การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน ผู้นำองค์กร พนักงาน การ บริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม 3. แนวทางและมาตรการ ในการสื่อสารและการ บริหารจัดการภาพลักษณ์ องค์กร



ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	คุณสมบัติ	ตำแหน่ง	ให้ข้อมูลด้าน
7	นางสาวมลฤดี ชัยสังค์	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้ให้บริการ ประชาชนไม่น้อย กว่า 2 ปี	นักวิเคราะห์นโยบาย และแผนปฏิบัติการ	การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน การบริการ ประสิทธิภาพ องค์กร บรรยากาศ
8	นางสาวมนฤดี สุขใส	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้ให้บริการ ประชาชนไม่น้อย กว่า 2 ปี	นักทรัพยากรบุคคล ปฏิบัติการ	การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน พนักงาน การบริการ, ประสิทธิภาพองค์กร วัฒนธรรมองค์กร
9	นางสาว วิมลรัตน์ เคารพรัตน์	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะ ผู้ให้บริการ ประชาชนไม่น้อย กว่า 2 ปี	นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ	การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน การบริการ ความทันสมัย บรรยากาศ วัฒนธรรม องค์กร กิจกรรมสังคม
10	นายคมสันต์ คำทวี	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะ ผู้ให้บริการ ประชาชนไม่น้อย กว่า 2 ปี	นิติกรปฏิบัติการ	การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน การบริการ ประสิทธิภาพ องค์กร



ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	คุณสมบัติ	ตำแหน่ง	ให้ข้อมูลด้าน
11	สิบเอกหญิง จันจิรา กลิ่นจันทร์	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะ ผู้ให้บริการ ประชาชนไม่น้อย กว่า 2 ปี	เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน	การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน การบริการ ความทันสมัย บรรยากาศ
12	นายฉัตรไชย สรรพอาษา	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้ให้บริการ ประชาชนไม่น้อย กว่า 2 ปี	เจ้าพนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณ ภัยชำนาญงาน	การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน การบริการ ประสิทธิภาพ องค์กร ความทันสมัย
13	นายวุฒิชัย เสริมทรัพย์	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้ให้บริการ ประชาชนไม่น้อย กว่า 2 ปี	เจ้าพนักงานพัฒนา ชุมชนชำนาญงาน	การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน การบริการ บรรยากาศ กิจกรรมสังคม
14	นางสาว วราภรณ์ อินทร์สมร	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้ให้บริการ ประชาชนไม่น้อย กว่า 2 ปี	นักวิชาการตรวจสอบ ภายในปฏิบัติการ	การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน การบริการ ประสิทธิภาพ องค์กร
15	นางศิริรัตน์ คงเล็ก	มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร ในฐานะผู้ให้บริการ ประชาชนไม่น้อย กว่า 1 ปี	เจ้าพนักงาน ธุรการ (ลูกจ้างประจำ)	การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้าน การบริการ บรรยากาศ

### 3.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

#### 3.3.1 แบบสัมภาษณ์

**3.3.1.1 ลักษณะของแบบสัมภาษณ์** แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือวิจัยที่ใช้เก็บข้อมูลที่มีลักษณะเป็นการบรรยายคุณสมบัติ (attributes) หรือคุณลักษณะ (qualities) ของสิ่งต่าง ๆ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured)

**3.3.1.2 โครงสร้างของแบบสัมภาษณ์** ประกอบด้วยชุดคำถามหลักจำนวนหนึ่งทีครอบคลุมประเด็นที่สามารถตอบคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ครบถ้วนทุกวัตถุประสงค์ โดยเปิดโอกาสให้สามารถตั้งคำถามย่อยเพิ่มเติมจากข้อคำถามหลักได้ตามความเหมาะสม

#### 3.3.1.3 ประเด็นคำถามหลักของแบบสัมภาษณ์

ประเด็นคำถามหลักของแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้คือ

1) ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ขององค์กร ในความคิดของผู้นำองค์กร ผู้บริหาร องค์กร และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

2) ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร แบ่งออกเป็นปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

3) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี สำหรับการบริหารจัดการสาร เป็นการตั้งคำถามเพื่อค้นหาคำตอบเรื่องการกำหนดประเด็นสารที่จะทำการสื่อสาร ส่วนการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารมุ่งเน้นการเลือกใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงประชาชนผู้รับสาร สำหรับการสื่อสารผ่านองค์ประกอบของการเกิดภาพลักษณ์องค์กร ทั้ง 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ภาพลักษณ์ด้านผู้นำองค์กร (2) ภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ (3) ภาพลักษณ์ด้านบริการ (4) ภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพองค์กร (5) ภาพลักษณ์ด้านความทันสมัยขององค์กร (6) ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (7) ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ (8) ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม

4) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร ขององค์ประกอบของการเกิดภาพลักษณ์องค์กรทั้ง 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ภาพลักษณ์ด้านผู้นำองค์กร

(2) ภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ (3) ภาพลักษณ์ด้านบริการ (4) ภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร (5) ภาพลักษณ์ด้านความทันสมัยขององค์กร (6) ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (7) ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ (8) ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

### 3.3.1.4 ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

#### การสร้างแบบสัมภาษณ์

การสร้างแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1) ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ทั้งทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

2) นำทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคำถามวิจัยมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ได้แก่ ทฤษฎีภาพลักษณ์ ทฤษฎีภาพลักษณ์องค์กร องค์ประกอบของการเกิดภาพลักษณ์องค์กร การสื่อสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์องค์กร การเสริมภาพลักษณ์องค์กร การธำรงรักษาภาพลักษณ์องค์กร และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร แนวคิดการสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3) เขียนหัวข้อคำถามที่ครอบคลุมคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยทุกข้อ โดยใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กร ตัวแปรของการวิจัย และกรอบแนวคิดของการวิจัย เป็นกรอบแนวทางในการเขียนแบบสัมภาษณ์

4) เขียนคำถามย่อยของหัวข้อคำถามแต่ละข้อให้ครบถ้วนสมบูรณ์

5) ตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงประเด็น และความครบถ้วนของหัวข้อคำถาม และคำถามย่อย โดยการตรวจสอบความครอบคลุมของคำถามตามคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### การตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์

1) นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ตรวจสอบการใช้ภาษา ถ้อยคำการเรียบเรียงคำถาม การสื่อความหมาย ความตรงของคำถาม ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) นำข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจแบบสัมภาษณ์ มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้เรียบร้อยตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

3) นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้สัมภาษณ์กับบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในคำถาม ความตรงของคำถาม ความสามารถในการได้รับคำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้เรียบร้อยตามข้อคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

5) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์

### 3.3.2 แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

#### 3.3.2.1 ลักษณะของแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม มีลักษณะเป็นแบบแจกแจงรายการคำถามเป็นรายประเด็น ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตัวแปรของการวิจัย และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยมีการวางโครงสร้างคำถามไว้เป็นประเด็น

#### 3.3.2.2 ประเด็นในแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วยประเด็น ดังต่อไปนี้คือ

1) ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ขององค์กร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในความคิดของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

2) ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยภายในองค์กรมีปัจจัยใดบ้าง และปัจจัยภายนอกองค์กรมีปัจจัยใดบ้าง

3) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี สำหรับการบริหารจัดการสาร เป็นการตั้งคำถามเพื่อค้นหาคำตอบเรื่องการกำหนดประเด็นสารที่จะทำการสื่อสาร ส่วนการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารมุ่งเน้นการเลือกใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงประชาชนผู้รับสาร สำหรับการสื่อสารผ่านองค์ประกอบของการเกิดภาพลักษณ์องค์กร ทั้ง 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ภาพลักษณ์ด้านผู้นำองค์กร (2) ภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ (3) ภาพลักษณ์ด้านบริการ (4) ภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพองค์กร (5) ภาพลักษณ์ด้านความทันสมัยขององค์กร (6) ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (7) ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ (8) ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม

4) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร ขององค์ประกอบของการเกิดภาพลักษณ์องค์กรทั้ง 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ภาพลักษณ์ด้านผู้นำองค์กร

(2) ภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ (3) ภาพลักษณ์ด้านบริการ (4) ภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพองค์กร (5) ภาพลักษณ์ด้านความทันสมัยขององค์กร (6) ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (7) ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ (8) ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

### 3.3.2.3 ขั้นตอนการสร้างแบบสนทนากลุ่ม มีขั้นตอนดังนี้

การสร้างแบบสนทนากลุ่ม สร้างขึ้นโดยการนำข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้อและประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสนทนากลุ่ม ประเด็นในการสนทนากลุ่มจะมีความคล้ายคลึงกับการสัมภาษณ์ เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลในหัวข้อเดียวกันประเด็นเดียวกันเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่าง รวมทั้งประเด็นที่เพิ่มเติมขึ้นมาใหม่ที่ได้รับข้อมูลมาจากการสนทนากลุ่ม

## 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.4.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

3.4.1.1 ขั้นก่อนสัมภาษณ์ นัดหมายวันเวลาสัมภาษณ์ ส่งประเด็นที่จะสัมภาษณ์ไปให้ผู้ให้ข้อมูลหลักรับทราบล่วงหน้าก่อนวันสัมภาษณ์ 15 วัน จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น เครื่องบันทึกเสียง

3.4.1.2 ขั้นสัมภาษณ์ ดำเนินการสัมภาษณ์ตามประเด็นในแบบสัมภาษณ์ รวมทั้งการตั้งคำถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ต้องการคำตอบเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.4.1.3 ขั้นหลังสัมภาษณ์ ถอดข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียง จัดพิมพ์เป็นเอกสาร จัดหมวดหมู่ของข้อมูล

### 3.4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม มีขั้นตอนดังนี้

3.4.2.1 ขั้นก่อนสนทนากลุ่ม

- นัดหมายวันเวลาสนทนากลุ่ม
- จัดเตรียมสถานที่สนทนากลุ่ม โดยใช้สถานที่เป็นห้องประชุมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

- จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น ไมโครโฟนรายบุคคล เครื่องฉายภาพโปสเตอร์ คอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกเสียง



- จัดเตรียมเอกสารประเด็นการสนทนากลุ่ม

#### 3.4.2.2 ชั้นสนทนากลุ่ม

- แจกเอกสารประเด็นการสนทนากลุ่ม
- ชี้แจงขั้นตอนและแนวทางในการสนทนากลุ่ม

- ดำเนินการการสนทนากลุ่มตามลำดับประเด็น โดยการตั้งประเด็น แล้วให้สมาชิกในกลุ่มช่วยกันอภิปรายตามประเด็นที่นำเสนอ แล้วจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

- จดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียง

#### 3.4.2.3 ชั้นหลังสนทนากลุ่ม

- ถอดข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียง จัดพิมพ์เป็นเอกสาร
- จัดหมวดหมู่ของข้อมูล

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ ตามรูปแบบของการสร้างข้อสรุปเชิงอุปนัย (Inductive methods) และการวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อสรุปแบบ Analytic induction โดยมีหัวข้อและประเด็นหลักในการวิเคราะห์ดังนี้คือ

#### 3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดแยกประเภทข้อมูล จัดกลุ่มข้อมูล สร้างข้อสรุปย่อยและสร้างข้อสรุปใหญ่ จากข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ ตามหัวข้อและประเด็นดังต่อไปนี้

1) ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ขององค์กร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

2) ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

3) การบริหารจัดการสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง โดยการสื่อสารผ่านองค์ประกอบของการเกิดภาพลักษณ์องค์กรทั้ง 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ภาพลักษณ์ด้านผู้นำองค์กร (2) ภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ (3) ภาพลักษณ์ด้านบริการ (4) ภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพองค์กร (5) ภาพลักษณ์ด้านความทันสมัยขององค์กร (6) ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (7) ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ (8) ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม

4) แนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ขององค์กรเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี โดยการสื่อสารผ่านองค์ประกอบของการเกิดภาพลักษณ์ขององค์กรทั้ง 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ภาพลักษณ์ด้านผู้นำองค์กร (2) ภาพลักษณ์ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ (3) ภาพลักษณ์ด้านบริการ (4) ภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพองค์กร (5) ภาพลักษณ์ด้านความทันสมัยขององค์กร (6) ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ (7) ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ (8) ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

### 3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเปรียบเทียบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดแยกประเภทข้อมูล จัดกลุ่มข้อมูล สร้างข้อสรุปย่อยและสร้างข้อสรุปใหญ่ จากข้อมูลที่ได้มาจากการสนทนากลุ่ม ตามหัวข้อและประเด็นเช่นเดียวกับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยได้ข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ใน 4 ลักษณะคือ

1. **การยืนยัน** ข้อมูลที่ได้จากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มในหัวข้อและประเด็นนั้น มีความคิดเห็นเหมือนกัน มีความคิดเห็นตรงกัน มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน กับข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. **การขยายความ** ข้อมูลที่ได้จากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มในหัวข้อและประเด็นนั้น นอกจากจะมีความคิดเห็นตรงกัน หรือความคิดเห็นสอดคล้องกัน กับข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ยังมีการขยายความเพิ่มเติม ด้วยมุมมองและทัศนะอื่น ๆ

3. **การเพิ่มประเด็นใหม่** ข้อมูลที่ได้จากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มในหัวข้อและประเด็นนั้น มีการเพิ่มเติมประเด็นย่อยใหม่ ๆ หรือเรื่องย่อยใหม่ ๆ เข้ามา

4. **การมีความคิดเห็นแตกต่าง** ข้อมูลที่ได้จากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มในหัวข้อและประเด็นนั้น มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน มีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน แตกต่างกัน ขัดแย้งกัน กับข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์

การสร้างข้อสรุปของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม โดยเปรียบเทียบเพื่อหาข้อสรุปว่า มีความตรงกัน มีความเหมือนกัน มีความคล้ายคลึงกันอย่างไร หากมีลักษณะที่สอดคล้องกันจะถือเป็นการยืนยัน หากมีการอธิบายเพิ่มเติมจะถือเป็นการขยายความ หากมีการเสนอแนะประเด็นใหม่เพิ่มเติม จะถือเป็นการเพิ่มประเด็นใหม่ ถ้าหากมีความแตกต่าง หรือไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จะถือเป็นการมีความเห็นแตกต่าง การเปรียบเทียบข้อมูลทั้งสองส่วนจะทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความหนักแน่นมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้เขียนข้อสรุปไว้ในส่วนท้ายของการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละหัวข้อ