

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นคำที่นิยมเรียกกันในแวดวงวิชาการจนเป็นที่ยอมรับทั่วไป หรืออีกนัยหนึ่งนั้นหมายถึง กิตติศัพท์ขององค์กร (Corporate Reputation) ในแวดวงการบริหารสมัยใหม่ คำว่า ภาพลักษณ์ นำมาพิจารณาเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งในการบริการ ช่วยเอื้อให้องค์กรดำเนินไปได้อย่างก้าวหน้าและมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรหรือธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มประชาชนจำนวนมากและยิ่งไปกว่านั้น ในทางการบริหารองค์กรยังอาจตีค่าได้ว่าภาพลักษณ์ของบริษัทเปรียบเสมือนสินทรัพย์อันมีค่า ซึ่งยากจะประเมินออกมาเป็นตัวเลขทางบัญชีได้ (Morley, 1998, p. 8)

ปัจจุบันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสูงทั้งในเรื่องของเทคโนโลยีและการแข่งขัน ส่งผลให้ประชาชนมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป คือ ประชาชนมีความคาดหวังต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่สูงขึ้นในราคาที่ถูกลง มีความต้องการแบบเฉพาะบุคคลมากขึ้น ประชาชนมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น เพราะสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางตามสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ หรืออินเทอร์เน็ตท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงนี้ องค์กรจำนวนมากได้ใช้ "ภาพลักษณ์องค์กร" เข้ามาช่วยสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าหรือบริการของตน เพราะการมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นการเพิ่มทรัพย์สินให้แก่องค์กร โดยภาพลักษณ์ขององค์กรจะมีผลต่อการรับรู้ของประชาชน ภาพลักษณ์ถ่ายทอดความคาดหวัง การมีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือสินค้าหรือบริการมากขึ้น ทำให้อยากเข้ามาซื้อหรือให้การสนับสนุนมากขึ้น ภาพลักษณ์เป็นเสมือนเกราะป้องกัน เมื่อใดที่องค์กรมีปัญหาด้านคุณภาพหรือด้านเทคนิค ถ้าองค์กรนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดีจะมีส่วนช่วยให้ประชาชนให้อภัยหรือไม่ใส่ใจต่อข้อบกพร่องนั้น เช่น ในกรณีของรถไฟฟ้าใต้ดิน หากทางรถไฟฟ้าใต้ดินมีภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่ใส่ใจเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยของผู้โดยสารมาโดยตลอด เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนี้จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้บริโภคน้อยกว่านี้ เพราะภาพลักษณ์ที่ดีจะเป็นเสมือนเกราะป้องกันให้กับองค์กร (อภิสิทธิ์ นัตรทนานนท์, 2548, หน้า 57)

ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวองค์กรต่างๆได้รับความสนใจจากสาธารณชนและมวลชนมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารและสื่อสารมวลชน ทำให้คนในสังคมต่างๆรับทราบข่าวสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกได้อย่างกว้างขวาง ทุกคนต้องการรับรู้และมีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็น

เพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจและการสนับสนุนร่วมมือให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมก่อให้เกิดการต่อต้านหรือไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงเป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร (ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร, 2537, หน้า 21)

การบริหารคุณภาพโดยองค์รวมเป็นระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญสูงสุดต่อประชาชนภายใต้ความร่วมมือของพนักงานทั่วทั้งองค์กรที่จะปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม จึงเป็นแนวทางที่หลายองค์กรนำมาใช้ปรับปรุงงาน เป็นระบบที่มองภาพรวมทั้งองค์กร ระบบนี้ประชาชนจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานหรือความต้องการ เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดองค์กร และการทำความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้มีความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ประสิทธิภาพของการจัดองค์กรในระบบนี้ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของทุกคนในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย โดยที่ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพ การสร้างความพึงพอใจของประชาชนโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบของการจัดการ การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม (เรื่องวิทย์เกษสุวรรณ, 2549, หน้า 25)

ในปัจจุบันองค์กรมีการแข่งขันกันอย่างสูงส่งผลให้การสร้างภาพลักษณ์เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งขององค์กรที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีได้นั้นต้องอาศัยระยะเวลาในการสั่งสม ซึ่งหน่วยงานราชการของชุมชนเองก็เช่นกัน เนื่องจากในแต่ละวันต้องให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมาก การจะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีนั้นย่อมต้องมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาระบบการทำงาน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบราชการ ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในการเสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงโครงสร้างระบบราชการ ระบบงบประมาณ ระบบบุคลากร มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ค่าตอบแทน และวิธีปฏิบัติราชการอื่น ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้มุ่งเน้นให้การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

จังหวัดชุมพรเป็นจังหวัดที่มีขนาดเล็กการบริหารจัดการภาพลักษณ์หรือระบบอาจจะไม่ได้ใส่ใจในคุณภาพเท่าที่ควร มีส่วนราชการที่ทำงานอย่างมีระบบ ตามขั้นตอนการทำงานที่อาจจะมี ความล่าช้าเนื่องจากมีระบบที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็นในบางขั้นตอน ซึ่งการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมของหน่วยงานราชการทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้อย่างไร จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจจึงได้มา

ซึ่งงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ฉบับนี้ เพื่อมุ่งศึกษาถึงสองตัวแปรหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือภาพลักษณ์และการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวม มีความสัมพันธ์กันอย่างไร และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลด้านการเปลี่ยนแปลงได้อย่างไรในการพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการภายใต้บริบทการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวม โดยอาศัยการบริหารราชการของหน่วยงานศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร เป็นกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร
2. ศึกษาการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. ศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

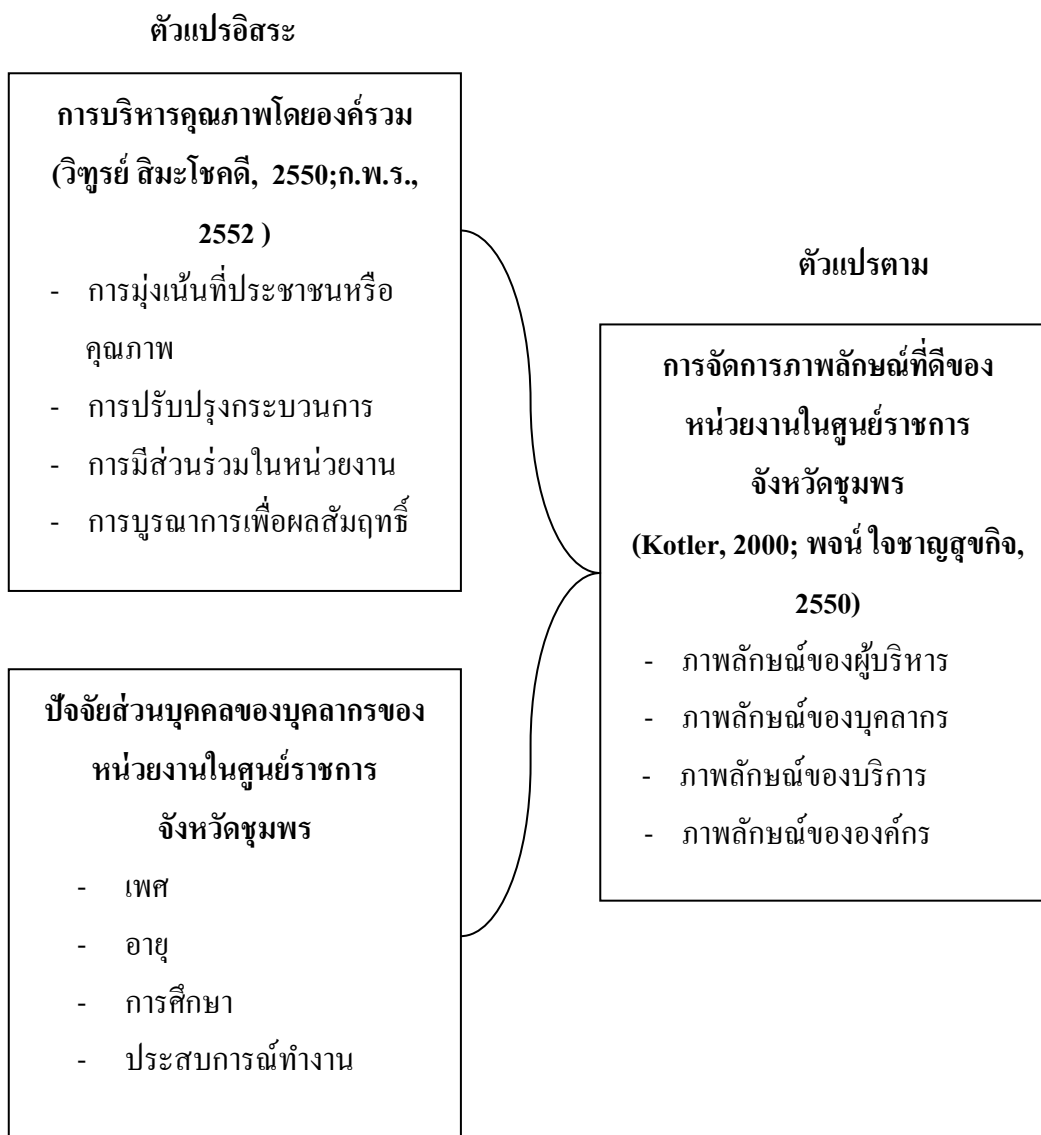
สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานตามกรอบแนวคิดไว้ดังนี้

1. บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพรแตกต่างกัน
5. การบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมมีความสัมพันธ์กับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร” ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยการศึกษาภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการ ได้แก่ ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร ภาพลักษณ์ของบุคลากรภาพลักษณ์ของบริการและภาพลักษณ์ขององค์กรและการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ การปรับปรุงกระบวนการ การมีส่วนร่วมในหน่วยงานและการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 57 – มิถุนายน 59
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศูนย์ราชการจังหวัดชุมพรในการวิจัย
4. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำนวน 27 แห่ง รวมประชากรทั้งสิ้น 1, 243 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน
2. การบริหารคุณภาพโดยองค์รวมของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพการปรับปรุงกระบวนการการมีส่วนร่วมในหน่วยงานและการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์
3. ตัวแปรตาม การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ได้แก่ ภาพลักษณ์ของผู้บริหารภาพลักษณ์ของบุคลากร ภาพลักษณ์ของบริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ตลอดจนเป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีหมายถึง ภาพรวมทั้งหมดของหน่วยราชการที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์หรือมีความรู้ความประทับใจ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานหรือสถาบัน โดยการกระทำหรือพฤติกรรมขององค์กร การบริหาร ผลลัพธ์การบริหาร และการประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์องค์กร

1.1 ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร หมายถึง เป็นที่ยอมรับของประชาชนว่าเป็นคนเก่ง คนดี มีจริยธรรมในการบริหาร มีคุณธรรม มีการดำเนินธุรกิจที่อยู่บนรากฐานของความถูกต้องยุติธรรม เคารพกฎหมาย ซื่อสัตย์ เป็นประชาธิปไตย ให้โอกาสแก่ลูกน้อง มีหัวก้าวหน้า ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ สามารถทำให้องค์กรก้าวหน้าได้ด้วยความสามารถของผู้บริหารเอง

1.2 ภาพลักษณ์ของบุคลากร หมายถึง มีความรู้ สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ด้วยความเป็นมืออาชีพ เป็นคนดีที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจในการทำงาน รู้จักการใช้วาจาที่สุภาพในการพูดจาให้เกียรติ มีจิตใจแก่การให้บริการ มีบุคลิกลักษณะที่สง่างาม มาคืดและมีความพร้อมอยู่เสมอไม่ว่าจะมีสถานการณ์ใดๆเข้ามา

1.3 ภาพลักษณ์ด้านบริการ หมายถึง เป็นบริการที่มีคุณภาพตามการประชาสัมพันธ์ มีคุณภาพคุ้มค่ากับราคาที่ถูกค่าหรือผู้มาใช้บริการจ่ายไป เป็นบริการที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับสาธารณชน ต้องมีความน่าเชื่อถือและมาตรฐานในด้านการบริการ ตรงตามความต้องการของประชาชน เกิดความประทับใจและสร้างความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการนั้น

1.4 ภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง การกระทำที่ตรงไปตรงมา มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์ สุจริต เคารพกฎหมาย เป็นการบริหารงานที่เกิดจากเจตนาที่ดีของผู้บริหาร เน้นเรื่องของความมีคุณธรรม เป็นการสร้างประโยชน์ให้กับ พนักงาน องค์กร ประชาชน รวมทั้งสังคมโดยรวม เพื่อผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับผู้มารับบริการ

2. การบริหารคุณภาพโดยองค์กรร่วม หมายถึง ปรัชญา แนวความคิดและเทคนิควิธีการในการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศซึ่งยึดเอาความต้องการของประชาชนและคุณภาพเป็นศูนย์กลางในทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมปรับปรุงกระบวนการและสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและมีผลการประกอบการที่เป็นเลิศ โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคม อันเป็นการสร้างคุณค่าทั้งองค์กรและสังคมโดยรวม

2.1 การมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ หมายถึง การศึกษาความต้องการของประชาชน โดยยึดหลักคุณภาพ เป็นแกนหลักในการบริหารจัดการ ตลอดจนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน สร้างคุณภาพการบริการให้เกิดความพอใจแก่ประชาชนได้

2.2 การปรับปรุงกระบวนการ หมายถึง การบริหารโดยยึดกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบครบวงจรอย่างต่อเนื่องและการจำกัดข้อผิดพลาดและเพิ่มคุณภาพของงานที่จัดทำขึ้น มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาการทำงานเพื่อลดความผิดพลาดและความสูญเสียต่างๆ ให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การมีส่วนร่วมในหน่วยงาน หมายถึง ผู้บริหารและพนักงานทุกคนทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุง โดยการนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการ

2.4 การบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ หมายถึง มีกลยุทธ์ที่ชัดเจนในระยะยาว มีการนำลักษณะคุณภาพของการบริการไปบูรณาการการทำงานต่างๆ เกิดกระบวนการแก้ปัญหา มีการวางแผนเพื่อทำให้ระบบคุณภาพมีประสิทธิภาพนำมาประสานให้เป็นแผนการปฏิบัติงานของทุกๆ หน่วยงานและดำเนินงานไปตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้จนบรรลุผลสัมฤทธิ์

3. หน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร หมายถึง หน่วยงานที่ดำเนินการและบริหารโดยหน่วยราชการ ในส่วนกลางของฝ่ายบริหาร เพื่อสนองความต้องการและที่มีหน้าที่รับใช้ประชาชนในการติดต่อดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บรรลุความต้องการของประชาชน ซึ่งประกอบด้วย 27 หน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ได้แก่ สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดชุมพร ที่ทำการสัสดีจังหวัดชุมพรสำนักงานคลังจังหวัดชุมพรสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดชุมพรสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดชุมพรสำนักงานจังหวัดชุมพรสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดชุมพรสำนักงานเกษตรจังหวัดชุมพรสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดชุมพรสำนักงานป่าไม้จังหวัดชุมพร สำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดชุมพร สำนักงานสถิติจังหวัดชุมพรสำนักงานจังหวัดชุมพร ที่ทำการปกครองจังหวัดชุมพรสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพรสำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดชุมพร เรือนจำจังหวัดชุมพรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพรสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรสำนักงานจัดหางานจังหวัดชุมพร สำนักงานสวัสดิการคุ้มครองและแรงงานจังหวัดชุมพรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชุมพร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพรและตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร

4. บุคลากร หมายถึง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

1. แนวคิดภาพลักษณ์
2. แนวคิดภาวะผู้นำ
3. แนวคิดการพัฒนาตนเอง
4. แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยองค์รวม
5. ประวัติจังหวัดชุมพร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดภาพลักษณ์

1.1 ความหมายของภาพลักษณ์

คำว่า ภาพลักษณ์ ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความไว้หลายท่าน ดังนี้

Kotler (2000, p. 553) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ คือเป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด ความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้น จะมีความเกี่ยวข้องกันอย่างสูง กับภาพลักษณ์ของสิ่งเหล่านั้น

อำนาจ วีรวรรณ (2540, หน้า 90) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร สถาบัน ภาพในใจดังกล่าวของบุคคลนั้นๆ อาจจะได้มาจากทั้งประสบการณ์ทางตรง (Direct Experience) และประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience) ของตัวเอง เช่น ได้พบประสบมาด้วยตนเอง หรือ ได้ยินได้ฟังมาจากคำบอกเล่าของผู้อื่น เพื่อนฝูงญาติมิตร หรือจากกิตติศัพท์เล่าลือต่างๆ นานา เป็นต้น

วาสนา จันทร์สว่างและคณะ (2541, หน้า 1) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ชื่อเสียงขององค์กร บุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด งานประชาสัมพันธ์เป็นงานสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ มุ่งสร้างภาพที่ดีเหมาะสม ถูกต้อง สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นทั้งภายในจิตใจของบุคลากรและบุคคลภายนอก เพราะงานประชาสัมพันธ์จะมีงานต้องทำสองแนวหรือสองมิติเสมอไป คือ การประชาสัมพันธ์ภายใน เป็นเรื่องของการสร้างความเข้าใจ สร้างแนวร่วมในเชิงความคิด สร้างค่านิยมร่วมกันภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดีร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน

สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร โดยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้มีความเข้าใจ เกิดการยอมรับ เกิดความเชื่อถือและศรัทธาต่อองค์กร

เสรี วงษ์มณฑา (2541, หน้า 16) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นข้อเท็จจริง (Objective Facts) บวกกับการประเมินส่วนตัว (Personal Judgement) และเป็นภาพที่ฝังใจอยู่เป็นเวลานานของบุคคล ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากสภาพความเป็นจริงก็ได้ เพราะภาพลักษณ์นั้นไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริง (Factual Reality) แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ (Perception)

วิมลพรรณ ตั้งจิตเพิ่มความดี (2543, หน้า 38) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพของสถาบันองค์กร หรือหน่วยงานในความรู้สึกของประชาชนที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่างๆ ของหน่วยงานนั้นๆ โดยการเกิดภาพลักษณ์ต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน

Frank (1993, pp. 21-22) นักประชาสัมพันธ์ชาวอังกฤษ ได้อธิบายภาพลักษณ์ขององค์การธุรกิจไว้ว่า ภาพลักษณ์ของบริษัทหรือภาพลักษณ์หรือภาพลักษณ์ขององค์การธุรกิจ หมายถึง ภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งหมายรวมทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับองค์กรที่ประชาชนรู้จักเข้าใจและได้มีประสบการณ์ในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรนั้น ส่วนหนึ่งกระทำได้โดยอาศัยการนำเสนออัตลักษณ์ ขององค์การ ซึ่งปรากฏแก่สายตาคนทั่วไปได้ง่าย เช่น สัญลักษณ์ เครื่องแบบ ฯลฯ

สรุป ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ที่ประชาชนรู้จักและเข้าใจเกิดจากการสะสมภาพลักษณ์ที่ดีงามมาเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีที่น่าเชื่อถือในประชาชนซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีแก่องค์กรเอง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดด้านภาพลักษณ์ต่างๆไว้ดังนี้

1.2 องค์ประกอบของภาพลักษณ์และการเกิดภาพลักษณ์

Boulding (1975, p. 91) ได้อธิบายว่า “ภาพลักษณ์” เป็นความรู้ ความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาจากเฉพาะตน เป็นความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบด้วย “ข้อเท็จจริง คุณค่าที่เราเป็นผู้กำหนด โดยแต่ละบุคคลจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัยเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวที่ได้ประสบและมีความเชื่อว่าจริง เนื่องจากคนเราไม่สามารถที่จะรับรู้และทำความเข้าใจกับทุกสิ่งได้ครบถ้วนเสมอไป เรามักจะได้เฉพาะ ภาพ บางส่วนหรือลักษณะกว้าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งอาจไม่ชัดเจนแน่นอนเพียงพอ แล้วมักตีความหมาย (Interpret) หรือให้ความหมายแก่สิ่งนั้น ๆ ด้วยตัวเราเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเป็นภาพลักษณ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในโลกตามทัศนะของเรา และพฤติกรรมที่เราแสดงออกก็จะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ ที่เรามีอยู่ในสมองด้วย เพื่อให้ง่ายแก่การทำความเข้าใจ อาจแยกองค์ประกอบของภาพลักษณ์ได้เป็น 4 ส่วน แต่ในความเป็นจริงองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วนนี้มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างไม่อาจแบ่งแยกได้ คือ

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการสังเกตโดยตรงแล้วนำสิ่งนั้นไปสู่การรับรู้ สิ่งที่ถูกรับรู้นี้อาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านี้โดยผ่านการรับรู้เป็นเบื้องแรก

2. องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ส่วนที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะ ประเภท ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตและรับรู้

3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อาจเป็นความรู้สึกผูกพันยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Cognitive Component) เป็นความมุ่งหมายหรือเจตนา ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้านั้น โดยเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึกองค์ประกอบเชิงการรับรู้ เชิงความรู้ เชิงความรู้สึก และเชิงการกระทำนี้จะผสมผสานกันเป็นภาพที่บุคคลได้มีประสบการณ์ในโลก ดังนั้น ภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจจึงสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งกว่าผู้บริโภคเป้าหมาย (Target Consumer) แต่ละรายจะเปลี่ยนฐานะมาเป็นลูกค้า (Customer) นั้น จะผ่านการรับรู้ (Perception) จนเกิดความรู้ (Knowledge) และความรู้สึก (Affection) ที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และองค์การธุรกิจ จนกระทั่งเกิดพฤติกรรมการซื้อ (Buying) มาบริโภคในที่สุด

1.3 ประเภทของภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

Kotler (2000, p. 296) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ในบริบทขององค์กรไว้ว่า ภาพลักษณ์ (Image) เป็นวิธีที่ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท และภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการภายใต้การควบคุมขององค์กรเมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ที่องค์กรจะสามารถนำมาเป็นองค์ประกอบทางการบริหารจัดการได้แล้ว อาจจำกัดขอบเขตประเภทของภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมองค์กรให้ชัดเจนโดยจำแนกเป็น 3 ประเภทด้วยกันคือ

1. ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งองค์กรหนึ่ง ๆ อาจมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดและหลายยี่ห้อจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกชนิดและทุกตรา ยี่ห้อ ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง

2. ภาพลักษณ์ตรา ยี่ห้อ (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้า ยี่ห้อ ใดยี่ห้อหนึ่งหรือตรา (Brand) ใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักอาศัยวิธีการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย เพื่อบ่งบอกถึงบุคลิกลักษณะของสินค้า โดยการเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะหรือจุดขาย แม้สินค้าหลายยี่ห้อจะมาจากรบริษัทเดียวกัน แต่ก็ไม่จำเป็นต้องมีภาพลักษณ์เหมือนกัน เนื่องจากภาพลักษณ์ของตรา ยี่ห้อคือ

ว่าเป็นสิ่งเฉพาะตัว โดยขึ้นอยู่กับข้อกำหนดตำแหน่งครองใจ (Positioning) ของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์หนึ่ง ที่บริษัทต้องการให้มีความแตกต่าง (Differentiation) จากยี่ห้ออื่น ๆ

3. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานหรือองค์กร (Institutional Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งเน้นเฉพาะภาพของตัวหน่วยงานหรือองค์กรเพียงส่วนเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพที่สะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ระบบบริหารจัดการ บุคลากร (ผู้บริหารและพนักงาน) ความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ไม่จำกัดที่ประเภทใดประเภทหนึ่งแต่สามารถเกิดได้จากทั้งบริการ ครายี่ห้อ หรือตัวองค์กรเอง สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดภาพลักษณ์ได้อยู่ที่ว่าประชาชนประทับใจหรือรับรู้ในภาพลักษณ์ใดมากกว่ากัน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดด้านภาพลักษณ์ต่างๆ ไว้ดังนี้

1.4 แนวคิดภาพลักษณ์ของผู้บริหาร

พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2550, หน้า 34) ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร หมายถึง การมีภาพลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับของสาธารณชนว่าเป็นคนเก่ง คนดี มีจริยธรรมในการบริหาร มีคุณธรรม มีการดำเนินธุรกิจที่อยู่บนรากฐานของความถูกต้องยุติธรรม เคารพกฎหมาย ซื่อสัตย์ เป็นประชาธิปไตย ให้โอกาสแก่ลูกน้อง มีหัวก้าวหน้า ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ สามารถทำให้องค์กรก้าวหน้าได้ ด้วยความสามารถของผู้บริหารเอง

กวี วงศ์วุฒ (2542, หน้า 39) ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร หมายถึง การมีบุคลิกภาพที่ดี สง่างามเป็นที่สะดุดตา ถ้าผู้พบเห็นครั้งแรกเกิดความประทับใจ นับถือในบุคลิกภาพในเบื้องต้น ก็จะทำให้เกิดการเจรจา การพูดคุยเป็นไปในทางสร้างสรรค์และเกิดความร่วมมือที่ดีในอนาคต

Stogdill (1974) ได้ทำการศึกษาและสังเคราะห์งานวิจัยที่ทำในช่วงปี ค.ศ. 1948-1974 พบว่าภาพลักษณ์ที่ดีหรือลักษณะของผู้มีดังนี้ บุคลิกภาพความสามารถในการปรับตัวการมีอำนาจเหนือผู้อื่น การมีความสมดุลในอารมณ์และการควบคุมอารมณ์ มีความรับผิดชอบ ต้องการความสำเร็จ มีความคิดริเริ่ม สามารถประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ได้ มีทักษะในด้านต่างๆอย่างเต็มเปี่ยม

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2550, หน้า 36) ภาพลักษณ์ของผู้บริหารมีอาชีพในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีนั้น ผู้บริหารควรจะต้องคำนึงถึงคุณลักษณะของผู้หน้าที่พึงปรารถนา อาทิเช่น เป็นผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นใจเย็น ขยันหมั่นเพียร จริงจังกับการทำงาน รับผิดชอบต่อภาระทำ และละเว้นคุณลักษณะของผู้หน้าที่ไม่พึงปรารถนา เช่น ใจร้อน ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ทำตนไม่มีแก่นสาร ขี้เกียจ แย่งชิงผลงานผู้อื่น ไม่รับผิดชอบต่อ โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้บริหารจะต้องระลึกอยู่เสมอตลอดเวลาว่าผู้บริหาร คือ ผู้นำองค์กรที่เป็นตัวอย่างของบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้นๆ หากผู้บริหารทำตนเป็นผู้นำที่ดี ผู้บริหารนั้นย่อมมีภาพลักษณ์ที่ดีตามไปด้วย

สรุป ภาพลักษณ์ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลที่เป็นที่ยอมรับขององค์กร มีความรู้ความสามารถและมีความคิดสร้างสรรค์ กล้าตัดสินใจ ให้โอกาสแก่ผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีทักษะในด้านต่างๆอย่างเต็มเปี่ยม สามารถพ้ององค์กรให้เจริญก้าวหน้าได้ด้วยความสามารถของตนเอง

1.5 แนวคิดภาพลักษณ์ของบุคลากร

วิรัช ลภีรัตนกุล (2540, หน้า 87) ภาพลักษณ์ของบุคลากร คือ การที่บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดีจะก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีพนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานและมีความภาคภูมิใจในองค์กรที่ตนเองนั้นปฏิบัติงานอยู่ โดยส่งเสริมให้พนักงานรู้จักนโยบายในการทำงานของบริษัททราบความเคลื่อนไหวขององค์กร มีแนวคิดไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรแล้วก็จะมีความเข้าใจและเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2550, หน้า135) ภาพลักษณ์ของบุคลากร หมายถึง มีความรู้สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ด้วยความเป็นมืออาชีพที่โดดเด่นในวงการที่มีสินค้า/บริการใกล้เคียงกัน เป็นคนดีที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจในการติดต่อธุรกิจ รู้จักการใช้วาจาที่สุภาพในการพูดจาให้เกียรติ มีจิตใจแก่การให้บริการ มีบุคลิกลักษณะที่สง่างาม มาดดีและมีความพร้อมอยู่เสมอไม่ว่าจะมีสถานการณ์ใดๆเข้ามา

วีระ บุญญาติวงศ์ (2553, หน้า 23-24) ภาพลักษณ์ของบุคลากร ที่องค์กรขาดการเอาใจใส่ รวมถึงตัวพนักงานขายเอง ถ้าเราลองพิจารณาให้ดี ก็จะพบว่าแท้จริงแล้ว พนักงานขายนั้นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งยวด เพราะเป็นทั้งบุคคลแนวหน้าขององค์กร ตัวแทนขององค์กร หรือผู้บริหารในการพบปะ แลกเปลี่ยนต่อรอง รวมถึงการเยี่ยมเยียน สัมผัสกับลูกค้าตัวจริง เสียขจรใจอย่างใกล้ชิด เป็นตัวแทนการนำปัญหา ความต้องการของลูกค้า ป้อนกลับสู่องค์กรเพื่อการปรับปรุงสินค้าและบริการ

นอกจากนั้น วีระ บุญญาติวงศ์ (2253, หน้า 24) ยังกล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์ของบุคลากร หมายถึง บุคลากรนั้นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งยวด เพราะเป็นทั้งบุคคลแนวหน้าขององค์กรหรือผู้บริหารในการพบปะ แลกเปลี่ยนต่อรอง รวมถึงการเยี่ยมเยียน สัมผัสกับลูกค้าตัวจริงเสียขจรใจอย่างใกล้ชิด เป็นตัวแทนการนำปัญหา ความต้องการของลูกค้า ป้อนกลับสู่องค์กรเพื่อการปรับปรุงสินค้าและบริการ

สรุป ภาพลักษณ์ของบุคลากร หมายถึง มีความรู้ สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ด้วยความ เป็นมืออาชีพ เป็นคนดีที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจในการทำงาน รู้จักการใช้วาจาที่สุภาพในการพูดจาให้เกียรติ มีจิตใจแก่การให้บริการ มีบุคลิกลักษณะที่สง่างาม มาดดีและมีความพร้อมอยู่เสมอไม่ว่าจะมีสถานการณ์ใดๆเข้ามา

1.6 แนวคิดภาพลักษณ์ของบริการ

Kotler (2000, p. 56) ภาพลักษณ์ของบริการ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวสถาบันหรือองค์กรซึ่งองค์การหนึ่งๆ อาจจะมีสินค้าหลายชนิดอยู่ในท้องตลาด ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกชนิดและทุกตราหือที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง

พจนานุกรมศัพท์ (2550, หน้า 35) ภาพลักษณ์ของบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพตามการประชาสัมพันธ์ มีคุณภาพคุ้มค่างกับราคาที่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการจ่ายไป เป็นบริการที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับสาธารณชน ต้องมีความน่าเชื่อถือในด้านบริการ ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคที่เดความประทับใจทั้งก่อนและหลังการได้สัมผัสกับบริการนั้นโดยตรง

Keller (2003) ภาพลักษณ์ของบริการ ปัจจุบันธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วรวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีความต้องการ ความคาดหวังต่อบริการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้ผู้บริโภคมีความเข้าใจต่อบริการมากขึ้น ทำให้ธุรกิจมีการปรับตัวเพื่อกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้ามากขึ้น การมีภาพลักษณ์ของบริการที่แข็งแกร่งยังคงช่วยเสริมสร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ถ้าได้รับการดูแลและบริหารเป็นอย่างดี จะสามารถช่วยให้ธุรกิจมีช่วงชีวิตและชื่อเสียงที่ยาวนานมากยิ่งขึ้น

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2537, หน้า 123-130) ภาพลักษณ์ของบริการ หมายถึง ภาพลักษณ์ในตัวสินค้าและบริการล้วนแล้วแต่มีภาพลักษณ์ในตัวเองไม่ต่างกับบุคคลหรือองค์กร เพียงแต่มีลักษณะภาพลักษณ์ที่สัมผัสได้ จับต้องได้ และเป็นรูปธรรมมากกว่า จนเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรนั้นว่าผลิตสินค้าบริการใดที่น่าเสนอต่อสาธารณชน และสามารถเป็นส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์องค์กรได้เช่นกัน

Biel (1992) ภาพลักษณ์ของบริการ หมายถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภค มีความเชื่อเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพและการใช้งานของสินค้า ซึ่งอาจจะสะท้อนถึงคุณสมบัติการใช้งานที่แท้จริงหรือไม่ก็ได้ โดยแต่ละองค์ประกอบจะมีบทบาทต่อภาพลักษณ์ตราสินค้ามากขึ้นแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับแต่ละประเภทและตราสินค้านั้น

Duncan (2005) ให้นิยามของภาพลักษณ์สินค้าไว้ว่าเป็นความประทับใจของผู้บริโภค (Impression) ที่ถูกสร้างขึ้นจากสารเกี่ยวกับตราสินค้า (Band message) และประสบการณ์ (Experience) ที่มีความสอดคล้องกับการรับรู้และความประทับใจที่มีต่อตราสินค้าภาพลักษณ์สินค้าเป็นประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ผู้บริโภคมีเกี่ยวกับสินค้าและบริการทั้งหมด ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้จะถูกเก็บอยู่ในระบบความทรงจำ และผู้บริโภคก็จะทำการแปลความหมายของประสบการณ์ต่างๆ ให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์และคุณลักษณะทั้งที่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้

สรุป ภาพลักษณ์ของบริการ หมายถึง เป็นบริการที่มีคุณภาพตามการประชาสัมพันธ์ มีคุณภาพคุ้มค้ำกับราคาที่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการจ่ายไป เป็นบริการที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับสาธารณชน ต้องมีความน่าเชื่อถือและได้มาตรฐานในด้านการบริการ ตรงตามความต้องการของประชาชน เกิดความประทับใจและสร้างความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการนั้น

1.7 แนวคิดภาพลักษณ์ขององค์กร

พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2550, หน้า 35-36) ภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง การกระทำที่ตรงไปตรงมา มีการดำเนินการโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล คือ ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์ สุจริต เคารพกฎหมาย เป็นการเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ เป็นงานที่เกิดจากเจตนาที่ดีของผู้ประกอบการ เน้นเรื่องของความมีคุณธรรม เป็นการสร้างประโยชน์ให้กับผู้ลงทุน ผู้บริโภค ผู้ถือหุ้น พนักงาน รวมทั้งสังคมโดยรวม เพื่อผลตอบแทนที่คุ้มค้ำกับผู้มารับบริการด้วย

วิรัช ลภีรัตนกุล (2540, หน้า 81-83) ภาพลักษณ์ของบริษัทหรือองค์กร หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง หมายถึงไปถึงด้านการบริหารหรือการจัดการขององค์กรนั้นด้วย และหมายรวมถึงสินค้าผลิตภัณฑ์และบริการที่องค์กรนั้นจำหน่าย คำว่า ภาพลักษณ์ของบริษัท จึงมีความหมายค่อนข้างกว้าง โดยครอบคลุมทั้งตัวหน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายจัดการและสินค้าหรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

Kotler (2000, p. 296) ภาพลักษณ์ของสถาบันองค์กร คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน ซึ่งเน้นเฉพาะภาพของตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงส่วนเดียว ไม่รวมตัวสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ดังนั้นภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพสะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานองค์กร ทั้งในแง่ระบบบริหารจัดการ บุคลากร (ผู้บริหารและพนักงาน) ความรับผิดชอบต่อสังคมและการทำประโยชน์แก่สาธารณะ

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2537, หน้า 123-130) ภาพลักษณ์องค์กร เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรหนึ่งๆที่ดูภาพรวมหรือภาพกว้างขององค์กร และได้รวมเอาภาพลักษณ์ต่างๆข้างต้นเข้ามาไว้ในภาพลักษณ์องค์กร และได้รวมเอาภาพลักษณ์ต่างๆข้างต้นเข้ามาไว้ในภาพลักษณ์องค์กร ไม่ว่าจะเป็นสินค้า บริการ ตราสินค้า ความแตกต่างหลากหลาย ที่มาของบุคลากรพนักงาน การบริหารจัดการ เป้าหมายองค์กร เป็นต้น เพื่อให้เห็นถึงภาพลักษณ์เฉพาะองค์กรหนึ่งๆออกมา

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร (2545, หน้า 119 -121) ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยเน้นภาพรวมทั้งหมดขององค์กรนับตั้งแต่ระบบการบริหารองค์กร สินค้าหรือบริการ ตราของสินค้าหรือบริการ ความมั่นคง การมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีการผลิตที่ทันสมัย มีความรับผิดชอบต่อสังคม ฯลฯ ขององค์กร มักจะเป็นภาพที่ประชาชนมีต่อองค์กรธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่งหรือบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

สรุป ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลหรือประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และเป็นองค์รวมของความคิดและความ

ประทับใจที่บุคคลมีต่อองค์กร และยังเป็นเหมือนสิ่งที่สะท้อนตัวบริษัทว่าคนทั่วไปมององค์กรเป็นอย่างไร

2. แนวคิดภาวะผู้นำ

2.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้แตกต่างกันดังนี้

Stogdill (1974, p. 23) ได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำกว่า 5,000 ชิ้น เขาได้ข้อค้นพบที่สรุปได้ว่า “บุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล และความต้องการของสถานการณ์ ในขณะที่ใดขณะหนึ่งเป็นสิ่งที่สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น” เขาเชื่อว่าภาวะผู้นำมีอยู่ในตัวตนคนอยู่ก่อนแล้วมากกว่าการสร้างให้มีขึ้น แต่ภาวะผู้นำจะปรากฏขึ้นตามสถานการณ์แต่ละสถานการณ์ที่อุบัติขึ้น

Burns (1978, p. 20) ได้เปิดหน้าใหม่ของการวิจัยภาวะผู้นำ เมื่อเขาเสนอโมเดลเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงสภาพ (Transformational Leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน หมายถึง การแลกเปลี่ยนสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับคนใดคนหนึ่ง ส่วนภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงสภาพหมายถึง แนวความคิดที่มีพลัง และมีความซับซ้อนมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ซึ่งโมเดลใหม่ของภาวะผู้นำนี้จะปรากฏเมื่อใครคนใดคนหนึ่งหรือมากกว่าถูกสนับสนุนให้เป็นผู้นำ โดยผู้ตาม และผู้นำซึ่งเขาเหล่านั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีการจูงใจ และคุณธรรมสูงกว่าผู้อื่น Burns ยังเสนอเพิ่มเติมอีกว่า ความสำคัญของผู้นำนั้นจะต้องมีศรัทธาบารมี (Charismatic) ที่มีคุณภาพเพียงพอที่จะสนับสนุนวิสัยทัศน์หรือไม่

Bernard (1985, p. 60) ได้ทำการขยายแนวคิดของ James MacGregor Burns. โดยเขาเสนอว่าภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงสภาพนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบภาวะผู้นำต่อไปนี้

- ภาวะผู้นำแบบศรัทธาบารมี (Inspirational Motivation) ซึ่งต้องสร้างวิสัยทัศน์ และการลดบันดาลใจให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับวิสัยทัศน์นั้น

- การให้ความสำคัญเป็นรายบุคคล (Individualized Consideration) ซึ่งเป็นการเน้นให้ผู้นำพัฒนาผู้ตามด้วย

- การกระตุ้นให้ใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ผู้ตามใช้วิธีการใหม่ ๆ ในการค้นหาปัญหา และแก้ไขปัญหา

Avolio (1999, p. 23) เขียนหนังสือชื่อ Full Range Leadership Development: Building the Vital Forces in Organizations เพื่อขยายแนวคิดของภาวะผู้นำตามแนวภาวะผู้นำ Full Range อย่างเป็นระบบ (System) ไม่ใช่เป็นตัวบุคคล (Person) หรือกระบวนการ (Process) และเขาก็

ได้สร้างรูปแบบของภาวะผู้นำตามแนวภาวะผู้นำ Full Range Leadership มโนทัศน์ของแนวคิดภาวะผู้นำตามแนวภาวะผู้นำ Full Range

นักวิชาการจากสำนักงานพัฒนาองค์กรและวิชาชีพ (Office of Professional and Organizational Development) แห่งมหาวิทยาลัย Nebraska-Lincoln เสนอว่า ภาวะผู้นำ Full Range นั้น เหมาะสมอย่างยิ่งกับการบริหารท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเพียงอย่างเดียว นั้นไม่เพียงพอ เพราะว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนนั้นบริหารงานเพื่อรักษาสภาพเดิมเท่านั้น ผู้ตามมักทำเพื่อประโยชน์ส่วนตนเพื่อให้ได้รับรางวัล พวกเขาจึงหลีกเลี่ยงความเสี่ยง แทนการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งแนวคิดนี้มีพื้นฐานจากแนวคิดของ

โดยสรุปแล้ว ภาวะผู้นำตามแนวความคิดภาวะผู้นำ Full Range นั้น เป็นการพัฒนา ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยมที่มีพิสัยต่ำ ผ่านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนซึ่งมีพิสัยกลาง ไปสู่ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงสภาพซึ่งมีพิสัยสูง เพื่อมุ่งสู่พิสัยที่สมบูรณ์ของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลนั่นเอง

2.2 ทฤษฎีภาวะผู้นำ

เมื่อเกิดการตระหนักว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารองค์กรและการแข่งขันทางธุรกิจมาก นักวิชาการในหลายยุคหลายสมัยจึงทุ่มเทศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกันเป็นจำนวนมาก จนก่อเกิดเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่คิดและมองในมุมที่แตกต่างกันมากมาย ซึ่งสามารถจัดกลุ่มแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เป็น 3 กลุ่ม คือ

2.2.1 แนวคิดผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Approach) แนวคิดนี้ได้มุ่งอธิบายถึงบุคลิกของลักษณะของผู้นำโดยเชื่อว่าผู้นำจะมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป นักวิชาการกลุ่มแนวคิดนี้จึงมุ่งศึกษาคุณสมบัติที่แตกต่างดังกล่าว จากการศึกษาผู้นำที่มีความโดดเด่นหลายๆคน สามารถแบ่งคุณสมบัติที่ค้นพบได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง รูปร่างภายนอก อายุ เป็นต้น
2. ลักษณะทางความสามารถ เช่น ความเฉลียวฉลาด ความรู้ ความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ เป็นต้น
3. ลักษณะบุคลิกภาพ เช่น การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว เป็นต้น

2.2.2 แนวคิดผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Approach) แนวคิดนี้ศึกษาถึงพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและประสิทธิผลตามที่ผู้นำต้องการ โดยผู้นำแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป มหาวิทยาลัยและสถาบันต่างๆ ในสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความสนใจและทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำ โดยทำการศึกษาดังกล่าวถึงพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลสรุปที่สำคัญๆ มีดังต่อไปนี้ (วิภาดา คุปตานนท์, 2544, หน้า 242-247)

1. ลักษณะภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยและผู้นำแบบเผด็จการ (Democratic Leadership – Autocratic Leadership) ผู้นำแบบประชาธิปไตยนิยมกระจายอำนาจ มอบหมายงานให้

สมาชิก และเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในทางตรงกันข้าม ผู้นำแบบเผด็จการมักนิยมใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจด้วยตัวเอง และมักไม่เปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. การศึกษาของ University of Michigan ได้แจกแจงพฤติกรรมของผู้นำที่แตกต่างกันใน 3 ลักษณะอย่างเห็นได้ชัด คือ 1). พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน (People-oriented Behaviors) ที่ให้ความสำคัญต่อสมาชิกหรือพนักงาน เข้าใจความแตกต่างและยอมรับความสำคัญของพนักงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อีกทั้งยังสนใจ และเข้าใจความต้องการของพนักงาน 2). พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งงาน (Task-oriented Behaviors) ที่ผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน เน้นการสร้างงานและผลผลิตที่มีมาตรฐานสูง เน้นการใช้กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

3. การศึกษาของ Ohio State University ได้สรุปว่า พฤติกรรมของผู้นำสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ 1). พฤติกรรมที่มุ่งสร้างโครงสร้าง (Initiation Structure) ที่ผู้นำให้ความสำคัญกับกฎเกณฑ์ การบังคับบัญชา เน้นบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง และเน้นผลงานที่เกิดจากการทำงานตามโครงสร้าง 2). พฤติกรรมที่มุ่งความสัมพันธภาพ (Consideration) ผู้นำจะให้ความสำคัญกับการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิก และมีส่วนร่วมในการทำงานของสมาชิก

4. Managerial Grid เป็นตัวอย่างหนึ่งของการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำที่ผนวกแนวคิดทางพฤติกรรมต่างๆเข้าด้วยกัน โดย Blake และ Mouton ได้สร้างตาราง 2 มิติ โดยให้แกนนอนแทนผู้นำที่มุ่งผลงาน (Production-oriented leader) และแกนตั้งแทนผู้นำที่มุ่งคน (People-oriented leadership) ซึ่งผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ ผู้นำที่มุ่งทั้งงานและคน (มัลลิกา ต้นสอน, 2544, หน้า 52)

2.2.3 แนวคิดผู้นำเชิงสถานการณ์ (Situational Approach) แนวคิดนี้เป็นการศึกษาที่เน้นการปรับสภาพการนำ หรือการปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ลักษณะของการนำก็จะเปลี่ยนแปลงไป แนวคิดนี้จะหารูปแบบการนำที่เหมาะสมและเกิดผลดีในสถานการณ์ต่างๆ

1. การศึกษาของ Fiedler ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างพฤติกรรมของผู้นำ สมาชิก และสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ สิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้นำ (มัลลิกา ต้นสอน, 2544, หน้า 54)

2. ทฤษฎีมุ่งสู่เป้าหมาย (Path-goal Theory) ทฤษฎีนี้พยายามอธิบายผลกระทบของพฤติกรรมผู้นำที่มีต่อการจูงใจ ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานของสมาชิก (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2543, หน้า 272) มีการเน้นที่เป้าหมาย โดยดูพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออก เพื่อให้สมาชิกประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของบุคคลและองค์การ ผู้นำที่มีประสิทธิผลจะช่วยให้

สมาชิกบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลและองค์การ ผู้นำสามารถเพิ่มแรงจูงใจ ความพึงพอใจแก่ผู้ตามได้ โดยการให้รางวัล

3. การศึกษาของ Hersey-Blanchard ได้นำแนวคิดของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ มาประยุกต์ คือ พฤติกรรมที่มุ่งสร้าง โครงสร้าง (Initiation Structure) และพฤติกรรมที่มุ่งความสัมพันธ (Consideration) และอธิบายว่า ภาวะผู้นำแบบต่างๆ ประกอบกับความพร้อมของสมาชิกทำให้เกิดรูปแบบของการทำงานของผู้นำ 4 รูปแบบ คือ การบอกกล่าว (Telling) การนำเสนอความคิด (Selling) การมีส่วนร่วม (Participation) และการมอบหมายงาน (Delegation)

2.3 องค์ประกอบของภาวะผู้นำ

Koontz & O'Donnell (1976, p. 822) ได้เสนอว่า การเป็นผู้นำที่ดีนั้นอย่างน้อยที่สุดจะต้องมีองค์ประกอบอันเป็นสิ่งที่ผู้นำจะต้องสร้างความเข้าใจและเรียนรู้ที่สำคัญอยู่ 3 ประการคือ

1. ความสามารถในการเข้าใจถึงสภาพและความแตกต่างของมนุษย์ หมายถึง มนุษย์แต่ละคนย่อมมีสภาพและความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านบุคลิกภาพ สติปัญญา ฐานะความเป็นอยู่ ฯลฯ ซึ่งความแตกต่างดังกล่าว เกิดจากสาเหตุมากมายหลายประการ โดยปกติแล้วความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์จะมีความสัมพันธ์กับสภาพและความเป็นอยู่ของบุคคลนั้น ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่อันสำคัญของผู้นำที่ต้องพยายามสนองตอบความต้องการหรือความพึงพอใจขั้นต่ำสุดของบุคคลเหล่านั้นให้ได้ ทั้งนี้เพื่อให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปด้วยความสงบสุข และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความสามารถในการชักจูงและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามการชักจูงของผู้นำจะดีได้นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับชักจูงของหัวหน้าหรือผู้นำแล้ว ยังต้องขึ้นอยู่กับประพฤติกรรมของหัวหน้าหรือผู้นำด้วย ความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียรของผู้นำ ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานมีความเชื่อถือ และปฏิบัติตาม

3. ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการบริหาร หมายถึง ลักษณะการบริหารงานในรูปแบบต่างๆที่ผู้นำจะต้องใช้ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ เวลา และสภาพของบุคคลในหน่วยงาน การมีพฤติกรรมการบริหารงานที่เหมาะสม ย่อมเร้าใจการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และทำให้บรรยากาศของการทำงานเป็นไปในลักษณะที่ดี

2.4 บทบาทและภาวะผู้นำ

พรทิพย์ อัยยิมพันธ์ (2547, หน้า 68) ได้แบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 4 ประการ ได้แก่

1. การกำหนดแนวทางหลัก (Pathfinding) ผู้นำควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมายและแนวความคิดที่ชัดเจน บทบาทดังกล่าวจะช่วยให้ผู้นำสร้างแผนงานแม่แบบ (Blueprint of Action) ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการก่อนจะลงมือปฏิบัติตามแผน นอกจากนั้น ไม่เพียงแต่ต้องรู้ถึงวิธีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายเท่านั้น แต่ผู้นำต้องได้รับการสนับสนุนและความมุ่งมั่นจากพนักงานในการบรรลุถึงเป้าหมายด้วย ผู้นำต้องมีความสามารถนำไปสู่ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการ

สร้างพันธกิจ (Mission) วิสัยทัศน์ (Vision) และสื่อสารอย่างชัดเจนถึงความแตกต่างและผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากความสำเร็จในอนาคต อีกทั้งยังสามารถทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและรู้สึกตื่นเต้นกับทิศทางใหม่นี้ด้วย

2. การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Aligning) การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพหรือการทำให้องค์การดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน คือการลงมือสร้างแผนหลักที่กำหนดขึ้นในขั้นตอนที่หนึ่ง ทุกระดับชั้นขององค์การควรมีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน ในฐานะผู้นำต้องเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน และโครงสร้างองค์การให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์การที่ได้วางไว้แล้ว

3. การมอบอำนาจ (Empowering) หากผู้นำมีการมอบอำนาจให้แก่พนักงานอย่างจริงจังจะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มเกิดประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ใหม่ๆ ที่สร้างสรรค์ ซึ่งมาจากการที่สมาชิกของกลุ่มหรือพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและศักยภาพของตนได้อย่างอิสระ โดยผู้นำต้องสร้างสถานะที่จะกระตุ้นการสร้างเสริมและปลดปล่อยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถพิเศษเฉพาะตัว ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ในบุคคลทุกคน วิธีการนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นในองค์การ

4. การสร้างตัวแบบ (Modeling) หัวใจของการเป็นผู้นำคือต้องสร้างความน่าเชื่อถือ เพราะไม่เพียงแต่รู้ว่าจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างไรเท่านั้น แต่ผู้นำยังต้องมีคุณสมบัติของผู้นำที่ดีด้วย กล่าวคือ ต้องเข้าใจถึงความสำคัญของคุณลักษณะระหว่างคุณลักษณะ (Characteristics) กับความรู้ความสามารถ (Competence) เพราะไม่ว่าบุคคลจะมีความสามารถเพียงใดก็ไม่สามารถจะเป็นผู้นำที่แท้จริงได้ หากปราศจากซึ่งคุณลักษณะที่เหมาะสม

2.5 คุณลักษณะของผู้นำ

การศึกษาภาวะผู้นำจากคุณลักษณะของผู้นำ (Leader Traits) เป็นวิธีการศึกษาวิธีแรกสุด แต่เนื่องจากการศึกษาไม่สามารถยืนยันได้ว่าคุณลักษณะ (Trait) ของผู้นำแบบใดที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้นำได้มากที่สุด จึงได้มีผู้ศึกษาถึงลักษณะผู้นำไปในหลายแนวทาง ทั้งในด้านคุณลักษณะ บทบาท หน้าที่ แต่ในความเป็นจริงนั้นเราสามารถที่จะแบ่งผู้นำออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ผู้นำแบบเป็นทางการ (Formal Leaders) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน เพราะเป็นผู้บังคับบัญชานั้นคือผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหรือให้มียอำนาจ หน้าที่ในการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามกฎหมายขององค์การ

2. ผู้นำแบบไม่เป็นทางการ (Informal Leaders) คือผู้นำที่ไม่ใช่ผู้บังคับบัญชา เพราะไม่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าในองค์การ แต่สมาชิกในหน่วยให้การยอมรับ และยกย่องให้เป็นผู้นำ

เพราะเขามีคุณสมบัติบางประการที่หน่วยงานหรือสมาชิกในองค์กร ต้องการให้การยอมรับ หรือให้ความไว้วางใจ เช่น ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น

ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของผู้นำไม่ว่าจะเป็นแบบทางการ หรือไม่เป็นทางการ ก็คือ จะต้องมีความอดทน มีใจเย็นในการปกครองต่างๆ เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้คำแนะนำ ฝึกอบรม ฯลฯ นอกจากนี้ผู้นำยังมีเรื่องของ ทัศนคติ ความซื่อสัตย์ การจัดความสำคัญก่อนหลัง ความสามารถในการสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงทางบวก ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการสื่อสารที่ดีและมีวินัย

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้นำที่มีประสิทธิผล มีลักษณะดังนี้

1. เป็นบุคคลที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุผลสำเร็จ
2. เป็นผู้ที่มีความสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา
3. การจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตามการติดต่อสื่อสาร และมีอิทธิพลเหนือผู้บังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่ของการบริหารที่ดำรงตำแหน่งอยู่
4. ผู้นำมีส่วนทำให้เกิดทัศนคติขององค์กรและของพนักงาน ซึ่งรวมถึงผู้นำที่สามารถใช้อำนาจ อิทธิพลต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อนำกลุ่มประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งด้วย
5. ผู้นำยังเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มและสามารถนำกลุ่มไปปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.6 แรงจูงใจของภาวะผู้นำ

เป็นความจำเป็นความต้องการแรงกระตุ้นความปรารถนาหรือสภาพภายในของบุคคล ซึ่งมีพลังกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่จะบรรลุเป้าหมาย ผู้นำที่มีประสิทธิผลมักมีแสดงลักษณะเด่นด้านแรงจูงใจ ซึ่งมีพลังกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่จะตอบสนองความต้องการด้านการยอมรับ การยกย่อง และความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต แรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1. แรงจูงใจด้านอำนาจ (The Power Motive)
2. แรงกระตุ้นและแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความสำเร็จ (Drive and Achievement Motive)
3. ยึดมั่นในจริยธรรมการทำงาน (Strong Work Ethic)
4. ความมุ่งมั่น (Tenacity)

สรุป แรงจูงใจของภาวะผู้นำ เกิดจากแรงกระตุ้นที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับ ในหน้าที่การทำงานและชีวิตเพื่อความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

3. แนวคิดการพัฒนาตนเอง

3.1 ความหมายของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตน ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Self-development แต่ยังมีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่าพัฒนาตน และมักใช้แทนกัน บ่อยๆ ได้แก่ การปรับปรุงตน (Self-improvement) การบริหารตน (Self-management) และการปรับตน (Self-modification) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของตนเอง หรือเพื่อให้สอดคล้องกับ สิ่งที่สังคมคาดหวังการพัฒนาตน คือการที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนด้วยตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม เหมาะสมกว่าเดิม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการ แรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ความหมายที่ 2 การพัฒนาตน คือ การพัฒนาศักยภาพของตนด้วยตนเองให้ดีขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เพื่อให้ตนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคม เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ตลอดจนเพื่อการดำรงชีวิตอย่างสันติสุขของตน

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2550, หน้า 59) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองสังคมไทยทุกวันนี้เปลี่ยนแปลงไปมากการพัฒนาตนเอง คือ เป็นการพัฒนาขึ้นกว่าเดิมที่เป็นอยู่ เช่น การพัฒนาในการทำงาน ทำงานดี เช่น การพัฒนาในการทำงาน ทำงานดี เก่ง ฉลาด

สมใจ ลักษณะ (2552, หน้า 81-82) การพัฒนาตนเอง (Self Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงปรับปรุง แก้ไข สรรค์สร้าง เกี่ยวกับตนเองเพื่อนำไปสู่ความดี ความงาม วามเจริญในตนเอง โดยมีความมุ่งหมายสูงสุด คือ การมีชีวิตที่มีคุณภาพ มีความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ การงาน และมีความสุข ขอบข่ายของการพัฒนาตนเองจะเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ (1) ทัศนคติในความจำเป็นของการพัฒนาตนเอง (2) มีปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง(3) มีเป้าหมายประสงค์หรือจุดหมายของชีวิต (4) ดำรงตนเองรู้จักตนเองหากวิถีปรับปรุงพัฒนาในส่วนที่ควรพัฒนา (5) ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสรรค์สร้างการพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมาย (6) ประเมินผลการพัฒนาตนเองสร้างความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในตนเองที่มีการพัฒนา

สมิต อาชวณิชกุล (2533, หน้า 63) การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาตนเองด้วยตนเองหรือการสอนใจตนเองในการสร้างอุปนิสัยที่ดีเข้าทดแทนอุปนิสัยที่เลว อันจะยังประโยชน์ให้แก่ตนเองในการอยู่ภายในสังคมได้อย่างสงบสุขและมีความก้าวหน้าในการงานอาชีพ การพัฒนาบุคคลจะประสบความสำเร็จไม่ได้เลย หากผู้ที่ได้รับการพัฒนาไม่ให้ความสนใจและมองไม่เห็นประโยชน์ของการพัฒนาอย่างแท้จริง ในทางตรงกันข้ามการพัฒนาบุคคลจะประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง

สุณี เชื้อสุวรรณ (2540, หน้า 26) การพัฒนาตนเอง หมายถึง การดำเนินการหรือกระทำกิจกรรมใดๆก็ตาม ที่บุคคลได้ปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ

ความสามารถ พัสนคติและบุคลิกภาพในทางที่ดีขึ้น เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งการพัฒนาตนเองดังกล่าวอาจเป็นการริเริ่มของบุคคล หรือได้รับการสนับสนุนจากองค์กรก็ได้

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544, หน้า 96) การพัฒนาตนเอง เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลให้ดีขึ้น ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ให้กลายเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ จะนำมาซึ่งความสุข ความเจริญสู่ตนเอง สังคม ละประเทศชาติ

ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2542, หน้า 21) การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตน ด้วยตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม เหมาะสมกว่าเดิม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการ แรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่ตนตั้งไว้และการพัฒนาตนเองด้วยตนเองตามศักยภาพของตนให้ดีขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมเพื่อให้ตนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคม เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ตลอดจนเพื่อการดำรงชีวิตอย่างสันติ

ดังนั้นสรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาจากเดิมไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นกว่าเดิม ไม่ว่าจะเป็นด้านทักษะความรู้ ความสามารถ ความพร้อมของร่างกาย เพื่อนำการพัฒนาไปพัฒนาองค์กรหรืองานของตนที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาตน

เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 144) บุคคลที่จะพัฒนาตนเองได้ จะต้องเป็นผู้มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงตัวเอง โดยมีความเชื่อหรือแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาตนที่ถูกต้อง ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาตนเองประสบความสำเร็จ แนวคิดที่สำคัญมีดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีเอกลักษณ์และศักยภาพที่มีคุณค่าอยู่ในตัวเอง ทำให้สามารถฝึกหัดและพัฒนาตนได้ในเกือบทุกด้าน
2. ไม่มีบุคคลใดที่มีความสมบูรณ์แบบทุกด้านจนไม่จำเป็นต้องพัฒนาในด้านใดๆอีก
3. แม้บุคคลจะเป็นผู้ที่รู้จักตนเองได้ดีที่สุด แต่ก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนตนเองได้ในบางเรื่อง ยังต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการพัฒนาตน การควบคุมความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเอง มีความสำคัญเท่ากับการควบคุมสิ่งแวดล้อมภายนอก
4. อุปสรรคสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง คือ การที่บุคคลมีความคิดติดยึด ไม่ยอมปรับเปลี่ยนวิธีคิด และการกระทำ จึงไม่ยอมสร้างนิสัยใหม่ หรือฝึกทักษะใหม่ๆที่จำเป็นต่อตนเอง
5. การปรับปรุงและพัฒนาตนเองสามารถดำเนินการได้ตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง เมื่อพบปัญหาหรือข้อบกพร่องเกี่ยวกับตนเอง
6. การพัฒนาตนเองดำเนินการได้ตลอดเวลาเมื่อต้องการหรือพบปัญหาข้อบกพร่องหรืออุปสรรค ยกเว้นคนที่ประกาศว่าตนมีความสมบูรณ์แบบไปหมดทุกด้านแล้ว

3.3 ประเภทของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองมี 2 ลักษณะ คือ (ออนไลน์, 2551)

1. ด้านพฤติกรรม (ภายใน) หมายถึง การพัฒนาจิตใจ เพื่อให้บุคคลมีความเจริญด้วยสติปัญญา จะได้นำไปพัฒนาสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ต่อไปอย่างถูกต้อง เหมาะสมและเป็นธรรมชาติ
2. ด้านสิ่งแวดล้อม (ภายนอก) หมายถึง การพัฒนาด้านทักษะความสัมพันธ์กับภายนอก เช่น การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ การประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ แรงจูงใจ

โสภกา เทพวรชัย (2542, หน้า 7) กล่าวถึง การพัฒนาตนเองเป็นกลไกและวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคคล ซึ่งการพัฒนาบุคคลแบ่งได้ 2 ระดับ คือ

1. พัฒนาในงานและตนเอง
2. พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การพัฒนาตนเอง เป็นกระบวนการเรียนรู้ในการเรียนรู้ว่าจากการศึกษาหรือการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้จากการปฏิบัติในองค์กร เป็นการนำเอาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ทักษะและทัศนคติ ตลอดจนแนวความรู้ที่เพิ่งรับรู้ใหม่ นำมาประยุกต์ใช้ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และดำรงชีพอยู่ในปัจจุบันและต่อไปในอนาคต ซึ่งการพัฒนาตนเองนั้นกระทำได้หลายวิธี ไม่เฉพาะแต่การศึกษาในสถาบันหรือการฝึกอบรมในองค์กรเท่านั้น แต่เป็นการพัฒนาตนเองเป็นความคาดหวัง เพื่อมุ่งไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี เป็นความมุ่งหวังของมนุษย์เพื่อให้เกิดศักยภาพในตนเอง วิธีการพัฒนาตนเองนั้นมีหลายวิธี ขึ้นอยู่กับเวลา โอกาส ความถนัดและความสนใจของผู้ปฏิบัติ

3.4 ความสำคัญของการพัฒนาตน

กฤษชลี คำชาย (2545, หน้า 3) กล่าวว่า บุคคลล้วนต้องการเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์หรืออย่างน้อยก็ต้องการมีชีวิตที่เป็นสุขในสังคม ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและความต้องการของตนเอง พัฒนาตนเองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมโลก การพัฒนาตนจึงมีความสำคัญดังนี้

1. ความสำคัญต่อตนเอง จำแนกได้ดังนี้
 - 1.1 เป็นการเตรียมตนให้พร้อมในด้านต่างๆ เพื่อรับกับสถานการณ์ทั้งหลายได้ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง
 - 1.2 เป็นการปรับปรุงสิ่งที่บกพร่อง และพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม จัดคุณคุณลักษณะที่ไม่ต้องการ ออกจากตัวเอง และเสริมสร้างคุณลักษณะที่สังคมต้องการ
 - 1.3 เป็นการวางแผนทางให้ตนเองสามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายในชีวิตได้อย่างมั่นใจ
 - 1.4 ส่งเสริมความรู้สึกในคุณค่าแห่งตนสูงให้ขึ้น มีความเข้าใจตนเอง สามารถทำหน้าที่ตามบทบาทของตนได้เต็มศักยภาพ

2. ความสำคัญต่อบุคคลอื่น เนื่องจากบุคคลย่อมต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน การพัฒนาในบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลต่อบุคคลอื่นด้วย การปรับปรุงและพัฒนาตนเองจึงเป็นการเตรียมตนให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้อื่น ทั้งบุคคลในครอบครัวและเพื่อนในที่ทำงาน สามารถเป็นตัวอย่างหรือเป็นที่อ้างอิงให้เกิดการพัฒนาในคนอื่น ๆ ต่อไป เป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงานและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในชุมชน ที่จะส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ความสำคัญต่อสังคมโดยรวมภารกิจที่แต่ละหน่วยงานในสังคมต้องรับผิดชอบ ล้วนต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ทันต่อพัฒนาการของรูปแบบการทำงานหรือเทคโนโลยี การพัฒนาเทคนิควิธี หรือวิถีคิดและทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของผลผลิต ทำให้หน่วยงานนั้นสามารถแข่งขันในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพกับสังคมอื่นได้สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมได้

3.5 จุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเอง

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, หน้า 127-128) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองมีจุดมุ่งหมายดังนี้

1. เพิ่มพูนความรู้และความคิดนับเป็นความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับเยาวชนในยุคใหม่จะต้องเตรียมตัวพัฒนาตนเองในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศตามที่ตนสนใจ เรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เรียนรู้สภาพร่างกายของตน ตลอดจนบำรุงรักษาสุขภาพพลานามัยให้แข็งแรงสมบูรณ์ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บและเรียนรู้ศาสตร์ต่างๆ ที่จำเป็นแก่การประกอบอาชีพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเปรียบประดุจเพชรที่แวววาวซึ่งได้เจียรไนแล้ว นับว่ามีคุณค่าหรือคุณภาพอันควรแก่การดำรงตำแหน่งงานที่ดีทั้งหลาย อันเนื่องมาจากมนุษย์ได้ใฝ่รู้ หรือพัฒนาตนเองในด้านความคิด

2. เพิ่มพูนทักษะและความชำนาญ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาจะเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญให้มีคุณค่าที่สอดคล้องกับความคิดดังที่กล่าวมาแล้ว

3. เพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมด้านความรู้สึกรักจากเจตคติและอารมณ์เชิงลบเป็นเจตคติและอารมณ์เชิงบวกและสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ อันจะช่วยพัฒนาตนให้เป็นคนดีมีน้ำใจแห่งการเสียสละ ใจกว้าง รู้จักให้เกียรติผู้อื่นและช่วยลดความเห็นแก่ตัวของตนเพื่อเพิ่มความจิตใจสูงในตัวตนให้มากขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีแก่ตนในการพัฒนาตนเอง

สรุปได้ว่าการพัฒนาตนเองมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาตนเองทั้งทางกาย จิตและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป ทั้งเพื่อพัฒนาความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความสำนึกและความชำนาญด้วยตนเองและเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และความคิด ทักษะและความชำนาญและเปลี่ยนแปลงเจตคติและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

3.6 วิธีการพัฒนาตนเอง

วิเชียร แก่นไธ (2541, หน้า 22) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. ความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศ
2. พิจารณาสารวจตัวเอง สรรวจจุดอ่อนและข้อบกพร่องต่าง ๆ แล้วนำไปปฏิบัติแก้ไขอย่างจริงจัง
3. ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ
4. การเข้าประชุมหรือการเข้ารับการอบรม
5. การศึกษาต่อในบางวิชาในสถานศึกษา
6. หาโอกาสไปศึกษาและดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ
7. การเป็นสมาชิกองค์การทางวิชาการหรือองค์กรที่น่าสนใจอื่น ๆ
8. และเปลี่ยนความรู้ความคิดแบบเป็นกันเอง
9. ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์โดยอาศัยหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และสื่อมวลชนอื่น ๆ
10. การเพิ่มพูนความสามารถและประสบการณ์ ซึ่งอาจทำได้โดยการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน การค้นคว้า ขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ
11. การสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม เพื่อสร้างความศรัทธา ซึ่งประกอบด้วย กิริยาท่าทาง การฟัง การแต่งกาย การวางตน

สรุปได้ว่าการพัฒนาตนเองมีหลายวิธี ได้แก่ การสำรวจหาจุดอ่อนและข้อบกพร่องต่าง ๆ ของตนเอง แล้วนำไปปฏิบัติแก้ไข การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การเข้าประชุมหรือการเข้ารับการฝึกอบรม การหาโอกาสไปศึกษาและดูงานทั้งภายในแล้วภายนอกประเทศ การเป็นสมาชิกองค์การทางวิชาการหรือองค์กรที่น่าสนใจอื่น ๆ เป็นต้น

3.7 ผลดีของการพัฒนาตนเอง

เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 165) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองมีผลดี ดังนี้

1. ผลดีต่อตนเอง เป็นการส่งเสริมความรู้สึกในคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้นและมีชีวิตอยู่สังคมและโลกอย่างมีคุณค่า การที่ได้รับปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องและพัฒนาพฤติกรรมด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นช่วยส่งเสริมการเข้าใจตนเอง ช่วยให้ตนเองสามารถทำหน้าที่ที่เหมาะสมกับบทบาทของตนได้อย่างเต็มศักยภาพ
2. ผลดีต่อคนอื่น เนื่องจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลซึ่งกันและกันเสมอ เช่น การตั้งใจทำงาน หรือไม่ตั้งใจทำงานของพนักงานก็ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ควบคุมและเพื่อนร่วมงาน ฉะนั้นการปรับปรุงและพัฒนาตนเองนับได้ว่าเป็นการเตรียมตัวให้เป็นที่พึ่งแก่ผู้อื่นที่ดีของผู้อื่นเป็นตัวอย่างหรือแหล่งอ้างอิงให้เกิดการพัฒนาต่อไป เป็นการกระทำเพื่อยัง

ประโยชน์ร่วมกันทั้งด้านชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัวและการอยู่ร่วมในสังคม การที่แต่ละบุคคลอันเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดในสังคมมีการดำเนินชีวิตที่เข้มแข็ง ย่อมส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม อันสอดคล้องกับแผนพัฒนาคนของประเทศโดยตรง

3. ผลดีต่อหน่วยงาน การปรับปรุงและพัฒนาตนเองนอกจากจะเป็นการส่งเสริมการเพิ่มคุณภาพชีวิตแก่สมาชิกของหน่วยงานและสังคมแล้ว ขณะเดียวกันก็ส่งผลกระทบต่อทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้วย มีคำกล่าวที่ว่าทรัพยากรธรรมชาติในประเทศไทยที่ยังคงถูกทอดทิ้งให้ร้างอยู่เป็นอันมาก ในขณะที่จำนวนคนที่ว่างงานอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและเศรษฐกิจของประเทศและของโลกมีเป็นจำนวนมากและจะทวีเพิ่มขึ้นถ้าประชากรยังขาดคุณภาพ ขาดความตระหนักถึงการพัฒนาและพึ่งตนเองรอคอยการพึ่งพาจากบุคคลและระบบภายนอก ผลผลิตของชาติก็ยังคงตกต่ำทั้ง ๆ ที่ทรัพยากรธรรมชาติยังมีอยู่คุณภาพชีวิตก็พลอยลดลง ในทางตรงกันข้ามการปรับปรุงและพัฒนาตนเองเพื่อให้มีชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งตนเองได้ของประชาชนจะส่งผลถึงผลผลิตของประเทศชาติ ความมั่นคงของครอบครัว หน่วยงานและสังคมประเทศชาติอย่างแน่นอน

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเองมีผลดี 3 ประการ ประการแรกคือ มีผลดีต่อตนเอง ประการที่สองมีผลดีต่อผู้อื่นและประการที่สามมีผลดีต่อหน่วยงานและสังคมประเทศชาติ

4.แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยองค์รวม

4.1 แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยองค์รวม

Lagothetis (1992, p. 3) นิยามว่า การบริหารคุณภาพโดยองค์รวมเป็นวัฒนธรรมสิ่งที่อยู่ในวัฒนธรรมนี้ คือ ความผูกพันทั้งหมดต่อคุณภาพและทัศนคติที่แสดงออกมา โดยการมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการปรับปรุงสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นนวัตกรรมใหม่

Bank (1992, p. 3) อธิบายว่า การบริหารคุณภาพโดยองค์รวมเป็นปรัชญารากฐานของธุรกิจที่มีพื้นฐานมาจากความพอใจของลูกค้า กระบวนการของธุรกิจทุกอย่างเริ่มต้นที่ลูกค้าเพราะความจริงนั้นถ้าหากไม่เริ่มที่ลูกค้า ลูกค้าก็จะทำให้ธุรกิจมีอุปสรรคจนต้องสิ้นสุดลง การจัดการคุณภาพจึงเป็นเรื่องของการออกแบบองค์การให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 2 ส่วน คือ ส่วนแรกออกแบบสินค้าหรือบริการอย่างประณีต ส่วนที่สอง ทำให้แน่ใจได้ว่าระบบต่างๆสามารถทำตามนั้นได้

วิฑูรย์ สิมะโชค (2541, หน้า 93) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หมายถึง ปรัชญาแนวความคิดและเทคนิควิธีการในการบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศซึ่งยึดเอาความต้องการของลูกค้าและคุณภาพเป็นศูนย์กลางในทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม

ปรับปรุงกระบวนการและสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและมีผลการประกอบการที่เป็นเลิศ โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคม อันเป็นการสร้างคุณค่าทั้งองค์กรและสังคมโดยรวม

Mathis & Jackson (1999, p.77) นิยามว่า การจัดการคุณภาพทั้งองค์กร นั้นเป็นกระบวนการจัดการที่ครอบคลุม ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงกิจกรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการ โปรแกรมการจัดการทั้งองค์กรค่อนข้างเป็นที่นิยม ในฐานะที่เป็นความพยายามขององค์กรที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิตและคุณภาพของตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2552)การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์กร ที่สำนักงาน(ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์กรด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์กรอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน คือ

1. การนำองค์กร เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหาร ในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร

6. การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร



ภาพประกอบที่ 1.2 : เกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551, หน้า 3)

จากภาพที่ 1 จะเห็นได้ว่าเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แนวทางในการประเมินตนเองของส่วนราชการ และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการภาครัฐด้วย ทั้งนี้แต่ละส่วนราชการจะสามารถนำเกณฑ์หมวดต่างๆ รวม 7 หมวด มาประเมินองค์กรตนเองโดยการตอบคำถามตามเกณฑ์ดังกล่าวในแต่ละหมวด เพื่อทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง ซึ่งจะนำไปวางแผนปรับปรุงองค์กรในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จะทำให้ส่วนราชการนั้นมีระดับการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐาน

สรุปได้ว่า การบริหารคุณภาพโดยองค์กร เป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสร้างโอกาสทางความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร

4.2 แนวคิดการมุ่งเน้นที่ลูกค้าหรือคุณภาพ

สุวรรณี แสงมหาชัย (2539, หน้า 24) การมุ่งเน้นความสนใจไปที่ลูกค้าโดยเฉพาะ ความต้องการของลูกค้าและมุ่งเพิ่มคุณภาพที่จุดนั้นเพื่อให้บรรลุความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งอาจเป็นการสร้างผลงานใหม่หรือธุรกิจใหม่ให้เกิดขึ้น สิ่งจำเป็นคือการพยายามรักษาลูกค้าไว้โดยทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ

ฉันทะนันท์ เจริญนันท์ (2545, หน้า 60) ลูกค้ำคือคุณภาพและคุณภาพคือลูกค้ำ ทุกคนในองค์กรต้องมีสำนึกในการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน องค์กรต้องติดตามเรียนรู้และพยายามคิดแบบลูกค้ำ ตลอดจนให้ลูกค้ำมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหา เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ สร้างความพอใจ และความชื่นชมจากลูกค้ำได้อย่างแท้จริง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2550, หน้า 102) การมุ่งเน้นที่ลูกค้ำ คือ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ องค์กรที่ทำการบริหารคุณภาพโดยองค์กรรวมจะต้องยึด “คุณภาพ” เป็นหลักในการบริหารจัดการ คุณภาพคือการที่สินค้าหรือบริการเป็นที่พึงพอใจหรือเป็นไปตามที่ลูกค้ำต้องการ การมุ่งเน้นที่คุณภาพคือ การยึดความต้องการของลูกค้ำเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ำได้อย่างตรงตามความต้องการ

สรุป การมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ หมายถึง การศึกษาความต้องการของประชาชน โดยยึดหลักคุณภาพ เป็นแกนหลักในการบริหารจัดการ ตลอดจนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน สร้างคุณภาพการบริการให้เกิดความพอใจแก่ประชาชนได้

4.4 แนวคิดการปรับปรุงกระบวนการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2550, หน้า 103) การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ำภายนอกได้ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมองการทำงานอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันไปตั้งแต่จุดเริ่มต้นคือ วัตถุประสงค์ จนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการ คือ สินค้าหรือบริการที่ถึงมือลูกค้ำแล้ว “การมุ่งเน้นที่กระบวนการ” ทำให้เกิดสภาพ ลูกค้ำภายใน คือ พนักงานทุกคนจะเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขายในตัวเอง เมื่อรับงานจากพนักงานก่อนหน้าเรา เราเป็นผู้ซื้อ เมื่อเราทำงานในส่วนที่รับผิดชอบเสร็จแล้วส่งต่อ เราก็เป็นผู้ขาย ดังนั้น คุณภาพงานที่แต่ละคนทำจึงเกี่ยวข้องกันไปถึง ลูกค้ำภายนอก

สุวรรณณี แสงมหาชัย (2539, หน้า 21) การปรับปรุงกระบวนการ คือ การนำความรู้ ทักษะและประสบการณ์ต่างๆมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน การผลิตผลงานที่มีคุณภาพ รักษาลูกค้ำไว้ให้ได้ ทำให้มีกำไรสูงขึ้น โดยการเพิ่มผลผลิต กลยุทธ์การนำไปปฏิบัติที่สำคัญคือการมุ่งเน้นที่จะบรรลุปัจจัยที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จการ การผลิตผลงานคุณภาพเพื่อสนองความต้องการของลูกค้ำภายใน

ฉันทะนันท์ เจริญนันท์ (2545, หน้า 63) โลกพัฒนาก้าวหน้าทุกวินาที นวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่ององค์กรที่หยุดการพัฒนาที่เหมือนการก้าวถอยหลัง การพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะก่อให้เกิดโมเมนตัม (Momentum) ซึ่งจะช่วยให้การก้าวไปข้างหน้าของธุรกิจสะดวก คล่องตัว และมีประสิทธิภาพขึ้น สามารถแก้ปัญหาและพัฒนากระบวนการที่ซับซ้อนและครอบคลุมทั้งองค์กร โดยองค์กรที่ทำการบริหารคุณภาพโดยองค์กรรวมจะต้องกล้าตัดสินใจ แก้ไข ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง

Kreitner (1988, p. 30) การปรับปรุงกระบวนการ คือ การปรับปรุงสินค้าและบริการ และทำให้คุณภาพของสินค้าและบริการมีความสม่ำเสมอมากขึ้น เร่งวงจรการผลิตสินค้าและบริการ

ให้เร็วขึ้น ทำให้การผลิตสินค้าและบริการมีความยืดหยุ่นมากขึ้น รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายและทำให้ของเสียมีจำนวนลดลงตลอดจนตัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มออกไป

Tenner & Detoro (1992) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์การที่จะทำ การบริหารคุณภาพ โดยองค์กรร่วม จะต้องกล้าตัดสินใจ แก้ไขปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง ก่อนที่จะไม่มีโอกาสแม้จะดำรงอยู่ต่อไปในสังคมซึ่งเราสามารถดำเนินงานได้ 1) ศึกษาวิเคราะห์และทบทวนข้อมูลการดำเนินงาน และสภาพแวดล้อมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของระบบและผลลัพธ์อย่างสร้างสรรค์ และต่อเนื่อง 2) พยายามหาวิธีในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่าย แต่ให้ผลลัพธ์สูง 3) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เป็นธรรมชาติและไม่สร้างความสูญเสียจากการตรวจสอบ

สรุป การปรับปรุงกระบวนการ หมายถึง การบริหารโดยยึดกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบครบวงจรอย่างต่อเนื่องและการจำกัดข้อผิดพลาดและเพิ่มคุณภาพของงานที่จัดทำขึ้น มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาการทำงานเพื่อลดความผิดพลาดและความสูญเสียต่างๆให้เหลือน้อยที่สุด

4.5 แนวความคิดด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2550, หน้า 104) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในองค์กร องค์กรการบริหารคุณภาพโดยองค์กรร่วมถือเป็นองค์กรที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนทุกระดับจะมีส่วนร่วมต่อการดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงไปสู่ “องค์กรคุณภาพ” การเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม โดยถือว่าผู้ปฏิบัติงานย่อมรู้ปัญหาและความสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ดีที่สุด ทุกคนจึงควรมีโอกาสแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากคุณภาพของสินค้าไม่ได้เกิดจากคนใดคนหนึ่งแต่เกิดจากทุกคนในองค์กร

ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์ (2545, หน้า 63-63) การมีส่วนร่วมในองค์กร คือ ตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงหัวหน้าคณะผู้บริหารการปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจและยอมรับในการสร้างคุณภาพสูงสุดให้เกิดขึ้น ทุกหน่วยงานต้องร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างสอดคล้องและลงตัว ทุกคนต้องปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์กรเพื่อผลสำเร็จด้านการสร้างคุณภาพสูงสุด

วีรวิฐ มาชะศิรินันท์ (2542, หน้า 102-103) การมีส่วนร่วมในองค์กร คือ พนักงานเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าต่อความสำเร็จขององค์กร ที่จะมุ่งไปสู่การพัฒนา เนื่องจากพนักงานมีภาระหน้าที่ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า สำรวจความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนางานต่างๆให้สอดคล้องกับองค์กร การให้พนักงานมีส่วนร่วมในองค์กรถือเป็นการพัฒนาองค์กรอีกทางหนึ่ง

สุวรรณณี แสงมหาชัย (2539, หน้า 23) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมองค์กร โดยผู้บริหารต้องสนับสนุนให้พนักงานใช้พรสวรรค์หรือความสามารถพิเศษที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานให้มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ จัดการความขัดแย้งภายในทีมงาน พนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการนำการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมไปปฏิบัติ ทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน ภาวะผู้นำและการสร้างทีมงานจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแนวทางการนำการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

Ishikawa (1985, pp. 91-92) ลักษณะสำคัญของการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์การของญี่ปุ่น ทุกฝ่ายในที่ทำงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพ ทุกคนและทุกฝ่ายต้องเข้ามามีส่วนร่วม ถ้าเพียงการจัดการคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญยังไม่เพียงพอ ทุกคนต้องเข้ามาศึกษาและส่งเสริมให้เกิดการควบคุมคุณภาพต้องกำหนดหลักสูตรขึ้นและแยกหลักสูตรให้เหมาะสมกับฝ่ายแต่ละฝ่าย เช่นหลักสูตรสำหรับฝ่ายการตลาด หลักสูตรสำหรับฝ่ายจัดซื้อ การควบคุมคุณภาพต้องเริ่มด้วยการให้การศึกษาและจบลงด้วยการศึกษาเช่นกัน

Tenner & Detoro (1992, p.156) สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvement) คือตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการรวมไปถึงพนักงานขับรถ จนถึงหัวหน้าคณะผู้บริหาร (Chief Executive Officers) หรือ CEOs ที่ไม่ใช่เพียงปฏิบัติงานแบบขอไปทีเท่านั้นแต่ต้องมีความเข้าใจและยอมรับในการสร้างคุณภาพสูงสุดให้เกิดขึ้นไม่เฉพาะบุคคลในหน่วยงาน แต่ทุกหน่วยงานจะต้องร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างสอดคล้องและลงตัว โดยมองข้ามกำแพงหรือฝ่าย/แผนกที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนต้องปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์การคุณภาพเดียวกัน เพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น และถูกต้องเสมอ โดยอาจจะจัดตั้งทีมงานข้ามสายงาน (Cross Functional Team) เข้ามาร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานจะเป็นกลจักรสำคัญในการผลักดันธุรกิจไปข้างหน้าอย่างสม่ำเสมอ

สรุป การมีส่วนร่วมในหน่วยงานหมายถึง ผู้บริหารและพนักงานทุกคนทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุง โดยการนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4.6 แนวคิดการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2550, หน้า 100) การบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ หมายถึง กำกับและควบคุมดูแลให้ทุกกระบวนการเป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนกลยุทธ์ ลดความสูญเปล่าต่างๆโดยมุ่งสู่การสร้างความประทับใจและสร้างมูลค่าเพิ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

Tsang & Antony (2001, pp. 133-135) กล่าวว่า การบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์หรือระบบคุณภาพและนโยบาย หมายถึง การบรรลุเป้าหมายการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร องค์กรต้องจัดระบบและเทคนิคการบริหารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถควบคุมกิจกรรมต่างๆได้ การจัดการคุณภาพ

ต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และคาดคะเนถึงการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อาจต้องวัดกระบวนการ เช่น ใช้แผนภูมิการควบคุม การปรับปรุงผลงาน ทีมปรับปรุงคุณภาพเพื่อหาข้อมูลและกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงผลงาน

Ishikawa (1985, pp. 91-92) การควบคุมคุณภาพแบบบูรณาการ หมายถึง การควบคุมคุณภาพ การควบคุมค่าใช้จ่ายและการควบคุมวันส่งมอบสินค้าให้เป็นไปตามที่กำหนด การควบคุมคุณภาพจำเป็นต้องรู้ต้นทุนถ้ารู้ต้นทุนและกำไรด้วยจะง่ายต่อการวางแผนและคาดการณ์ การควบคุมคุณภาพอย่างแท้จริง โดยมีการกำหนดมาตรฐานทำให้สามารถคิดคำนวณหาต้นทุนมาตรฐานได้ การควบคุมทั้งหมดต้องกระทำโดยอาศัยการผสมผสานกันหลายส่วน เพราะแต่ละส่วนมีผลกระทบต่อกัน ไม่ว่าจะเป็คุณภาพ ราคาหรือปริมาณ

สรุป การบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ หมายถึง มีกลยุทธ์ที่ชัดเจนในระยะยาว มีการนำลักษณะคุณภาพของการบริการไปบูรณาการการทำงานต่างๆเกิดกระบวนการแก้ปัญหา มีการวางแผนเพื่อทำให้ระบบคุณภาพมีประสิทธิภาพนำมาประสานให้เป็นแผนการปฏิบัติงานของทุกๆหน่วยงานและดำเนินงานไปตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้จนบรรลุผลสัมฤทธิ์

5. ประวัติจังหวัดชุมพร

5.1 ขนาดพื้นที่และที่ตั้ง

จังหวัดชุมพรตั้งอยู่ทางตอนบนสุดของภาคใต้ บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก ห่างจากกรุงเทพมหานครตามทางหลวงหมายเลข 4 (เพชรเกษม) เป็นระยะทางประมาณ 498 กิโลเมตร และตามเส้นทางรถไฟสายใต้ประมาณ 476 กิโลเมตร มีเนื้อที่มากเป็นอันดับ 4 ของจังหวัดในภาคใต้ คือ ประมาณ 6,010 ตารางกิโลเมตร ชุมพรเป็นจังหวัดแรกของภาคใต้ตอนบนฝั่งอ่าวไทย มีรูปพื้นที่เรียวยาวตามแนวเหนือ-ใต้ มีความยาวประมาณ 222 กิโลเมตร โดยจังหวัดชุมพรมีอาณาเขตติดกับจังหวัดใกล้เคียง สภาภูมิประเทศ

5.2 สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไป

จังหวัดชุมพรมีลักษณะยาวและแคบ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะใหญ่ๆ คือ 1. ทางทิศตะวันตกมีลักษณะเป็นที่สูง มีเทือกเขาภูเก็ต และเทือกเขาตะนาวศรีเป็นแนวกั้นเขตแดนธรรมชาติ 2. บริเวณตอนกลาง เป็นที่ราบลุ่มอุดมสมบูรณ์ เป็นเขตเกษตรกรรมที่สำคัญของจังหวัด และ 3. พื้นที่ทางทิศตะวันออกของจังหวัด มีลักษณะเป็นที่ราบตามแนวชายฝั่งทะเลของอ่าวไทย ลักษณะชายหาดของจังหวัดชุมพรค่อนข้างเรียบมีความโค้งเว้าน้อย โดยชายฝั่งทะเลมีความยาวถึง 222 กิโลเมตร และความกว้างของจังหวัดโดยเฉลี่ยประมาณ 36 กิโลเมตรจังหวัดชุมพรได้ดำเนินการทบทวนแผนพัฒนาจังหวัด (พ.ศ. 2553-2556) โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และโครงการต่าง

5.3 สภาพการปกครอง

จังหวัดชุมพร แบ่งเขตการปกครอง เป็น 8 อำเภอ 70 ตำบล 736 หมู่บ้าน 25 เทศบาล (2 เทศบาลเมือง 13 เทศบาลตำบล) 53 องค์การบริหารส่วนตำบล มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน 3 รูปแบบ คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วยส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง ซึ่งตั้งหน่วยงานในพื้นที่จังหวัด จำนวน 95 หน่วยงาน
2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค จัดรูปแบบการปกครอง และการบริหารราชการ ออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด ประกอบด้วย ส่วนราชการประจำจังหวัด จำนวน 29 หน่วยงาน ระดับอำเภอ ประกอบด้วย 8 อำเภอ 70 ตำบล 736 หมู่บ้าน
3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จะประกอบด้วย 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2 เทศบาลเมือง 23 เทศบาลตำบล และ 53 องค์การบริหารส่วนตำบล

5.4 แนวทางในการพัฒนาจังหวัดชุมพร

ใช้ศักยภาพของพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาทางด้านการเกษตร รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสูงสุด รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคน และสังคม การท่องเที่ยว การพัฒนาสินค้าเกษตร เกษตรอุตสาหกรรมและการตลาด และด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยระดมความคิดเห็นของทุกภาคส่วนเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์จังหวัดชุมพร ภายใต้ศักยภาพและสนองต่อนโยบายรัฐบาล

5.5 การกำหนดตำแหน่งยุทธศาสตร์จังหวัด

1. พัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ ผู้ประชาชนที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ครอบครัวชุมชน เข้มแข็ง มีความมั่นคงปลอดภัยและเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้
2. เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ของภาคใต้
3. เป็นแหล่งผลิตสินค้าเกษตรและอาหารที่ปลอดภัย เกษตรอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีสะอาดแหล่งทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความอุดมสมบูรณ์

5.6 พันธกิจจังหวัดชุมพร

1. สร้างเสริมศักยภาพคน ครอบครัว ชุมชน และสังคมที่มีคุณภาพ
2. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
3. พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของสินค้าเกษตร และเพิ่มผลิตภาพสินค้าเกษตรที่มีคุณภาพและปลอดภัย

4. บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน
5. พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเมือง การปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในสังคม
6. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการจังหวัดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนภายใต้หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาวนา มานะเวช (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการกระทรวงพลังงานต่อมาตรการประเมินคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการกระทรวงพลังงานมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิด รูปแบบข้อกำหนด และเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับมาก มีการเข้าร่วมการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับน้อย และมีความคิดเห็นต่อมาตรการการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับมาก

อรรถพงษ์ ฉลาดการณ์ (2554) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการกำกับควบคุมของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2. ระดับการปฏิบัติงานด้านการกำกับควบคุมของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดชัยภูมิโดยรวมอยู่ในระดับสูง 3. ภาวะผู้นำด้านการทำตนเป็นแบบอย่างการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม และการเสริมสร้างกำลังใจ มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการกำกับควบคุมงานของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดชัยภูมิ 4. ปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการกำกับควบคุมของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดชัยภูมิพบก็คือ บุคลากรและงบประมาณมีไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับภาวะงาน

กฤษณา บุญเสริม (2551) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้บริหารท้องถิ่นที่พึงประสงค์ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารท้องถิ่นต้องมีภาวะผู้นำ กล่าวคือ กล้าคิด กล้าทำ กล้าพูด กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ มีความขยันมานะ อดทน รอบคอบ เสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มองการณ์ไกลทันต่อเหตุการณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อร่วมงานในองค์กร ในชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ที่มีน้ำใจกับทุกคนปราศจากการเลือกที่รักมักที่ชัง มีความเป็นกลางยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นคนตรง มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส มีจริยธรรมคุณธรรมไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีความเอาใจใส่ต่อประชาชน เข้าใจเพื่อมนุษย์ เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความคล่องแคล่วว่องไว เรียบร้อย สุภาพ

สุขุม ภาษาพูดชัดเจน ทำตัวให้น่ายกย่องนับถือเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเด็กและเยาวชนรวมทั้งบุคคลทั่วไป

เทพลักษณ์ โกมลวนิช (2553) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเลือกเปิดรับเนื้อหาจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด 2) สาเหตุที่เปิดรับเนื้อหาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเป็นพื้นฐานในการเลือกประกอบอาชีพ มีการรับรู้ถึงเนื้อหาเกี่ยวกับความสุภาพเรียบร้อยและบุคลิกภาพที่โดดเด่น รวมถึงหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกด้าน 3) ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นภาพลักษณ์เชิงบวก 4) ภาพลักษณ์ด้านอาชีพพนักงานเป็นภาพลักษณ์เชิงบวก และ 5) ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า มุมมองภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสอดคล้องกัน โดยเป็นภาพลักษณ์เชิงบวก และเห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบันมีความกล้าแสดงออกและปราดเปรียวมากขึ้น แต่ยังคงรักษาการียมารยาทแบบไทยๆ ไว้ด้วย ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นใจสูง อดทนอดกลั้นสูง ภาพลักษณ์ด้านอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นภาพลักษณ์ที่มีรายได้สูง เก่ง สักคมให้การยอมรับ แต่ยังคงมีบางกลุ่มที่มองอาชีพนี้เป็นเสมือน “คนรับใช้บนเครื่องบิน” ด้วยเช่นกัน

วิรัตน์ บุญอ้อม (2552) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร ประชาชนมองว่าผู้บริหารมีพฤติกรรมเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่น จนทำให้สามารถพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชน เป็นที่นับถือศรัทธาของประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้อย่างโปร่งใส มีความตั้งใจและเสียสละที่จะทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นและมีศักยภาพในการใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่ง

ภูมิธรรม ฤกษ์อินทรีย์ (2548) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์การให้บริการและพฤติกรรมทางจริยธรรมในการทำงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยใช้วิธีการศึกษาจากประชากร คือ ผู้ใช้บริการ ที่มาใช้บริการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 50.50 เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.00อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 31.50 ใช้บริการประเภทการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ภาพลักษณ์การให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ อยู่ในระดับปานกลางถึงดี พฤติกรรมทาง จริยธรรมในการทำงาน ของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ อยู่ในระดับดี ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ และพฤติกรรมในการ

ทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะของประชากร พบว่า เพศ อาชีพ ประเภทการให้บริการ มีภาพลักษณ์ และพฤติกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สุนิสา ปุรสาชิต (2550) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษากรมการขนส่งทางบก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการขนส่งทางบกด้านคุณลักษณะองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการขนส่งทางบกด้านคุณลักษณะองค์กรและด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทบริการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บ่อยที่สุดที่แตกต่างกันได้แก่ ประเภทบริการทำหรือต่อใบอนุญาตขับรถ และประเภทบริการใหม่ Drive Thru for Taxi มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการขนส่งทางบกด้านคุณลักษณะองค์กรและด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้ให้บริการที่มีประเภทบริการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บ่อยที่สุดที่แตกต่างกันได้แก่ ประเภทบริการทางภาษีรถยนต์และรถขนส่งต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการขนส่งทางบกด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ณนันท สินธุศิริ (2553) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่ขยายจากตราสินค้าของบริษัทสิงห์ คอร์เปอเรชั่น จำกัด พบว่า 1) โซดาสิงห์มีภาพลักษณ์ค่อนข้างดี โดยภาพลักษณ์ด้านความเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 2) น้ำดื่มสิงห์มีภาพลักษณ์ค่อนข้างดี โดยภาพลักษณ์ที่หาซื้อได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด 3) เสื้อผ้าสิงห์ โลโก้มีภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง โดยภาพลักษณ์ในด้านการนำเสนอสินค้าที่ไลฟ์สไตล์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4) ตราสินค้ามีภาพลักษณ์ค่อนข้างดี โดยภาพลักษณ์ด้านความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 5) บริษัทสิงห์คอร์เปอเรชั่น จำกัด มีภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง โดยภาพลักษณ์ด้านความมีประวัติอันยาวนานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

วิษณุ เพชรเอม (2553) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานมีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง 3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ การทำงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศุภฤกษ์ โพธิไพรัตน์ (2553) ศึกษาเรื่อง ตัวชี้วัดภาพลักษณ์องค์กร โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัย 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 วิธีการเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์รายบุคคล (Personal Interview) เพื่อพัฒนาเป็นรายข้อคำถามที่ใช้แบบสอบถามในวิจัยเชิง

สำรวจ ในการระยะที่ 2 วิธีการเชิงปริมาณเป็นระยะที่ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างองค์กรละ 200 ตัวอย่าง มีองค์กรทั้งหมด 21 ประเภท รวมทั้งหมด 2,400 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร 5 ประเด็น คือ

1) ความน่าเชื่อถือขององค์กร 2) บุคลากร 3) สินค้า 4) บริการ 5) การส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า องค์กรประกอบตัวชี้วัดภาพลักษณ์องค์กรที่มีร่วมขององค์กรทั้ง 12 ประเภท คือ ความน่าเชื่อถือขององค์กร องค์กรที่มุ่งเน้นธุรกิจบริการมี องค์กรประกอบตัวชี้วัดภาพลักษณ์องค์กรร่วมมือ คือ 1) ประสิทธิภาพ/การควบคุมคุณภาพการบริการ และ 2) บุคลากรที่มีคุณภาพและความสำเร็จขององค์กร องค์กรที่ผลิต/จัดจำหน่ายสินค้าที่มีความเกี่ยวข้องกับชื่อเสียงองค์กรประกอบตัวชี้วัดภาพลักษณ์องค์กรร่วมกัน คือ 1) คุณภาพและคุณธรรม 2) บุคลากรที่มีคุณภาพและความสำเร็จขององค์กร องค์กรที่ผลิต/จัดจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีมีองค์กรประกอบตัวชี้วัดภาพลักษณ์องค์กรร่วมกันคือ 1) การควบคุมคุณภาพ 2) คุณธรรม จริยธรรม 3) ความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยี/นวัตกรรม 4)การส่งเสริมการขายและการสื่อสารองค์กร องค์กรที่ผลิต/จัดจำหน่ายสินค้า ที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดภาพลักษณ์องค์กรร่วมมือกันคือ 1) การควบคุมคุณภาพ/คุณภาพของสินค้า 2) ความภักดี/ความนิยมของสินค้า/องค์กร 3) คุณธรรม จริยธรรม/ความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้บริโภคสินค้า

วชิดา มุ่งเจริญ (2552) ศึกษาเรื่อง การสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร องค์กรบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสนับสนุนทั้ง 7 ด้าน มีผลต่อการสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร องค์กรบริหารส่วนตำบลซึ่งประกอบด้วย 1. ด้านภาวะผู้นำ 2. ด้านการฝึกอบรม 3. ด้านโครงสร้างองค์กร 4. ด้านการติดต่อสื่อสาร 5. ด้านการให้รางวัล 6. ด้านการวัดผล 7. ด้านการทำงานเป็นทีม มาประยุกต์ใช้กับองค์กรบริหารส่วนตำบล โดยกำหนดให้เป็นตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากปัจจัยทั้งหมดสอดคล้องกัน หากมีการนำตัวแบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจ โดยความร่วมมือของสมาชิกทุกคนจะส่งผลให้การบริหารงานคุณภาพมากขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอีกด้วย

รัชชัย อำนวยผลวิวัฒน์ (2553) ศึกษาเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและสมรรถนะของการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ตัวแปรด้านการนำองค์กรและตัวแปรด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการ ความรู้เป็นตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร 2. ตัวแปรด้านการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนจากตัวแปรต่างๆ โดยเฉพาะจากตัวแปรด้านการนำองค์กร และตัวแปรด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ตัวแปรด้านการมุ่งเน้นลูกค้า และตัวแปรด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 3. ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับตัวแปรผลลัพธ์ ได้แก่

ตัวแปรด้านการนำองค์กร ตัวแปรด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ตัวแปรด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และตัวแปรด้านการจัดการกระบวนการ

สันติ รุ่งสะอาด (2550) ศึกษาเรื่องการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานฝ่ายวิชาการ โรงเรียนพาณิชยการสยามในพระราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมการประเมินผลการเรียนที่ปรับปรุงใหม่ไปทดลองปฏิบัติ ค่าสถิติที่ได้จากกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามดัชนีวัดคุณภาพหลัก และค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ อัตราความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และอัตราการเปลี่ยนแปลงนโยบายของการปฏิบัติงานไม่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายคือ 0% และอัตราการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว อัตราการส่งมอบเอกสารที่ตรงต่อเวลา จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่เกิดขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ 100% ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานฝ่ายวิชาการสามารถลดข้อผิดพลาด ลดขั้นตอนลดระยะเวลา ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว มรการประสานงานระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความรวดเร็วและถูกต้อง รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจขั้นตอนมากขึ้น เพราะมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานฝ่ายวิชาการมีคุณภาพมากขึ้น

อารีย์ ศรีรักษา (2550) ศึกษาเรื่องการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้านบริหารจัดการ ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านควนไทร โดยการเทียบรอย กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง ผลการวิจัยพบว่า ผังกระบวนการดำเนินงานด้านบริหารจัดการใหม่ มีความแตกต่างจากผังกระบวนการเดิม คือ ผังกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่มีประสิทธิภาพดีกว่า ทั้งนี้เพราะมีขั้นตอนและกระบวนการรวมทั้งตัวชี้วัดที่ชัดเจน และหลังการเทียบรอยเมื่อเปรียบเทียบคะแนนเกณฑ์ตัวชี้วัดการดำเนินงานด้านบริหารจัดการของศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านควนไทรงาม ก่อนการปรับปรุงกระบวนการ มีคะแนน 133 คะแนน และหลังการปรับปรุงกระบวนการมีคะแนน 163 คะแนน มีความแตกต่าง 30 คะแนน และเมื่อนำเกณฑ์ตัวชี้วัดในกระบวนการดำเนินงานด้านบริหารของศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านควนไทรงามและคู่เทียบหลังการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ พบว่า ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านควนไทรงามมีคะแนนรวมมากกว่าคู่เทียบเพียง 1 คะแนน มีคะแนนเท่ากัน จำนวน 6 ข้อ มีคะแนนมากกว่า 3 ข้อ และมีคะแนนน้อยกว่าเพียง 1 ข้อ ผลการประเมินการดำเนินงานด้านบริหารจัดการของศูนย์สุขภาพชุมชนกับคู่เทียบ หลังการเทียบรอย โดยคู่เทียบใช้คะแนนเดิม คะแนนของศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านควนไทรงามในภาพรวมผ่านเป้าหมายและคะแนนที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านควนไทรงามทำได้ดีกว่า คือ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ เนื่องจากบุคลากรของศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านควนไทรงาม มีจำนวน 3 คน และได้รับการพัฒนาทุกคน แต่ที่ตัวชี้วัดยังไม่ผ่านเป้าหมายคือ ทีมสุขภาพสามารถอธิบายแนวทางการดำเนินงานศูนย์สุขภาพชุมชน และทีมสุขภาพสามารถบอกถึงภารกิจของหน่วยงานและผลิตผลลัพท์ที่เกิดขึ้นในแต่ละปี เนื่องจากมีข้อจำกัดของทีมสุขภาพยังขาดความรู้ความเข้าใจในการวางแผนยุทธศาสตร์ เพราะบางคนไม่มีเวลาว่างในการประชุม

วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ (2554) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ ทักษะคิดและการมีส่วนร่วม ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับการรับรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับการดำเนินงานหรือประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งสามารถนำไปหาความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างตัวแปร 3. การรับรู้ด้านการทำความเข้าใจ ทักษะคิดด้านความเข้าใจและความรู้สึกร่วมอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านการรับทราบ ทักษะคิดด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน และการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุนข้อมูลและด้านการติดตามประเมินผลมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีการสรุปและอภิปรายผล รวมทั้งประโยชน์ของการศึกษา

สัมมนา สีมุ่ย (2553) ศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การการบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าด้านการตัดสินใจร่วมกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สอง ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สาม ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สี่ และด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ว่ามีระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถไขข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สุภัทตรา เพลี้ยหาญ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษากับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ลำพูน เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงานของครู โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความพยายามทำงานให้ดี ด้านการตัดสินใจได้ด้านการทำงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านการทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ และด้านการพัฒนาวิธีการทำงาน

ดิเรก ธรรมฤทธิ์ (2551) การศึกษาเรื่อง รูปแบบการบูรณาการกองทุนสวัสดิการชุมชนในระดับตำบล ผลการวิจัยพบว่า 1) การบูรณาการในลักษณะเครือข่าย เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย เป็นการเปิดโอกาสให้แต่ละกองทุนตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกที่มีจำนวนจำกัดได้ ทำให้สามารถขยายการบริการออกไปได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้นและมีลักษณะยืดหยุ่นมากกว่าองค์กร 2) มีคณะกรรมการบริหารในระดับตำบลซึ่งเป็นตัวแทนของกองทุนชุมชนจากระดับหมู่บ้าน ทำหน้าที่

ประสานงานระหว่างกองทุนต่างๆในตำบลนครงค์ ระดมทุนสวัสดิการชุมชน สนับสนุนกิจกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการชุมชนในระดับตำบล มีระเบียบรองรับในการบริหารกองทุน มีการสำรวจจัดเก็บข้อมูล ให้มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายผู้ด้อยโอกาสทั้งตำบล ให้ครอบคลุมทั่วถึงไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อน พร้อมจัดประเภทและเรียงลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการให้ความช่วยเหลือ ให้ทันตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่อไป

ชบาไพร ชุนถนอม (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบริการด้านการเงินขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบการวิจัยพบว่า ด้านการรับเงิน ระบบเดิมใช้เวลา 35 นาที ระบบใหม่ใช้เวลา 20 นาที เมื่อปรับเปลี่ยนระบบใหม่แล้วทำให้ลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงานให้สั้นกระชับกว่าระบบเดิม ทำให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันการณ์ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการพัฒนางานและความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้านการเบิกเงิน ระบบเดิมใช้เวลา 7 วันทำการ/รายการ ระบบใหม่ใช้เวลา 3 วันทำการ/รายการ แต่หลังจากได้มีการปรับเปลี่ยนระบบการเบิกเงิน โดยการลดเวลาและขั้นตอนการทำงานให้สั้นลง ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับหน่วยงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นจริง ระบบเดิมกับระบบใหม่ ทำให้แตกต่างกันในด้านระยะเวลาการปฏิบัติราชการในการให้บริการ โดยระบบใหม่เป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ โดยลดขั้นตอนที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานและระยะเวลาในการให้บริการให้มีความรวดเร็วและตรงตามความต้องการ

งานวิจัยต่างประเทศ

Tucker (1990) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารตามทฤษฎีของ Bass ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ที่จะนำมาใช้กับความสามารถในการปรับตัวของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในด้านความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ และความพยายามเป็นพิเศษ ผลการวิจัยพบว่า กราฟ (Profile) ของผู้นำแต่ละคน มีพฤติกรรมกระจายตั้งแต่ภาวะผู้นำแบบตามสบาย จนถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ และความพยายามเป็นพิเศษ จากผลการวิจัยทำให้เห็นว่า ผู้นำแบบตามสบาย ไม่มีผลต่อผู้ตาม ผู้วิจัยจึงทำการศึกษารูปแบบผู้นำเพียง 2 แบบ นั่นคือรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและรูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

Whaley (1993) ได้ทำการศึกษาผู้บริหาร และพนักงาน โดยศึกษาการรับรู้ของผู้บริหารและพนักงาน ในด้านปัจจัยที่ส่งเสริมหรือทำให้เกิดการยับยั้งการเกิดความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งแวดล้อม

การทำงาน ในมหาวิทยาลัยแลนด์แกรนด์ รัฐโอไฮโอ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีการสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การจัดสรรให้เกิดการทำงานเป็นทีม เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ส่วนพนักงาน สิ่งที่สำคัญที่จะทำให้เกิดการสร้างสรรค์ คือ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและการสนับสนุนจากผู้บริหาร และปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยับยั้งการเกิดความคิดสร้างสรรค์ คือการขาดแหล่งสนับสนุนทรัพยากรที่เหมาะสม

Spreitzer (1995) ทำการศึกษาผู้บริหาร และพนักงาน ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริหารในองค์กร กับความสามารถในการริเริ่มของพนักงาน พบว่า พฤติกรรมของผู้บริหารในองค์กรกับความสามารถในการริเริ่มของพนักงาน พบว่า พฤติกรรมของผู้บริหารที่สำคัญ เช่น ผู้บริหารที่มีการสื่อสารแบบเปิดเผย มีเป้าหมายการทำงานชัดเจน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีการให้ข้อมูลย้อนกลับของผลการปฏิบัติงานจะมีผลต่อความสามารถในการริเริ่มของพนักงาน

Brook (1997) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของโปรแกรมคุณภาพและการมีส่วนร่วมของพนักงานกับผลลัพธ์จากการทำงานของพยาบาลและผู้บริหารในโรงพยาบาลในรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 507 คน พบว่า พยาบาลที่รับรู้การบริหารคุณภาพโดยรวมสูงจะทำให้รับรู้ถึงกระบวนการขององค์กรและผลตอบแทนว่ายุติธรรมสูงด้วยเช่นกัน และการรับรู้ถึงความยุติธรรมและคุณลักษณะของการบริหารคุณภาพโดยรวม มีส่วนช่วยให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรเพิ่มมากขึ้น

Donelan (1997) ได้ศึกษาผลกระทบของโปรแกรมการจัดการบริหารคุณภาพต่อการตั้งเป้าหมายและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ในมหาวิทยาลัยเอกชน จากกลุ่มตัวอย่าง 223 คน พบว่า การนำโปรแกรมการจัดการบริหารคุณภาพมาปรับใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งเป้าหมายและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และการตั้งเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน

Goldstein (1998) ได้ศึกษาถึงการรับรู้ในเรื่องคุณภาพของพนักงานในธุรกิจบริการ โดยทำการสำรวจจากแบบสอบถามที่สร้างตามหลักเกณฑ์คุณภาพของการบริหารคุณภาพ โดยองค์กรรวมจำนวน 75 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่าง 612 คน พบว่า ขนาดขององค์กร ไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพ แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ การศึกษา และเพศที่แตกต่างกันทำให้การรับรู้คุณภาพแตกต่างกัน

*การบริหารคุณภาพโดยรวม คือ ปรัชญา แนวคิด วิธีการและกระบวนการในการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม (Bank, 1992; Mathis and Jackson, 1999 และวิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550)การบริหารคุณภาพโดยรวมนับเป็นวัฒนธรรมองค์กร (Lagothetis, 1992)ที่สำคัญที่

บุคลากรทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง (Lagothetis, 1992 และ วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550) เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า (Lagothetis, 1992, Bank, 1992, Mathis and Jackson, 1999 และ วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550) ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งยังสอดคล้องกับค่านิยมของสังคมและข้อจำกัดด้านสภาพแวดล้อม (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550) ผ่านกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพและการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องในทุกกิจกรรมในองค์กร (Lagothetis, 1992, Mathis and Jackson, 1999) และ วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550)

หลักการการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวม	Lagothetis (1992)	Bank (1992)	วิฑูรย์ (2550)	Mathis and Jackson (1999)
1. ปรัชญา แนวคิด วิธีการและกระบวนการ ในการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม	X	X	X	X
2. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง	X	X	X	
3. มุ่งสร้างระบบการทำงานที่มีคุณภาพ	X	X		
4. มุ่งสร้างความพึงพอใจของลูกค้า	X	X	X	
5. มุ่งผลิตและปรับปรุงสินค้าและบริการที่มี คุณภาพ		X	X	X
6. มุ่งปรับปรุงทุกกิจกรรมในองค์กร โดยใช้ วิทยาศาสตร์และนวัตกรรม	X		X	
7. พัฒนาอย่างต่อเนื่อง	X		X	X
8. ใส่ใจสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ เสียทุกภาคส่วน			X	

ประเด็นสำคัญของการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมจึงประกอบด้วย (1) การผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดหลักหลักการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการสนองความต้องการของลูกค้า (2) ด้วยการใช้กระบวนการที่มีคุณภาพและผ่านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (3) โดยการร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรทุกฝ่าย (4) เพื่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ขององค์กรโดยรวม

ก.พ.ร. ได้นำเอาหลักการประเมินคุณภาพตามแนวคิด PMQA เข้ามาปรับใช้ในการติดตามและประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยราชการ โดยมีเกณฑ์การประเมินใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์

การดำเนินการ โดยเกณฑ์ทั้ง 7 ด้านดังกล่าวนั้นล้วนมีความสอดคล้องกับหลักการบริหารคุณภาพ โดยองค์กรดังกล่าวข้างต้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งนำ PMQA มาปรับใช้นั้น มีหลักการที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม แต่มีโครงสร้างการประเมินผลที่แตกต่างกัน โดยโครงสร้างการประเมินผลของ PMQA จะอิงปัจจัยในเชิงการปฏิบัติงาน ในขณะที่โครงสร้างการประเมินคุณภาพโดยองค์กรรวม 4 ด้าน ตามแนวคิดของวิฑูรย์ สิมะ โขคติ (2550) นั้นจะอิงหลักการโดยนิยาม

เนื่องจากการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม กับการบริหารจัดการภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยภาพลักษณ์องค์กรนั้น ประเมินจากภาพลักษณ์ของหน่วยในองค์กร 3 กลุ่มได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร องค์กร และประเมินจากภาพลักษณ์ของบริการซึ่งจัดเป็นผลิตภัณฑ์หรือผลลัพธ์จากการดำเนินการเป็นด้านที่ 4 บุคลากรทั้งสามระดับอาจมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการคุณภาพเชิงปฏิบัติในส่วนต่างๆแตกต่างกัน ผลกระทบจากความแตกต่างนั้นอาจกระทบกับความแปรปรวนที่เกิดขึ้นในระหว่างการวิเคราะห์ผลได้ แต่อย่างไรก็ตามบุคลากรทุกระดับจะต้องยึดหลักการบริหารจัดการแบบเดียวกันเสมอ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงทำการประเมินระดับการบริหารจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมโดยอิงนิยามหรือหลักการซึ่งอ้างอิงจาก อาจารย์ วิฑูรย์ สิมะ โขคติ (2550) เป็นสำคัญ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร” มีวิธีการดำเนินการวิจัยตามดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้นี้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร รวมทั้งสิ้น 1,243 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ Yamane, Taro. (1967). กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e^2 = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)
 N = $\frac{1,243}{1 + 1,243 (0.05)^2}$
 n = 302

ผลจากการคำนวณสูตรทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 302 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	กระทรวง/หน่วยราชการ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดชุมพร	10	2
2	ที่ทำการสัสดีจังหวัดชุมพร	11	3
3	สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร	16	4
4	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดชุมพร	26	6
5	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดชุมพร	30	7

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	กระทรวง/หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
6	สำนักงานจังหวัดชุมพร	23	6
7	สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดชุมพร	26	6
8	สำนักงานเกษตรจังหวัดชุมพร	26	6
9	สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดชุมพร	48	12
10	สำนักงานป่าไม้จังหวัดชุมพร	31	7
11	สำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร	15	4
12	สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดชุมพร	28	7
13	สำนักงานสถิติจังหวัดชุมพร	25	6
14	สำนักงานจังหวัดชุมพร	30	7
15	ที่ทำการปกครองจังหวัดชุมพร	40	10
16	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชุมพร	26	6
17	สำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร	59	14
18	สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดชุมพร	42	10
19	เรือนจำจังหวัดชุมพร	24	6
20	สำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร	49	12
21	สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร	19	5
22	สำนักงานจัดหางานจังหวัดชุมพร	53	13
23	สำนักงานสวัสดิการคุ้มครองและ แรงงานจังหวัดชุมพร	42	10
24	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชุมพร	32	8
25	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร	118	29
26	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร	19	5
27	ตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร	375	91
รวมประชากร (N)		1234	302

2. การรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการคัดเลือกตามรูปแบบข้างต้น
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บข้อมูลจากหนังสือ เอกสารราชการ บทความในวารสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ได้แก่ ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร ภาพลักษณ์ของบุคลากร ภาพลักษณ์ของบริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

ส่วนที่ 3 การบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ การปรับปรุงกระบวนการ การมีส่วนร่วมในหน่วยงาน การบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

3.2 การตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอที่ปรึกษา เพื่อขอข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มีการปรับปรุงแล้วไปผ่านกระบวนการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวนสามท่านที่ระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1.00

3.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Pre Test) จำนวน 30 คน กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างและนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient, 1974) โดยค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ระดับภาพลักษณ์การจัดการที่ดี ใช้สมการค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ระดับการบริหารคุณภาพโดยรวม ใช้สมการค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ทั้งนี้แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามแบบ Rating Scale มี 5 ระดับตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายความว่า	เห็นด้วยมาก
3	หมายความว่า	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อย
1	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับคะแนน	4.50 - 5.00	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.50 - 4.49	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน	2.50 - 3.39	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน	1.50 - 2.49	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน	1.00 - 1.49	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ดังนี้

1. เปรียบเทียบความแตกต่างทางเพศโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way-ANOVA)
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพโดยรวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร” ผู้วิจัยได้นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพรต่อการบริหารคุณภาพโดยองค์รวม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของบุคลากรของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดี

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	115	37.7
หญิง	187	62.3
รวม	302	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และผู้ชายจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	1	0.3
20-29 ปี	84	27.7
30-39 ปี	100	33.1
40-49 ปี	66	21.6
50-59 ปี	51	17.3
รวม	302	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 มีอายุ 50-59 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส.	58	19.1
ปริญญาตรี	178	59.3
ปริญญาโท	54	17.9
อื่นๆ	12	3.7
รวม	302	100

ตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวส. จำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 19.1 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 มีระดับการศึกษาอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	92	30.7
6-10 ปี	69	22.5
11-15 ปี	45	15.2
16-20 ปี	21	7.0
21-25 ปี	30	10.0
26 ปีขึ้นไป	45	14.6
รวม	302	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีประสบการณ์ทำงาน 21-25 ปี จำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 10 มีประสบการณ์ทำงาน 26 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อระดับการบริหารคุณภาพโดยองค์กรรวมของหน่วยราชการใน ศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหาร
คุณภาพโดยองค์กรรวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ในภาพรวม

การบริหารคุณภาพโดยองค์กรรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ	4.07	0.64	มาก	1
2. ด้านการปรับปรุงกระบวนการ	4.03	0.64	มาก	2
3. ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน	3.99	0.70	มาก	3
4. ด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์	3.92	0.67	มาก	4
รวม	3.69	0.05	มาก	

n = 302

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับการบริหารคุณภาพโดยองค์กรรวมของหน่วยราชการในศูนย์
จังหวัดชุมพร ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมุ่งเน้นที่
ประชาชนหรือคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.07 รองลงมา ด้านการปรับปรุงกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย
4.03 ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ มี
ค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหาร
คุณภาพโดยองค์กรรวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านการมุ่งเน้น
ประชาชนหรือคุณภาพ

ด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มุ่งเน้นการบริการหรือคุณภาพเพื่อให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ	4.09	0.07	มาก	1
2. มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุง	4.05	0.72	มาก	2
3. ยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการบริหารและดำเนินการ	4.09	0.74	มาก	3

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ภาพรวม	4.07	0.63	มาก
n = 302			

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยราชการในศูนย์จังหวัดชุมพรด้านการมุ่งเน้นประชาชนหรือคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการและมุ่งเน้นการบริการหรือคุณภาพเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันมากที่สุด 4.09 รองลงมา มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุง มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพรด้านการปรับปรุงกระบวนการ

ด้านการปรับปรุงกระบวนการ	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4.07	0.71	มาก	1
2. การปรับปรุงกระบวนการทำงานทำให้ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน(ลดขั้นตอนที่ยู่ยากซับซ้อน)	4.02	0.73	มาก	2
3. หน่วยงานหาวิธีในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง	4.01	0.74	มาก	3
ภาพรวม	4.03	0.64	มาก	

n = 302

ตารางที่ 4.7 พบว่าระดับการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยราชการในศูนย์จังหวัดชุมพร ด้านการปรับปรุงกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.07 รองลงมา การปรับปรุงกระบวนการทำให้ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน(ลดขั้นตอนที่ยู่ยาก

ซับซ้อน) มีค่าเฉลี่ย 4.02 และหน่วยงานหาวิธีในการแก้ปัญหาและพัฒนาดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพโดยองค์กรร่วมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่องานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ เมื่อเกิดปัญหา	3.99	0.76	มาก	2
2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน	4.02	0.08	มาก	1
3. บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.96	0.81	มาก	3
ภาพรวม	3.98	0.70	มาก	

n = 302

ตารางที่ 4.8 ระดับการบริการคุณภาพโดยองค์กรร่วมของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.02 รองลงมา บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่องานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่เมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.99 และบุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหาร
คุณภาพโดยองค์กรร่วมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร
ด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์

ด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. หน่วยงานมีการวางแผนในระยะยาวเพื่อการ บริหารองค์กร	3.92	0.76	มาก	2
2. หน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อ การดำเนินงานตามแผน	3.93	0.75	มาก	1
3. หน่วยงานมีการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับ แผนที่กำหนดไว้	3.91	0.79	มาก	3
ภาพรวม	3.92	0.67	มาก	

n = 302

ตารางที่ 4.9 ระดับการบริหารคุณภาพโดยองค์กรร่วมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ
จังหวัดชุมพรด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า หน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อดำเนินงานตามแผน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.93 รองลงมา
หน่วยงานมีการวางแผนในระยะยาวเพื่อการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.92 และหน่วยงานมีจัดทำ
โครงการที่สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์การจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดี	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านภาพลักษณ์ของผู้บริหาร	4.10	0.70	มาก	3
2. ด้านภาพลักษณ์บุคลากร	4.15	0.61	มาก	1
3. ด้านภาพลักษณ์ของบริการ	4.03	0.63	มาก	4
4. ด้านภาพลักษณ์องค์กร	4.11	0.62	มาก	2
รวม	4.11	0.47	มาก	

n = 302

จากตารางที่ 3.1 พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรต่อระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการลักษณ์ของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ 4.15 รองลงมา ด้านการลักษณ์องค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการลักษณ์ 4.10 และด้านการลักษณ์ของบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพโดยองค์กรรวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของผู้บริหาร

ด้านภาพลักษณ์ของผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ผู้บริหารมีจริยธรรมในการบริหารงาน	4.12	0.74	มาก	1
2. ผู้บริหารดำเนินองค์กรอยู่บนรากฐานของความถูกต้องยุติธรรม	4.09	0.76	มาก	3
3. เคารพกฎหมาย ซื่อสัตย์ เป็นประชาธิปไตยให้โอกาสลูกน้อง	4.10	0.82	มาก	2
ภาพรวม	4.10	0.70	มาก	

n = 302

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีจริยธรรมในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.12 รองลงมาเคารพกฎหมาย ชื่อสัตย์ เป็นประชาธิปไตย ให้ออกาสลูกน้อง มีค่าเฉลี่ย 4.10 และผู้บริหารดำเนินองค์กรอยู่บนรากฐานของความถูกต้องยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากร

ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากร	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีความรู้ ความสามารถต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเป็นมืออาชีพ	4.18	0.72	มาก	1
2. มีความพร้อมอยู่เสมอไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดๆ	4.14	0.73	มาก	2
3. ใ้ข่าวจาที่สุภาพ ให้เกียรติ มีจิตใจแก่การให้บริการต่อคนที่มาติดต่อ	4.12	0.71	มาก	3
ภาพรวม	4.14	0.61	มาก	

n = 302

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พบว่า ระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความรู้ ความสามารถต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.18 รองลงมามีความพร้อมอยู่เสมอไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดๆ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และใ้ข่าวจาที่สุภาพ ให้เกียรติ มีจิตใจแก่การให้บริการต่อคนที่มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการ
ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร
ด้านภาพลักษณ์ของบริการ

ด้านภาพลักษณ์ของบริการ	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. บริการของหน่วยงานมีคุณภาพตามการ ประชาสัมพันธ์	4.01	0.76	มาก	2
2. บริการของหน่วยงานเป็นการเสริมสร้างคุณภาพ ชีวิตให้กับประชาชน	4.01	0.72	มาก	2
3. บริการมีมาตรฐานสมกับคุณภาพเป็นไปตามที่ ประชาชนต้องการ	4.07	0.73	มาก	1
ภาพรวม	4.03	0.64	มาก	

n = 302

จากตารางที่ 4.13 ระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานราชการในศูนย์ราชการ
จังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า
บริการมีมาตรฐานสมกับคุณภาพเป็นไปตามที่ประชาชนต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.07 บริการ
ของหน่วยงานมีคุณภาพตามการประชาสัมพันธ์และบริการของหน่วยงานเป็นการเสริมสร้าง
คุณภาพชีวิตให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.01

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการ
ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร
ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน	4.10	0.70	มาก	2
2. หน่วยงานมีการทำงานที่โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้	4.09	0.74	มาก	3
3. หน่วยงานมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์สุจริต	4.14	0.75	มาก	1

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ภาพรวม	4.10	0.62	มาก
n = 302			

จากตารางที่ 4.14 ระดับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าหน่วยงานมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ชื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ 4.14 รองลงมาหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.10 และหน่วยงานมีการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศต่างแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร	4.07	0.68	4.12	0.72	-0.70	0.48
2. ภาพลักษณ์ของบุคลากร	4.11	0.63	4.17	0.61	-0.90	0.37
3. ภาพลักษณ์ของบริการ	4.02	0.64	4.04	0.63	-0.20	0.84
4. ภาพลักษณ์ขององค์กร	4.10	0.63	4.11	0.62	-0.06	0.95
รวม	4.08	0.49	4.13	0.47	-0.99	0.32

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตาม อายุ พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และรายด้านก็ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุต่างแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของ
หน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดี
ของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของ หน่วยงานในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig
ภาพลักษณ์ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2.428	4	0.607	1.224	0.301
	ภายในกลุ่ม	160.68	324	0.496		
	รวม	163.110	328			
ภาพลักษณ์ของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.298	4	0.324	0.859	0.489
	ภายในกลุ่ม	122.380	324	0.378		
	รวม	123.677	328			
ภาพลักษณ์ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.404	4	0.101	0.247	0.911
	ภายในกลุ่ม	132.403	324	0.409		
	รวม	132.807	328			
ภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.335	4	0.084	0.212	0.932
	ภายในกลุ่ม	128.093	324	0.395		
	รวม	128.428	328			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.744	4	1.689	.398	.821
	ภายในกลุ่ม	148.085	324	4.269		
	รวม	139.829	328			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของ
หน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตาม อายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความ
คิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ภาพรวม ไม่
แตกต่างกัน และรายด้านก็ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีการศึกษาต่างแต่กันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตาม การศึกษา

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของ หน่วยงานในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig
ภาพลักษณ์ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	3.016	3	1.005	2.041	0.108
	ภายในกลุ่ม	160.094	325	0.493		
	รวม	163.110	328			
ภาพลักษณ์ของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.298	3	0.433	1.419	0.329
	ภายในกลุ่ม	122.379	325	0.377		
	รวม	123.677	328			
ภาพลักษณ์ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.847	3	0.282	0.696	0.555
	ภายในกลุ่ม	131.960	325	0.406		
	รวม	132.807	328			
ภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.625	3	0.208	0.529	0.662
	ภายในกลุ่ม	127.803	328	0.393		
	รวม	128.428	328			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	12.432	3	4.144	.978	.403
	ภายในกลุ่ม	138.397	325	4.238		
	รวม	139.829	328			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตาม การศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาต่างแต่กันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ภาพรวมไม่แตกต่างกัน และรายด้านก็ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของ หน่วยงานในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig
ภาพลักษณ์ผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	0.602	5	0.120	0.239	0.945
	ภายในกลุ่ม	162.508	323	0.503		
	รวม	163.110	328			
ภาพลักษณ์ของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.907	5	0.181	0.477	0.793
	ภายในกลุ่ม	122.770	323	0.380		
	รวม	123.677	328			
ภาพลักษณ์ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.738	5	0.348	0.856	0.511
	ภายในกลุ่ม	131.070	323	0.406		
	รวม	132.807	328			
ภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.642	5	0.328	0.836	0.525
	ภายในกลุ่ม	126.786	323	0.393		
	รวม	128.428	328			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.013	5	1.403	.328	.896
	ภายในกลุ่ม	138.816	323	4.281		
	รวม	139.829	328			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และรายด้านก็ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมกับการภาพลักษณ์ที่ดี
ของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.19 Correlation Metric ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆในตัวแบบวิจัย

Correlation	ภาพลักษณ์	ผู้บริหาร	พนักงาน	บริการ	องค์กร	มุ่งเน้น	ปรับปรุง	ส่วน ร่วม	บูรณา การ
ภาพลักษณ์	1.000								
ผู้บริหาร	0.804**	1.000							
พนักงาน	0.834**	0.603**	1.000						
บริการ	0.758**	0.411**	0.527**	1.000					
องค์กร	0.794**	0.509**	0.546**	0.496**	1.000				
มุ่งเน้น	0.582**	0.393**	0.450**	0.488**	0.533**	1.000			
ปรับปรุง	0.555**	0.429**	0.411**	0.422**	0.490**	0.495**	1.000		
ส่วนร่วม	0.547**	0.433**	0.431**	0.427**	0.454**	0.461**	0.560**	1.000	
บูรณาการ	0.531**	0.399**	0.430**	0.399**	0.469**	0.438**	0.481**	0.529**	1.000

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ พบว่า ปัจจัยต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น
การบริหารคุณภาพโดยองค์รวมและตัวแปรตาม การจัดการภาพลักษณ์ที่ดี มีความสัมพันธ์ในเชิง
บวก(เป็นไปในทิศทางเดียวกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดี
ของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม	การจัดการภาพลักษณ์ที่ดี				รวม
	ด้านผู้บริหาร	ด้านบุคลากร	ด้านบริการ	ด้านองค์กร	
1. การมุ่งเน้นที่ประชาชน	0.393**	0.450**	0.488**	0.533**	
2. การปรับปรุงกระบวนการ	0.429**	0.411**	0.422**	0.490**	
3. การมีส่วนร่วมในหน่วยงาน	0.433**	0.431**	0.427**	0.454**	0.702**
4. การบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์	0.399**	0.430**	0.399**	0.469**	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.20 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมกับการจัดการ
ภาพลักษณ์ที่ดี มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยยะสำคัญที่ 0.01 และมีขนาดความสัมพันธ์ในระดับสูง

มีค่าเท่ากับ 0.702** การบริหารคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดี จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีทุกด้านมีดังนี้

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีด้านภาพลักษณ์ผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม เมื่อเรียงลำดับพบว่าลำดับแรกคือ ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน (**0.433) รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงกระบวนการ (**0.429) และด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ (**0.399)

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีด้านภาพลักษณ์พนักงาน มีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม เมื่อเรียงลำดับพบว่าลำดับแรกคือ ด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ (**0.450) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน (**0.431) ด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ (**0.430)

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีด้านภาพลักษณ์ของบริการ มีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม เมื่อเรียงลำดับพบว่าลำดับแรกคือ ด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ (**0.488) รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงกระบวนการ (**0.442) และด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน (**0.427)

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพโดยรวม เมื่อเรียงลำดับพบว่าลำดับแรกคือ ด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ (**0.533) รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงกระบวนการ (**0.490) และด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ (**0.469)

จะสังเกตได้ว่าการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีด้านผู้บริหารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ 2 ประเด็น โดย การมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพเท่ากับ (**0.393) และการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์เท่ากับ (**0.399) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์เท่ากับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีในด้านภาพลักษณ์ของบริการ เช่นเดียวกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร” ผู้วิจัยได้นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้แล้วนำมาทำการวิเคราะห์โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 62.3 มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.7

ส่วนที่ 2 การบริหารคุณภาพโดยองค์รวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.07 รองลงมา ด้านการปรับปรุงกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านการมุ่งเน้นประชาชนหรือคุณภาพมีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการ และมุ่งเน้นการบริการหรือคุณภาพเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากันมากที่สุด 4.09 รองลงมา มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุง มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านการปรับปรุงกระบวนการมีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.07 รองลงมา การปรับปรุงกระบวนการทำให้ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน(ลดขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อน) มีค่าเฉลี่ย 4.02 และหน่วยงานหาวิธีในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.02 รองลงมา บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่องานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่เมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.99 และบุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าหน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการดำเนินงานตามแผน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.93 รองลงมา หน่วยงานมีการวางแผนในระยะยาวเพื่อการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.92 และหน่วยงานมีจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการลักษณ์ของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.15 รองลงมา ด้านการลักษณ์องค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการลักษณ์ผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 และด้านการลักษณ์ของบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีจริยธรรมในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.12 รองลงมาเคารพกฎหมาย ซื่อสัตย์ เป็นประชาธิปไตย ให้โอกาสลูกน้อง มีค่าเฉลี่ย 4.10 และผู้บริหารดำเนินองค์กรอยู่บนรากฐานของความถูกต้องยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความรู้ความสามารถต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.18 รองลงมา มีความพร้อมอยู่เสมอไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดๆ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ ใ้ข่าวจากที่สุภาพ ให้เกียรติ มีจิตใจแก่การให้บริการต่อคนที่มาติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ของบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บริการมีมาตรฐาน สัมกับคุณภาพเป็นไปตามที่ประชาชนต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.07 บริการของหน่วยงานมีคุณภาพตามการประชาสัมพันธ์และบริการของหน่วยงานเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.01

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หน่วยงานมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ชื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.10 รองลงมาหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชนมีค่าเฉลี่ย 4.10 และหน่วยงานมีการทำงานที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ภาพรวมไม่แตกต่างกันมาก และรายด้านก็ไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ภาพรวมไม่แตกต่างกันมาก และรายด้านก็ไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และรายด้านก็ไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และรายด้านก็ไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์กรร่วมกับจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพรจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การบริหารคุณภาพ โดยองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดี จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า การบริหารคุณภาพ โดยองค์กรมีความสัมพันธ์กับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีทุกด้านดังนี้ การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีด้านภาพลักษณ์ผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพ โดยองค์กร เมื่อเรียงลำดับพบว่าลำดับแรกคือ ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน (**0.433) รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงกระบวนการ (**0.429) และด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ (**0.399)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านการบริหารคุณภาพ โดยองค์กร จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพ โดยองค์กรของหน่วยงานราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.07 รองลงมา ด้านการปรับปรุงกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.92ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภาวนา มานะเวช (2552) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการกระทรวงพลังงานต่อมาตรการประเมินคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการกระทรวงพลังงานมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิด รูปแบบ ข้อกำหนด และเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับมาก มีการเข้าร่วมการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับน้อย และมีความคิดเห็นต่อมาตรการการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า

1.1. การมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงมีปริมาณเพียงพอและยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการ

1.2. การปรับปรุงกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

1.3. การมีส่วนร่วมในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่องานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่เมื่อเกิดปัญหา

1.4. การบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการดำเนินงานตามแผน

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมของหน่วยราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดชุมพรผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการจัดการภาพลักษณ์ที่ดี จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการลักษณ์ของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.15 รองลงมา ด้านการลักษณ์องค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการลักษณ์ผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 และด้านการลักษณ์ของบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kotler (2000, p.296) ภาพลักษณ์ในบริบทของการตลาดไว้ว่า ภาพลักษณ์ ว่า (Image) เป็นวิถีที่ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับบริษัทหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทและภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการภายใต้การควบคุมของธุรกิจเมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ที่องค์กรธุรกิจจะสามารถนำมาเป็นองค์ประกอบทางการบริหารจัดการได้แล้ว อาจจำกดขอบเขตประเภทของภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการตลาดให้ชัดเจน โดยจำแนกเป็น 3 ประเภทด้วยกันคือ 1). ภาพลักษณ์บริการ 2). ภาพลักษณ์ตราหือ 3). ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า

2.1. ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีจริยธรรมในการบริหารงาน

2.2. ภาพลักษณ์ของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่ามีความรู้ความสามารถต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเป็นมืออาชีพ

2.3. ภาพลักษณ์ของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าบริการมีมาตรฐานสมกับคุณภาพเป็นไปตามที่ประชาชนต้องการ

2.4. ภาพลักษณ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์ สุจริต

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยราชการในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพรผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีอยู่ในระดับมาก โดยสรุป ผู้วิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรทั้งในด้านระดับการบริหารคุณภาพโดยองค์กรวมและการจัดการภาพลักษณ์ของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก การที่บุคลากรมีระดับภาพลักษณ์ที่ดีอยู่ในระดับมาก ย่อมส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้การทำงานเกิดความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน รวมถึงเกิดการยอมรับของประชาชน

3. บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรจะแตกต่างกันอย่างไร บุคลากรทุกคนต่างก็มีความคิดเห็นต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพรอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความคิดเห็น (Opinion) ตามความหมายในพจนานุกรมการศึกษา หมายถึง ความเชื่อ ความคิด การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้เกิดจากการพิสูจน์หรือการชั่งน้ำหนักว่าเป็นความถูกต้องหรือไม่สอดคล้องกับความหมายในพจนานุกรมภาษาอังกฤษ ที่ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความรู้สึกในใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่จะพิจารณาตัดสินใจเพื่อประเมินคุณค่าของสิ่งต่างๆและยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ ทิสนา แชมมณี (2545, หน้า 96) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาศัยพื้นฐาน ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในการแสดงออก

4. ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพโดยองค์กรวม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ ด้านการปรับปรุงกระบวนการ ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน ด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า หากหน่วยงานนำหลักการทั้ง 4 ด้านมาใช้ ยิ่งมากเท่าไรหน่วยงานนั้นก็จะมีภาพลักษณ์ที่ดีมากขึ้นเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย “ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร” เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานที่มีการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพและด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะมีการพัฒนาให้มีระดับสูงขึ้นเพื่อการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นต่อไป

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า หน่วยงานที่มีการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีด้านภาพลักษณ์ของบริการและด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรพิจารณาในด้านนี้และมีการพัฒนาให้อยู่ในระดับสูง เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในทุกด้านให้แก่หน่วยงาน

3. จากผลวิจัยที่พบว่า การบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมมีความสัมพันธ์กับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้น หน่วยงานควรพิจารณาใช้การบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมทั้งด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพ ด้านการปรับปรุงกระบวนการ ด้านการมีส่วนร่วมในหน่วยงานและด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์ควบคู่ไปกับการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ดีขึ้นๆ ไป จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ในโอกาสต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลให้การบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ด้านการมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือคุณภาพและด้านการบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับต่ำ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรต่อการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

3. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและการบริหารคุณภาพ โดยองค์รวมของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2547). **คู่มือการจัดทำพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กฤษณา บุญเสริม. (2551). **คุณลักษณะของผู้บริหารท้องถิ่นที่พึงประสงค์ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กวี วงศ์พุด. (2542). **ภาวะผู้นำ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ บี.เค.อินเตอร์ ปริ้นท์.
- การพัฒนาตนเอง.(2551). **ออนไลน์**. เข้าถึงเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2559 แหล่งที่มา : <http://www.thaiedresearch.org/result/into2>.
- บุญชลิ คำชาย. (2545). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร. (2537). **การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลการสร้างภาพลักษณ์ของโครงการดาวเทียมไทยคม**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชบาไพโร ชุนถนอม. (2553). **การพัฒนาบริการด้านการเงินของกองคลัง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น**. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณันท์สินธุศิริ. (2553). **ภาพลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่ขยายจากตราสินค้าของบริษัท สิงห์ คอร์เปอเรชั่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). **TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดิเรกธรรมฤทธิ. (2551). **รูปแบบการบูรณาการกองทุนสวัสดิการชุมชนในระดับตำบล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทองทิพา วิริยะพันธ์. (2550). **ทักษะผู้บริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ CP.CYBERPRINT.

บรรณานุกรม

- ทิสนา แคมมณี. (2545). **รูปแบบการเรียนการสอน: ทางเลือกที่หลากหลาย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพลักษณ์ โกมลวณิช. (2553). **ภาพลักษณ์ของพนักงานบนเครื่องบิน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรชัย อำนวยผลวิวัฒน์. (2553). **รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและสมรรถนะของการดำเนินงาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2550). **พลังใจมององค์กรด้วยกลยุทธ์การสื่อสารชั้นเขียน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ฐานการพิมพ์.
- พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2537). “การประเมินภาพพจน์และภาพพจน์เชิงลบ”.วารสารสื่อมวลชน. (มิถุนายน-ตุลาคม 2537).
- พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร. (2545). **การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรทิพย์ อัยยิมานันท์. (2547). Leadership for Organizational Effectiveness. **การบริหารคน**. 3,24:65, 68.
- ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2542). **การพัฒนาตนเอง**. ราชบุรี : สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ภาวนา มานะเวช. (2552). **ความคิดเห็นของข้าราชการกระทรวงพลังงานต่อมาตรการการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภูมิธรรม ฤกษ์อินทรีย์. (2548). **ภาพลักษณ์การให้บริการและพฤติกรรมทางจริยธรรมในการทำงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาคารพิมพ์.
- ราตรีพัฒนรังสรรค์. (2544). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน**. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- เรียม ศรีทอง. (2542). **พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาตน**. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). **การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

บรรณานุกรม

- วชิรา มุ่งเจริญ. (2552). การสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) องค์การบริหารส่วนตำบล. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วาสนา จันทร์สว่างและคณะ. (2541). ภาพลักษณ์ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 659.2
- วิเชียร แก่นไร่. (2541). การพัฒนาตนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี, (2541). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- _____. (2550). TQMคู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เนชั่นบุ๊คส์.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิมลพรรณ ตั้งจิตเพิ่มพูน. (2543). การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- วิรัช ฤทธิรัตนกุล. (2540). การประชาสัมพันธ์.(พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัตน์ บุญอ้อม. (2552). ภาพลักษณ์การบริหาร ส่วนตำบลบางพลีใหญ่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิษณุ เพชรอม. (2553). การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะมนุษยศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วีรุธ มาฆะศิริานนท์. (2542). คัมภีร์บริหารองค์กรเรียนรู้สู่ TQM. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วีระ บุญญาดีวงศ์. (2553). 24 วิธีสร้างสรรค์คนยอดงานเยี่ยม. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ : โปรอิฟจำกัด.

บรรณานุกรม

- วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์. (2554). **อิทธิพลของการรับรู้ ทักษะและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภฤกษ์ โปธิไพรัตนา. (2553). **ตัวชี้วัดภาพลักษณ์องค์กร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ บัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตนเอง**. กรุงเทพฯ : อักษรภาพิพัฒน์.
- สมใจ ลักขณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมิต อาชวนิจกุล. (2533). **การพัฒนาตนเอง**. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2543). **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สันติ รุ่งสะอาด. (2550). **การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานฝ่ายวิชาการ โรงเรียนพลชัยการสยามในพระอุปถัมภ์ฯ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สัมมนา สีหม่วย. (2553). **การทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การการบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2552). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552**. (ม.ป.ท.)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). **“ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2550– พ.ศ. 2551 ”**(ม.ป.ท.).
- สุณี เชื้อสุวรรณ. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนิสา ปุรสาชิต. (2550). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษากรมการขนส่งทางบก**. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม

- สุภัทตรา เพ็ญหาญ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษากับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สุวรรณณี แสงมหาชัย. (2539). TQM กับการปรับปรุงภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพรีนติ้ง.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2541). ภาพพจน์นั้น...สำคัญไฉน. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- โสภา เทพวรชัย. (2542). การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองขององค์กรชุมชนในจังหวัดอุตรดิตถ์. รายงานการวิจัยสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์.
- อภิสิทธิ์ นัทรทานนท์. (2548). “การสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้า เครื่องมอเชิงกลยุทธ์สู่ชัยชนะในสงครามการตลาดปัจจุบัน”.วารสารบริหารธุรกิจ. 28, 105: 55-72.
- อรรถพงษ์ ฉลาดการณ์. (2554). ภาวะผู้นำที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการกำกับควบคุมของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธาณสุข, คณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อำนวยการวิวัฒธรรม. (2540).การแก้วิกฤติการณ์และสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพริ้ง.
- อารีย์ศรีรักษา. (2550). การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้านบริหารจัดการศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านควนไทรโดยการเทียบรอย กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

BIBLIOGRAPHY

- Avolio, B.J. (1999). **Full Leadership Development: Building the Vital Forces in Organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage. 234 pp.
- Bank, J. (1992). **The Essence of Total Quality Management**. New York: Prentice - Hall.
- Bass, Bernard M. (1985). **Leadership and Performance Beyond Expectations**. New York: Free Press.
- Biel, A. L. (1992). "How Brand Image Drive Brand Equity." **Journal of Advertising Research**, 32(6), RC6-RC12.
- Boulding, Kenneth E. (1975). **The Image : Knowledge in Life and Society**. Michigan: The University of Michigan.
- Brook, A. (1997). **The Role of Organization Justice in Mediating the Relationship between Quality Programs and Work Outcomes**. Michigan: Temple University.
- Burns, James Macgregor. (1978). **Leadership**. New York: Harper and Row.
- Dale, B.G.; Boaden, R.J. & Lascelles, D.M. (1994). **Total Quality Management. :An Overview**. New York: Prentice - Hall.
- Daniel J. Boorstin. (1973). **The New Atlantis**. American : Man of Books.
- Donelan, S. (1997). **Goal Setting and Job Satisfaction: The Perceived Impact of a Performance Management Program on Goal Setting and Job Satisfaction of Non -Union Employees of a Private University**. Boston: Boston University.
- Duncan, T. (2005). **Principles of advertisings & IMC**.(2nd ed.). Boston, MA: McGraw-Hill/Irwin.
- Frank, Jefkins. (1993). **Planned Press and Public Relation**.(3rd ed.) Great Britain : Alden Press.
- Goldstein, R.H. (1998). **A Survey of the perceptions of quality in human service organizations as determined by the Malcolm Baldrige National Quality Award Criterla**. Boston: Boston University.
- Koontz, Harold; O'Donnell, Cyril.(1976). **Management: a Systems and Contingency Analysis of Managerial Functions**.New York:McGraw – Hill.
- Ishikawa, Kaoru (1985). **What Is Total Quality Control ?**. Translated by D.J.Lu.Englewood Cliffs, N.J. : Prentice – Hall.

BIBLIOGRAPHY

- Keller, Kevin Lane. (2003). **Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity**. (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. (10th Ed.) New Jersey : Prentice – Hall Inc.
- Kreitner, Robert. (1988). **Management**. 7th ed. Houghton Mifflin.
- Lagothetis, N. (1992). **Management for Total Quality: From Deming to Taguchi and SPC**, Hertfordshire, U.K.: Prentice Hall International.
- Mathis, R.L. & Jackson, J.H. (1999). **Human Resource Management**. Australia : South-Western College.
- Morley, Michael. (1988). **How to Manage Your Global Reputation: A Guide to the Dynamics of International Public Relations**. Hampshire and London. : Macmillan Press.
- Spreitzer, G.M. (1995). “ Psychological Empowerment in the Workplace : Dimensions, Measurement and Validation. ” **The Academy of Management Journal**. 38:1442-1465.
- Stogdill, R.M. (1974). **Handbook of Leadership: a Survey of Theory and Research**. New York: Free Press.
- Tenner, Arthur R. and Detoro, I.J. (1992). **Irving J. Total Quality Management : Three Steps to Continuous**. Massachusetts : Addison-Wesley Publishing company.
- Tsang, J.H.Y. & Antony, J. (2001). “ Total Quality Management in UK Service Organizations: Some Key Findings from a Survey.” **Managing Service Quality**. 11, 2: 132-141.
- Tucker, M.L. (1990). **Higher Education Leadership : Transformational as a Predictor of Satisfaction Effectiveness, and Extra Effort**. Ph.D. Dissertation, University of New Orleans. Dissertation Abstract International. (CD-ROM) 52(3) ,September.
- Whaley, Robert E. ,(1993). Derivatives on Market Volatility: Hedging Tools Long Overdue. **Journal of Derivatives**.1, 71-84.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistic: An introductory analysis**.(2nd ed). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของ
หน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร โดยมีรายละเอียดของคำถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพรกับการบริหารคุณภาพโดยองค์รวม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และใช้ข้อมูลเพื่อการประมวลผลเท่านั้น

เรื่อง ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของ
หน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-29 ปี 30-39 ปี
 40-49 ปี 50-59 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท
 อื่นๆ (ระบุ)
4. ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี
 16-20 ปี 21-25 ปี 25 ปีขึ้นไป
5. หน่วยงาน/สำนักงาน (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพโดยองค์รวมกับการจัดการภาพลักษณ์ที่ดีของ
หน่วยงานในศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ระดับ 5 =มากที่สุดหรือดีมาก ระดับ 4 =มากหรือดีระดับ 3 = ปานกลางหรือพอใช้
ระดับ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน ระดับ 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

การจัดการภาพลักษณ์ที่ดี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ภาพลักษณ์ผู้บริหาร					
1.1 ผู้บริหารมีจริยธรรมในการบริหารงาน					
1.2 ผู้บริหารดำเนินองค์รอบคุณบนรากฐานของความถูกต้อง					
1.3 เคารพกฎหมาย ซื่อสัตย์ เป็นประชาธิปไตย ให้โอกาสลูกน้อง					
2. ภาพลักษณ์ของบุคลากร					
2.1 มีความรู้ความสามารถต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเป็นมืออาชีพ					
2.2 มีความพร้อมอยู่เสมอไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดๆ					
2.3 ใช้งานที่สุภาพ ให้เกียรติ มีจิตใจแก่การให้บริการต่อคนที่มาติดต่อองค์กร					
3. ภาพลักษณ์ของบริการ					
3.1 บริการของหน่วยงานมีคุณภาพตามการประชาสัมพันธ์					
3.2 บริการของหน่วยงานเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน					
3.3 บริการมีมาตรฐานสมกับคุณภาพเป็นไปตามที่ประชาชนต้องการ					
4. ภาพลักษณ์ขององค์กร					
4.1 หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชน					
4.2 หน่วยงานมีการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
4.3 หน่วยงานมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์สุจริต					

การบริหารคุณภาพโดยรวม	ระดับความคิด				
	5	4	3	2	1
1. การมุ่งเน้นประชาชนหรือคุณภาพ					
1.1 มุ่งเน้นการบริการหรือคุณภาพเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ					
1.2 มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงบริการ					
1.3 ยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการ					
2. การปรับปรุงกระบวนการ					
2.1 หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน					
2.2 การปรับปรุงกระบวนการทำให้ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน (ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน)					
2.3 หน่วยงานหาวิธีในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง					
3. การมีส่วนร่วมในหน่วยงาน					
3.1 บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่องานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่เมื่อเกิดปัญหา					
3.2 บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน					
3.3 บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
4. การบูรณาการเพื่อผลสัมฤทธิ์					
4.1 หน่วยงานมีการวางแผนในระยะยาวเพื่อการบริหารองค์กร					
4.2 หน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการดำเนินงานตามแผน					
4.3 หน่วยงานมีจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยค่ะ

ผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	สุพัตรา คงแจ้ง
วัน เดือน ปี เกิด	12 กันยายน 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (นิเทศศาสตร์)มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร
สถานที่ปัจจุบัน	160/1 หมู่ 6 ตำบล นาทุ่ง อำเภอ เมือง จังหวัดชุมพร 86000