

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม
ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

พุลทรัพย์ โพนสิงห์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์
เรื่อง
ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม
ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาวพุดทรัพย์ โพนสิงห์
ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์จักรสมน พงศ์ภิณูโย,
ปช.ด.(ประชากรศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิรัช กิตติพิชัย,
วท.ด.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทน์ ศิริโชติรัตน์,
Dr.P.H.(Preventive Care)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,
พ.บ., ว.ว.(ออร์โธปิดิกส์)
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ตรีเดช,
บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ศ.ด.
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์
เรื่อง
ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม
ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555

นางสาวพุลทรัพย์ โพนสิงห์
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิรัช กิตติพิชัย,
วท.ค.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรางคณา จันทร์คง,
ปร.ค.(ประชากรศาสตร์)
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นัทสน์ สิริโชติรัตน์,
Dr.P.H.(Preventive Care)
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ฉัตรสุมน พฤทธิบุญ,
ปช.ค.(ประชากรศาสตร์)
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,
พ.บ., ว.ว.(ออร์โธปิดิกส์)
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล,
พ.บ., อ.ว.(ระบาดวิทยา)
คณบดี
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจากคณาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงคือ รองศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรสุมน พงศ์ภักขิณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัช กิตติพิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมที่ได้ให้คำแนะนำ ชี้แนะทางตลอดจนติดตามแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ภิกขุ ภูวนานันท์ และ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ ธาตาศุข อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่เข้าร่วมกิจกรรมในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งผู้อำนวยการสำนักงานเขต หัวหน้าฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ที่อนุญาตและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูล รวมถึงผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ได้ให้กำลังใจและสนับสนุนตลอดระยะเวลาของการศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมารดา บิดา และญาติพี่น้อง ที่เป็นกำลังใจให้ ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นจนสำเร็จการศึกษา ขอขอบคุณนางพิสมัย มณีแจ่มใส รวมทั้งผู้ที่มีส่วนร่วมให้การช่วยเหลือที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

พูลทรัพย์ โพนสิงห์

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
IDEAL IMAGE OF HEALTH ENVIRONMENT DISTRICT OFFICIALS OF BANGKOK METROPOLITAN
ADMINISTRATION

พลทรัพย์ โพนสิงห์ 5236211 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: นัศรศุมน พงษ์นิญโญ, ปช.ค.(ประชากรศาสตร์), นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์,
Dr.P.H.(PREVENTIVE CARE), วิวัฒน์ กิตติพิชัย, วท.ค.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้าน
สุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับ
ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการ
รับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ จำนวน 780 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและ
สิ่งแวดล้อม จำนวน 141 คน เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต จำนวน 247 คน และผู้รับบริการ จำนวน 392 คน และสุ่ม
สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 13 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูล
ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ส่วน
ผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก และ
ผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ภายในกลุ่ม
ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ร่วมงาน และกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับพึงประสงค์แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้ร่วมงาน พบว่า มีการรับรู้
ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับพึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาความเป็นผู้นำในทักษะการคิดประยุกต์ กล้าแสดงความรู้
ความสามารถ พร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มุ่งเน้นการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของตนเองและพัฒนาพฤติกรรม
สร้างเสริมสุขภาพสู่การเป็นแบบอย่างที่ดีในหน่วยงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติควรได้รับการสนับสนุนให้มีบทบาทหลักใน
กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงานมากขึ้น และควรพัฒนาด้านการบริการด้วยความรวดเร็วและให้บริการด้วย
ความอ่อนน้อมและวางตัวอย่างเหมาะสม ซึ่งการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและ
สิ่งแวดล้อมนั้นต้องมาจากผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักโดยมีหน่วยงานคอยให้การสนับสนุนและพัฒนาร่วมด้วย

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ / ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

**IDEAL IMAGE OF SANITATION AND ENVIRONMENTAL HEALTH OFFICERS
OF DISTRICT OFFICES OF BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION****POOLSAP PHONSINGH 5236211 PHPH/M****M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION****THESIS ADVISORY COMMITTEE: CHARDSUMON PRUTIPINYO, Ph.D.
(DEMOGRAPHY), NITHAT SIRICHOTIRATANA, Dr.P.H.(PREVENTIVE CARE),
WIRIN KITTIPICHAI, Ph.D.(APPLIED BEHAVIORAL SCIENCE RESEARCH)****ABSTRACT**

This study is survey research studying ideal image of sanitation and environmental health officers of District Offices of Bangkok Metropolitan Administration. The study focused on the comparative perspective of actual and ideal images of the officers according to the perception of the officers, work colleagues, and clients, for a total of 780 people. The studied population were 141 sanitation and environmental health officers, 247 other officers of the district offices, and 392 clients. Data was collected by questionnaires and interviews. Thirteen officers were randomly selected for interview. Statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was done by t-test.

The study found that the officers had a high level of perception of ideal and actual image, their work colleagues had a medium level of perception of actual image and high level of ideal image, and clients had a high level of perception of both actual and ideal image. A comparative study of the perception among the officers, work colleagues, and clients found a difference between actual image and ideal image with a statistical significance level of $p = 0.05$. Comparative study of the perception among the officers and work colleagues found a difference between actual image and ideal image with a statistical significance level of $p = 0.05$.

The research recommendations are that officers should develop their leadership in the aspect of applied thinking, express their knowledge and skills, and be ready to listen to others' ideas and concepts. They should also focus on promoting their personal health and improving their health behavior to be an ideal model in their office. They should receive support to play a more active role in health promotion activities of their office. The service should be accomplished with promptness, politeness, and proper personality. The improvement of the image of sanitation and environmental health officers must be mainly initiated from the officers themselves and the office in which they work should provide additional support.

KEY WORDS: IMAGE / IDEAL IMAGE**182 pages**

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ทั่วไป.....	4
วัตถุประสงค์เฉพาะ.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย.....	9
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	9
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการด้านสาธารณสุข.....	49
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐและท้องถิ่น.....	55
2.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับงานบริการด้านสาธารณสุข.....	56
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
รูปแบบการวิจัย.....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.....	73
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.....	78
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	81
ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร	84
บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัย.....	87
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	107
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย.....	112
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ.....	125
บรรณานุกรม.....	138
ภาคผนวก.....	148
ประวัติผู้วิจัย.....	182

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล.....	73
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่ง.....	76
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ.....	77
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพ.....	77
4.5 การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและ สิ่งแวดล้อม กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ร่วมงาน และกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน	78
4.6 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้าน สุขภาพและสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ	81
4.7 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้าน สุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรม สร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้ร่วมงาน และด้าน การให้บริการ ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้รับบริการ.....	83

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพ และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”.....	10
2.1 โครงสร้างส่วนราชการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.....	58
3.1 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	67

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแนวนโยบายกระจายอำนาจที่ผ่านมา ได้ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้นในฐานะหน่วยงานระดับพื้นที่ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถดำเนินงานราชการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีได้นั้น ส่วนสำคัญขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ทั้งนี้หากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ การมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ หรือผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและมีการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ในการบริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนางานไปในทางที่ดีขึ้น (มานิตา สมชื่อ, 2550: 5) โดยเฉพาะการพัฒนางานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งถือเป็นงานพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นและมีแนวโน้มขยายตัวตามความเจริญของท้องถิ่น ตามภาวะโรคภัยทางสุขภาพ รวมถึงตามแนวนโยบายของรัฐที่มุ่งเน้นการพัฒนางานบริการสาธารณสุขระดับชุมชนมากขึ้น ดังนั้นการขับเคลื่อนและพัฒนางานด้านสาธารณสุขในท้องถิ่นจึงขึ้นอยู่กับศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ต้องมีทักษะความรู้ในการดำเนินงานและการบริการประชาชน พร้อมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีด้านสุขอนามัยแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของบุคลากรและองค์กรในราชการส่วนท้องถิ่น

ภาพลักษณ์นั้นถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อทั้งบุคคลและองค์กร เนื่องจากมีผลต่อความน่าเชื่อถือ ศรัทธา และการยอมรับจากสังคม ผนวกกับบริบททางสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและภาพลักษณ์ขององค์กรให้สอดคล้องตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป เช่นเดียวกับองค์กรในระบบราชการปัจจุบัน ซึ่งภายหลังการปฏิรูประบบราชการไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมาก็ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานและการบริการในภาครัฐ ทั้งนี้ เพราะการปฏิรูประบบราชการมีผลทำให้ระบบราชการเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร วิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งทัศนคติและค่านิยมดั้งเดิมของข้าราชการทุกระดับ เพื่อให้ระบบราชการสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง เข้มแข็งมี

ประสิทธิภาพสูง และมีศักยภาพเพียงพอที่จะอยู่ได้ในท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (สมเกียรติ ศรีลัมพ์, 2547: 14) โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยยึดหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ผสมผสานกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีหรือธรรมาภิบาล และหลักการตามระบอบประชาธิปไตย (กองทัพ เคลือบพนิชกุล, 2546: 25-28) เพื่อตอบสนองนโยบายต่อการพัฒนาประเทศและการบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารเขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานครในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศ จึงยิ่งต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงาน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และปรับบทบาทภารกิจกลยุทธ์โดยให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตามแนวทางพัฒนาระบบราชการในปัจจุบัน (สุริยา สงค์อินทร์, 2548: 9-10) โดยเป้าหมายสำคัญของกรุงเทพมหานครคือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีสำนักงานเขตเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานบริการสาธารณะในพื้นที่ โดยจุดมุ่งหมายของการแบ่งส่วนราชการบริหารออกเป็นเขตก็เพื่อให้เขตสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุม แต่ด้วยกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นแหล่งทางเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญของประเทศ ทำให้พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตชุมชนเมืองที่มีประชากรอาศัยอยู่มากและค่อนข้างหนาแน่น ประกอบกับขอบเขตงานบริการของสำนักงานเขตนั้นค่อนข้างกว้างและลักษณะงานที่หลากหลาย ส่งผลให้สำนักงานเขตส่วนใหญ่ต่างประสบปัญหาในการดำเนินงานหลายอย่างโดยเฉพาะปริมาณงานที่มากและจำนวนข้าราชการที่ไม่สมดุล และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่เพียงพอทั้งส่วนกลางและสำนักงานเขต (ณรงค์ แสงแก้ว, 2550: 1-3) จึงอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของบุคลากรและนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาของประชาชนได้ โดยเฉพาะภาพลักษณ์การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของประชาชนนั้น ซึ่งมีความสำคัญมากและประชาชนคาดหวังไว้มากต่อศักยภาพของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากปัจจุบันปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีแนวโน้มรุนแรงและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งจากปัญหามลภาวะรูปแบบต่าง ๆ ขณะที่ภาวะทางสังคมด้านพฤติกรรมความเป็นอยู่และปัญหารอบด้านส่งผลให้ประชากรในพื้นที่เกิดปัญหาสุขภาพและการเจ็บป่วยเพิ่มขึ้น ทำให้ความต้องการด้านสาธารณสุขเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่หลากหลายและนับวันจะเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

ดังนั้น ด้วยบริบทของงานด้านสาธารณสุขและข้อจำกัดด้านบุคลากรของหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยการทำงานเป็นเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่และความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย และการจะได้มาซึ่งความร่วมมือที่ดีทั้งจากเครือข่ายการทำงานและประชาชนนั้นสิ่งสำคัญคือภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อคุณค่าทางจิตใจของบุคคล เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกภาคภูมิใจ และการยอมรับในคุณค่าของตนตามค่านิยมของสังคม บุคคลที่มีความพึงพอใจในภาพลักษณ์ของตนจะมีความภาคภูมิใจยอมรับในคุณค่าและนับถือตัวเองสูง ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ในภาพลักษณ์ตนเองดีเท่าไร ยิ่งจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการจะพัฒนาตนให้ก้าวหน้ามากขึ้น ก่อให้เกิดความมั่นใจ และปราศจากความวิตกกังวลในการติดต่อและมีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น (กรณกรณ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา, 2538 อ้างถึงใน ปิยะธิดา นาคะเกษียร, 2541: 38) ภาพลักษณ์จึงมีอิทธิพลต่อความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่การงานต่าง ๆ ในสังคมอย่างมาก โดยเฉพาะภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำของผู้ปฏิบัติงานกับงานบริการด้านสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร เนื่องงานบริการมีความหลากหลายและลักษณะงานต้องทำทั้งเชิงรุกและเชิงรับในพื้นที่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเขตชุมชนเมืองที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น และยังเป็นที่ตั้งของชุมชนและสถานประกอบการต่าง ๆ จำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานนั้นต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความทุ่มเทในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในพื้นที่ และด้วยขอบข่ายงานด้านสาธารณสุขมีความเชื่อมโยงกับงานหลายส่วน จึงต้องมีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่ายในพื้นที่และเกิดความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเป็นผู้นำสูงเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องตามแนวทางการปฏิบัติงานของข้าราชการปัจจุบันที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการมีส่วนต่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร (ทวีศักดิ์ สุทกวาทิน, 2550: 9-11)

นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านสุขภาพอนามัยในองค์กรนั้น นอกจากต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแล้ว สิ่งสำคัญควบคู่กันก็คือ การปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ทั้งนี้ เพราะถือได้ว่าผู้ปฏิบัติงานโดยตรงย่อมมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนมีความตระหนักถึงการมีสุขภาพที่ดีมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้ทำงานด้านนี้ ซึ่งจะ เป็นพื้นฐานที่ดีต่อการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของตนเองและโน้มนำไปสู่การเป็นแบบอย่างที่ดีด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงานได้ อันจะเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบุคลากรด้านสาธารณสุขในองค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในที่ทำงานของบุคลากรถือเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในวัยทำงานที่มีประสิทธิภาพ (วรญา จารวงศ์, 2552: 32-35) และการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องเหมาะสมของบุคลากรยังส่งผลถึงผลผลิตของหน่วยงานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้บุคลากรในการทำงานอีกด้วย และภาพลักษณ์

อีกด้านหนึ่งที่สำคัญคือ การบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการ ในการให้บริการกับประชาชน และยังเป็นเป้าหมายสำคัญของกรุงเทพมหานคร ประกอบกับในปัจจุบัน งานบริการด้านสาธารณสุขระดับท้องถิ่นมีความสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ขณะที่การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันก็จำเป็นต้องเน้นคุณภาพของการให้บริการ เพราะหากหน่วยงานใดไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญในการให้บริการที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการบริการที่ดีนั้นจะช่วยให้บุคคลหรือหน่วยงานที่มาติดต่อ หรือรับบริการกับหน่วยงานนั้น ๆ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับบุคลากรและหน่วยงาน

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีสนใจที่จะศึกษาภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยภาพลักษณ์ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ โดยศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่า เป็นอย่างไร ซึ่งภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์อาจเป็นภาพเหมือนหรือแตกต่างจากภาพลักษณ์ที่เป็นจริงก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่า ความต้องการหรือเป้าหมายของบุคคลที่ต้องการหรือคาดหวังจะให้เกิดกับตนเอง ขณะเดียวกันในแง่มุมมองการรับรู้ของผู้ร่วมงานในหน่วยงาน และการรับรู้ของผู้รับบริการ นั้นมองภาพลักษณ์ปัจจุบันกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเสริมสร้างและพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากบุคคลภายในและภายนอกองค์กรต่อไป ซึ่งยังไม่พบข้อมูลว่ามีการศึกษาในเรื่องนี้มาก่อน

วัตถุประสงค์ทั่วไป

ศึกษาภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

2. ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
3. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรม สร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงานแตกต่างกัน
3. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการแตกต่างกัน
4. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานแตกต่างกัน
5. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ 3 ด้าน ได้แก่

ด้านความเป็นผู้นำ: ได้นำอาทฤษฎีเชิงพฤติกรรมตามแนวคิดพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งกิจสัมพันธ์ (Initiating structure) และพฤติกรรม

ของผู้หน้าที่มุ่งมิตรสัมพันธ์ (Consideration) มาปรับใช้เป็นกรอบในการศึกษาด้านความเป็นผู้นำของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้

ด้านการให้บริการ: ได้นำคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดีในการสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของรัฐ (จินตนา บุญบงการ, 2545: 39-45) มาปรับใช้เป็นกรอบในการศึกษาภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ตรงกับภาษาอังกฤษ SERVICE ประกอบด้วย

S = Smiling and sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)

E = Early response (ตอบสนองอย่างรวดเร็วทันใจ)

R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

I = Image enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)

C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

E = Enthusiasm (กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ: ได้นำแนวคิดรูปแบบพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของ เพนเดอร์ (Pender, 2006 : 112 อ้างถึงในสุทร กรุตนารถ, 2549: 15-22) มาปรับใช้เป็นกรอบในการศึกษาการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในครั้งนี้ โดยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยพฤติกรรม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ ด้านกิจกรรมทางกาย ด้านโภชนาการ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ และด้านการจัดการกับความเครียด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้

ตำแหน่งของบุคคล ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม) ผู้ร่วมงาน (เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต) และผู้รับบริการ (ประชาชนที่มารับบริการด้านสาธารณสุขที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร)

ตัวแปรตาม ได้แก่

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการ ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการ ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นจริงในปัจจุบัน ประกอบด้วย ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึก ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่คาดหวังหรือต้องการจะให้เกิดขึ้นในเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ

ความเป็นผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมความเป็นผู้นำของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่แสดงออกในการปฏิบัติงานและการโน้มน้าวหรือจูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มคนยอมรับและให้ความร่วมมือในการกระทำสิ่งใดๆนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งกิจสัมพันธ์ (Initiating structure) และ พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งมิตรสัมพันธ์ (Consideration) ตามแนวคิดพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ

การให้บริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่ได้แสดงออกในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข ณ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลที่สำนักงานเขต ตามคุณลักษณะ 7 ประการ

ของการบริการที่ดีในการสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของรัฐ (จินตนา บุญบงการ, 2545: 39-45) ตรงกับคำว่า SERVICE ประกอบด้วย

S = Smiling sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early response หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner หมายถึง การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจไม่ใช่ว่าทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy หมายถึง ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm หมายถึง ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ หมายถึง การเป็นแบบอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในการกระทำหรือปฏิบัติตนเพื่อดำรงไว้ซึ่งการมีภาวะสุขภาพที่ดีในหน่วยงาน ตามรูปแบบพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ (Pender, 2006: 112 อ้างถึงในสุทร กรุตนารณ, 2549: 15-22) ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ ด้านกิจกรรมทางกาย ด้านโภชนาการ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ และด้านการจัดการกับความเครียด

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ร่วมงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายงานที่มีขอบเขตงานเกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุขในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ฝ่ายโยธา ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสังคม

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการด้านสาธารณสุขที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาเก็บข้อมูล

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้

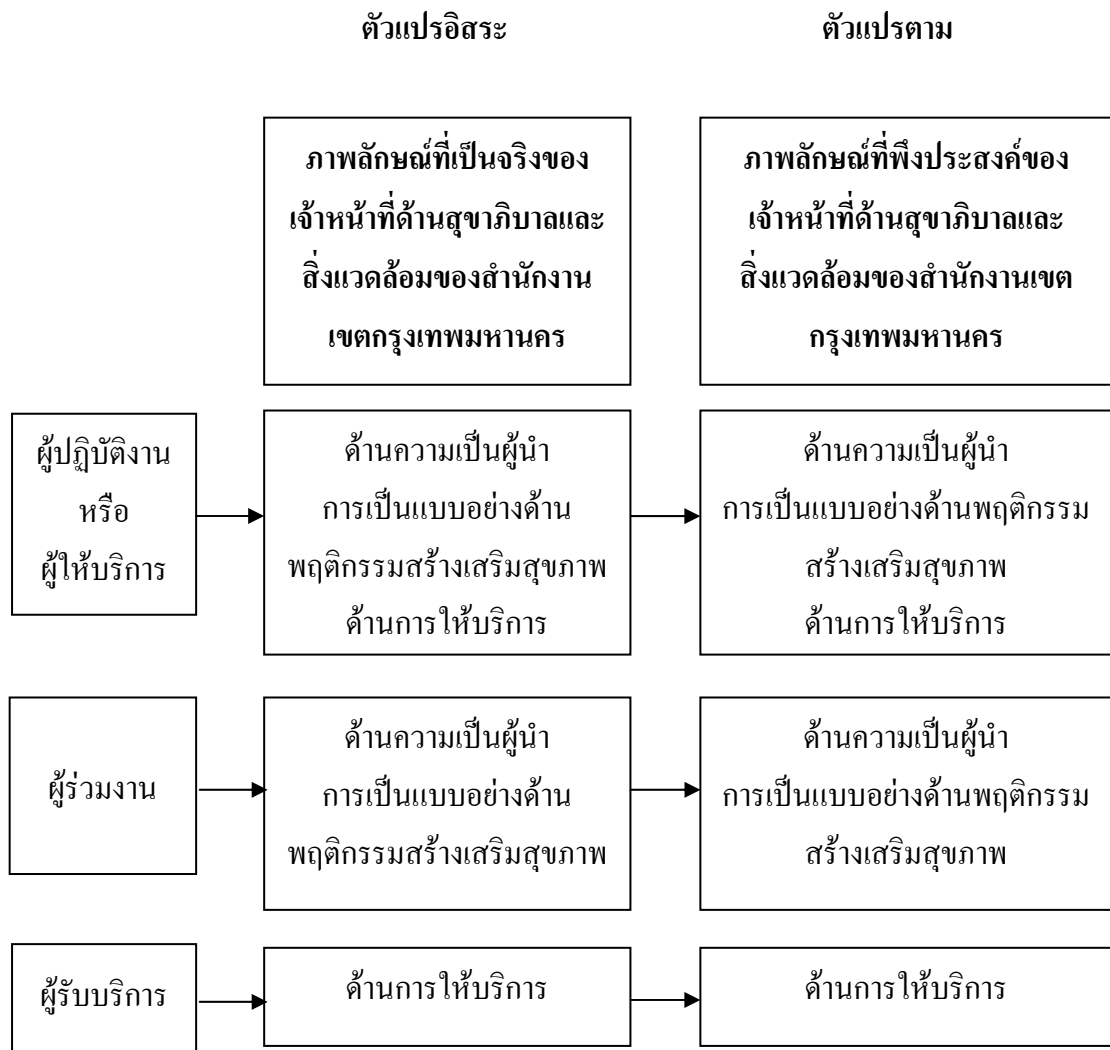
ตำแหน่งของบุคคล หมายถึง ตำแหน่งตามบทบาทหน้าที่ทางสังคมของบุคคลที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยสถานะผู้ปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม) ผู้ร่วมงาน (เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต) และผู้รับบริการ (ประชาชนที่มารับบริการด้านสาธารณสุขที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในช่วงที่เก็บข้อมูล)

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้จะทราบถึงการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ มีต่อภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร และทราบถึงภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ที่คาดหวังจะให้มีในเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงจุดบกพร่องที่ผู้ปฏิบัติงานควรปรับปรุง ให้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังมีความใกล้เคียงกัน ในกรณีที่ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับพึงประสงค์นั้นแตกต่างกัน หรือเพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ในส่วนที่ดีอยู่แล้วของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ในกรณีที่ภาพลักษณ์ทั้งที่เป็นจริงกับพึงประสงค์มีความสอดคล้องกัน ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากบุคคลภายในและภายนอกองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้จะศึกษาถึงการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม) ผู้ร่วมงาน (เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต) และผู้รับบริการ (ประชาชนที่มารับบริการด้านสาธารณสุขที่สำนักงานเขตในช่วงที่เก็บข้อมูล) โดยศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน และเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้รับบริการ ตามกรอบแนวคิดในแผนภาพที่ 1.1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

สำหรับการศึกษาวิจัย เรื่อง “ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ทบทวนและรวบรวมแนวคิด ผลงานวิจัย และเนื้อหาวิชาการต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 แนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการด้านสาธารณสุข

2.2.1 งานบริการด้านสาธารณสุข

2.2.2 แนวคิดการป้องกันควบคุมโรค

2.2.3 แนวคิดการส่งเสริมสุขภาพ

2.2.4 แนวคิดการอนามัยสิ่งแวดล้อม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐและท้องถิ่น

2.4 องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นกับงานบริการด้านสาธารณสุข

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

1) ความหมายของการรับรู้

การรับรู้นั้นมีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือ “Percipere” ซึ่ง Per หมายถึง ผ่าน (Through) และ Cipere หมายถึง การนำ (To take) (Blunting, 1988 อ้างถึงใน ทิพวิมล ภูหลวง, 2551: 68) ได้มีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้หลายท่าน ดังนี้

การ์ริสัน และมากู (Garrison and Magoon, 1972: 172) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่สมองตีความ หรือแปลความหมายข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสของประสาทสัมผัสต่าง ๆ ทางกาย กับสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้า ทำให้เราทราบว่าสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่เราสัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร

พัชนี เชษจรยา และคณะ (2545: 71-73) ได้กล่าวถึงการรับรู้ หมายถึง กระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ เป็นกระบวนการเลือกรับสาร การจัดสารเข้าด้วยกัน และการตีความสารที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 35) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รวบรวมและแปลความหมายตามความรู้สึก ความประทับใจ ซึ่งก่อให้เกิดความหมายต่อสภาวะแวดล้อมนั้น ๆ และยังพบว่า แต่ละบุคคลมองสิ่งเดียวกันแต่มีการรับรู้ต่างกัน

สุภาภรณ์ พลนิกร (2548: 10) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการซึ่งแต่ละคนคัดสรร จัดระเบียบและตีความหมาย สิ่งที่มากระตุ้นเพื่อให้เกิดภาพในสมองที่มีความหมายและสอดคล้องกัน ที่บุคคลนั้นสามารถสัมผัสได้ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประมวลผลข้อมูลของสมอง ซึ่งเริ่มจากการสัมผัส และตามด้วยการให้ความใส่ใจ และการตีความหมาย

ชิตาภา สุขพลำ (2548: 69) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ตัวบุคคลเลือกรับได้รวบรวม ประมวลผล และตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวโดยผ่านอวัยวะรับความรู้สึกแล้วแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกมา

อาจสรุปความหมายของการรับรู้ ได้ว่าเป็นกระบวนการที่สมองตีความ หรือแปลความจากสิ่งเร้าที่ผ่านทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ ทางกายของตัวบุคคลออกมาเป็นความเข้าใจและความรู้สึกของตนที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ

2) ประเภทของการรับรู้

การรับรู้ของบุคคลหรือการรับรู้เกี่ยวกับมนุษย์ สามารถจำแนกได้ดังนี้

(1) การรับรู้อารมณ์ (Perception of emotion) คือ การตีความหมายเกี่ยวกับอารมณ์ภายในบุคคล อารมณ์เป็นพฤติกรรมภายในบุคคลเป็นสิ่งที่ยากต่อการเข้าใจ

(2) การรับรู้บุคลิกภาพ (Perception of personality) คือ การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะและความสามารถของบุคคล การที่บุคคลได้พบหรือได้รับการแนะนำให้รู้จักกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะสังเกตลักษณะแบบอย่างในตัวผู้ถูกแนะนำ เพื่อจะได้จดจำบุคคลนั้นได้ ลักษณะดังกล่าวคือ การยิ้มแย้ม คอยเก่ง วางตัวเหมาะสม รูปร่างหน้าตา เป็นต้น มนุษย์จะพยายามจดจำบุคคลอื่น โดยการค้นหาลักษณะและคุณสมบัติบางอย่าง นำมาเปรียบเทียบหรือเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีอยู่ มนุษย์จะประเมินตัดสินบุคลิกภาพของบุคคลอื่นโดยอาศัยองค์ประกอบคือ ภาพพจน์และอคติ การผสมผสานการรับรู้ระหว่างปัจจุบันกับประสบการณ์เดิมและใช้ผลการจัดลำดับซึ่งมักเกิดจากความประทับใจครั้งแรก

(3) การรับรู้ข่าวสาร (Perception of message) หมายถึงการที่บุคคลตระหนักและการมีปฏิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า โดยปกติคนเรารับรู้โดยผ่านสื่อผ่านระบบสัมผัส ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ข่าวสารที่ระบบสัมผัสจากสิ่งแวดล้อมจะถูกส่งต่อไปยังสมองเพื่อให้เกิดความรู้สึก เป็นการเห็น การได้กลิ่นความรู้สึกอื่นหนาว ฯลฯ พฤติกรรมเป็นการตอบสนองขั้นแรกสุดของคนเราต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม สมองจะตีความสิ่งที่รู้สึกต่อไปอีกขั้นหนึ่งที่เป็นารับรู้ว่าสิ่งที่เห็นได้ยิน และรู้สึกนั้นคืออะไร

3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

โดยทั่วไปการรับรู้ นั้น เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจ มักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคมของตัวบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการที่สามารถเรียนรู้ได้ เนื่องด้วยมนุษย์ไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งแต่ละคนจะมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวที่แตกต่างกัน โดยการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลบางอย่าง ได้แก่ แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) ซึ่งแต่ละบุคคลมีความต้องการหรือต้องการตอบสนองที่แตกต่างกัน การมีประสบการณ์เดิม (Past experience) ตามการเติบโตในสภาพแวดล้อมต่างกันของแต่ละบุคคล และกรอบอ้างอิง (Frame of reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสอนอบรมทางครอบครัวและสังคม นอกจากนี้แล้ว สุพานิ สฤณภูวนิช (2549 อ้างถึงใน ทิพวิมล ภูหลง, 2551: 71) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

(1) เป้าหมายหรือสิ่งที่รับรู้ (Target) คือ คุณลักษณะบางอย่างของเป้าหมายจะเรียกร้องความสนใจและการรับรู้ได้ดี เช่น ขนาดที่ใหญ่จะเรียกร้องความสนใจได้ดีกว่าขนาดเล็ก ความเข้มข้น ความตรงกันข้าม การเคลื่อนไหว ความแปลกใหม่ และความคุ้นเคย

(2) ตัวผู้รับรู้ (Perceivers) คือ คุณลักษณะบางอย่างของตัวผู้รับรู้ก็จะมีผลต่อการรับรู้ เช่น บุคลิกภาพ ถ้ามีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ก็จะไม่ค่อยสนใจรับรู้โลก

ภายนอก แต่ถ้าเป็นคนชอบเข้าสังคมก็จะสนใจรับรู้โลกภายนอกได้มาก ประสบการณ์ ถ้ามี ประสบการณ์ในเรื่องนั้นมาก่อนก็จะทำให้มีความน่าสนใจมีการรับรู้ได้ดีกว่า แรงจูงใจ ถ้าผู้รับมี แรงจูงใจที่จะรับรู้รับทราบก็จะทำให้รับรู้ได้มาก และความสนใจของผู้รับรู้ ถ้าผู้รับมีความสนใจใน เป้าหมายนั้น ๆ การรับรู้ก็จะเกิดขึ้นได้ง่าย เป็นต้น

(3) สถานการณ์ (Situation) คือ ปัจจัยด้านสถานการณ์มีผล ต่อการรับรู้ได้

- สถานการณ์ที่ได้มีการพบเจอในครั้งแรก แล้วเกิด ความประทับใจที่ดี หรือไม่ประทับใจก็ตาม จะส่งผลต่อการรับรู้ในครั้งแรกและครั้งต่อไป

- ความกดดัน ข้อมูลมักจะถูกบิดเบือนหรือถูกละเลย เมื่อบุคคลผู้นั้นอยู่ภายใต้ความกดดันซึ่งความกดดันอาจเกิดจากใกล้ถึงเวลา หรือภายใต้ภาวะวิกฤต หรือภายใต้ความกดดันของเวลา

- จังหวะเวลาของการรับรู้ก็มีผลต่อการรับรู้เช่นกัน ถ้าเราได้รับข่าวสารข้อมูลในช่วงเวลาปกติที่เราคุ้นเคย กับช่วงยามวิกาลผลของการรับรู้จะแตกต่างกัน

- สภาพที่ผิดปกติของงาน เช่น สถานที่ปฏิบัติงานที่ เปลี่ยนไปจากเดิม กลุ่มคนที่เปลี่ยนไปจากเดิม เวลาที่เปลี่ยนไปจากเดิม เป็นต้น จะทำให้เกิดการตระหนัก และรับรู้ได้มากขึ้น

กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลมีหลายองค์ประกอบทั้งที่เกิดจากลักษณะ ของผู้รับรู้ ลักษณะสิ่งเร้า กระบวนการทางการรับรู้ ประสบการณ์เดิม และหน้าที่รับผิดชอบของ บุคคล เป็นต้น การรับรู้เป็นสิ่งที่ทำให้ปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่มีบุคคลใดที่จะมีการ รับรู้เหมือนกับบุคคลอื่นเลยทีเดียว เพราะเมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าหรือสิ่งที่รับรู้แล้วก็จะประมวลสิ่ง รับรู้นั้นเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะตัวเอง ดังนั้น การที่บุคคลมีพฤติกรรมหรือการ กระทำที่ต่างจากนั้นก็เนื่องมาจากบุคคลมีการรับรู้ในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนตัว จึงทำให้การรับรู้ของบุคคลไม่เหมือนกัน ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

1) ความหมายและองค์ประกอบของภาพลักษณ์

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

แฟรงค์ เจฟกินส์ (Frank Jefkins, 1977: 110) มองว่าภาพลักษณ์นั้นเกิดขึ้น จากความประทับใจ ซึ่งได้มาจากการได้มีความรู้และความเข้าใจในข้อเท็จจริงนั้น ๆ

ฟิลลิป โคทเลอร์ (Philip Kotler, 2000: 53) ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์ (Image) เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใด ๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้น จะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับสิ่งนั้น ๆ

เรย์ชอน (Rayyan, 2006 อ้างถึงใน นงนุช แยมวงษ์, 2550: 14) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่คนรู้สึกนึกคิด หรือวาดขึ้นในใจ จะเป็นภาพของอะไรก็ได้ทั้งที่มีชีวิต และไม่มีชีวิต ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข้อมูลทางตรงและทางอ้อม รวมกับความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจทั้งอดีตและปัจจุบันจากประสบการณ์ของเขาเอง หรือจากคำบอกเล่า กิตติศัพท์เล่าลือต่าง ๆ เป็นความประทับใจต่อสิ่งของ คน หรือองค์กร จะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้

วิรัช ลภรัตนกุล (2540: 76) ได้กล่าวถึง ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลอาจจะจะเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล ภาพที่มีต่อองค์กร ภาพที่มีต่อสถานที่หรือสถาบัน เป็นต้น และภาพที่เกิดขึ้นอาจถูกสร้างให้เกิดขึ้นแก่ใจเราหรือเราอาจเป็นผู้สร้างเองก็ได้

อาจสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือในความรู้สึกของตัวบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานที่นั้น ๆ ซึ่งเกิดจากการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผสมเข้ากับการรู้สึกนึกคิดภายในของตัวบุคคล

เคนเนท อี. บาล์วดิง (Kenneth E. Boulding, 1975: 91) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นกระบวนการของความคิด จิตใจที่หล่อหลอมความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเนื่องมาจากประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม โดยถือว่าเป็นความรู้ในเชิงอัตวิสัย (Subjective knowledge) ที่บุคคลนำมาใช้ช่วยในการตีความและให้ความหมายแก่โลกรอบ ๆ ตัว ซึ่งจะประกอบเข้าเป็นภาพลักษณ์ที่เราเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ที่เรารับรู้ ถือเป็นความรู้สึกเชิงตีความหมาย (Interpreted sensation) หรือความประทับใจต่อสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้หรือเรียกว่า “กระบวนการเกิดมโนทัศน์” (Process of imagery) ซึ่งมักเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการตีความหมายในสิ่งที่ขาดความแน่นอนชัดเจนในตัวของมันเอง โดยองค์ประกอบของภาพลักษณ์ออกเป็น 4 ส่วน โดยทุกส่วนมีความเกี่ยวข้องกันไม่สามารถแยกออกเป็นส่วน ๆ ได้ ดังนี้

(1) องค์ประกอบเชิงการรับรู้ เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับการสังเกตโดยตรง การสังเกตจะนำไปสู่การรับรู้ ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ หรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ซึ่งเราจะได้ภาพต่าง ๆ ผ่านการรับรู้

(2) องค์ประกอบเชิงความรู้ ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะประเภทความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้

(3) องค์ประกอบเชิงความรู้สึก ได้แก่ ภาพลักษณ์ของบุคคล ที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

(4) องค์ประกอบเชิงการกระทำ เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับ ความมุ่งหมายหรือเจตนาที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้า อันเป็นผลปฏิสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบเชิงความรู้สึกและความรู้

อาจกล่าวได้ว่า การเกิดภาพลักษณ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น บุคคลจะพิจารณา ถึงองค์ประกอบภาพลักษณ์ตั้งแต่องค์ประกอบเชิงการรับรู้ที่ได้รับจากการสังเกตโดยตรง นำมาสู่การ รับรู้ จากนั้นก็จะสังเกตสิ่งที่รับรู้เพื่อให้ได้ความรู้ตามองค์ประกอบเชิงความรู้ และเกิดเป็นความรู้สึก ต่อสิ่งนั้นและท้ายที่สุดจะเกิดแนวการปฏิบัติตอบโต้ต่อสิ่งนั้น

2) ลักษณะและความสำคัญของภาพลักษณ์

ลักษณะของภาพลักษณ์ว่าเป็นองค์ประกอบระหว่างข้อเท็จจริงกับการ ประเมินส่วนตัว เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงพฤติกรรม หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคล องค์การ แล้วก็จะ กลายเป็นภาพของสิ่งนั้น ๆ ซึ่งภาพลักษณ์ที่นึกคิดอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริงก็ได้ โดย รัตนาวดี ศิริทองถาวร (2548: 155-156) ได้อธิบายภาพลักษณ์เป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

(1) ภาพลักษณ์เกิดจากความประทับใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่ประชาชนได้รับและสิ่งเหล่านี้จะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือมดก็ได้ แล้วแต่พฤติกรรมหรือการกระทำของหน่วยงาน

(2) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ คือ อาจเปลี่ยนแปลง จากภาพลักษณ์ที่ดีไปสู่การมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ หรืออาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ไม่ค่อยดีไปสู่การ มีภาพลักษณ์ที่ดีได้ เนื่องจากสภาพการณ์ภายในหรือปัจจัยภายนอกองค์การมากระทบ ดังนั้น องค์การต่าง ๆ จึงจะต้องมีการสำรวจภาพลักษณ์ปัจจุบันขององค์การอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบ ว่าภาพลักษณ์ขององค์การเป็นอย่างไร เพื่อจะได้เสริมสร้าง รักษาหรือแก้ไขภาพลักษณ์ได้

(3) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่อยู่นิ่ง กล่าวคือ ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ต้อง ไม่ได้แย้งกับความจริง แต่ภาพลักษณ์จะต้องถูกนำเสนออย่างสอดคล้อง และเป็นไปทิศทางเดียวกับ ความจริง นั่นคือปรัชญา นโยบายการดำเนินงาน การประพฤติปฏิบัติ รวมทั้งคุณภาพของสินค้าหรือ บริการขององค์การ

(4) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ เพราะภาพลักษณ์เป็นการสร้าง ภาพในจิตใจของคนเราเกี่ยวกับบุคคล องค์การ สถาบัน หรือสิ่งต่าง ๆ ให้มันคงเป็นที่ยอมรับโดยอยู่ บนพื้นฐานของความน่าเชื่อถือ การสร้างภาพลักษณ์จะไม่เกิดผลใด ๆ ถ้าไม่มีความน่าเชื่อถือใน บุคคลหรือองค์การนั้น ๆ

(5) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน ภาพลักษณ์ที่ถูกสร้างจากสิ่งที่เป็นนามธรรมขึ้นมาเป็นรูปธรรม อาจเรียกได้ว่าเป็นการสร้างจินตนาการรูปธรรมเพื่อให้ตอบสนองถึงจิตใจและความรู้สึกต่อบุคคล

(6) ภาพลักษณ์จะต้องดูง่ายและแตกต่าง กล่าวคือ ภาพลักษณ์จะต้องชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ และมีความแตกต่าง โดยต้องสามารถสื่อความหมายได้ครบถ้วนตรงตามความต้องการ

ภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อความมั่นคงทางด้านจิตใจของบุคลากรเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกภาคภูมิใจ และการยอมรับในคุณค่าของตนตามค่านิยมของสังคม บุคคลที่มีความพึงพอใจในภาพลักษณ์ของตน จะมีความภาคภูมิใจ ยอมรับในคุณค่าและนับถือตัวเองสูง ก่อให้เกิดความมั่นใจ และปราศจากความวิตกกังวลในการติดต่อและมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ภาพลักษณ์จึงมีอิทธิพลต่อความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่การงานต่าง ๆ ในสังคมอย่างมาก ดังนั้น หากมีการคุกคามภาพลักษณ์อาจจะทำลายการปฏิบัติหน้าที่การงาน และเป็นผลกระทบต่อสัมพันธภาพของบุคคล (กรรณกรณ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา, 2538 อ้างถึงใน ปิยะธิดา นาคะเกษียร, 2541: 38) ส่วนความสำคัญของภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์กร คือการได้รับความเชื่อถือศรัทธาและความไว้วางใจ โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่แท้จริงให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนเพื่อผลทางด้านความประทับใจ องค์กรใดหากมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแล้วย่อมไม่ได้รับความเชื่อ ศรัทธาหรือไว้วางใจจากประชาชน ซึ่งอาจส่งผลให้ประชาชนเกิดความระแวงสงสัย หรือเกลียดชังองค์กรนั้นได้ รวมทั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร แต่ในทางกลับกันหากองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีแล้วย่อมได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจและความร่วมมือจากประชาชน และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนที่ต้องให้ความร่วมมือด้วยดี มิฉะนั้นองค์กรจะไม่สามารถสร้างภาพลักษณ์ได้สำเร็จ ภาพลักษณ์ที่ดีของบุคคลมีส่วนช่วยเสริมสร้างให้องค์การมีภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึกนึกคิดของประชาชน และส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ศรัทธา จากประชาชนที่มีให้กับองค์กรสืบไป (พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2540: 83-84)

นอกจากนี้ ภาพลักษณ์ยังมีอิทธิพลและความสำคัญต่อพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตของมนุษย์ โดยจะเป็นตัวกำหนดทิศทางและความหนักแน่นของพฤติกรรมของคนหรือกล่าวได้ว่าความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินค่าของเราเองในลักษณะอัตวิสัย (Subjective knowledge) ภาพลักษณ์มิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเองได้แต่เป็นสิ่งที่สามารถสร้างได้และภาพลักษณ์ก็มิใช่สิ่งที่ตายตัวหรือเปลี่ยนแปลงไม่ได้ โดยทั่วไปภาพลักษณ์จะมีความสำคัญ 2 ประเด็นหลัก คือ

(1) ด้านจิตใจ ถ้าบุคคลนั้นมีภาพลักษณ์เชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อยู่รอบตัว ก็จะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมเชิงบวก แต่ถ้ามีภาพลักษณ์เชิงลบต่อสิ่งเหล่านั้น ก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเชิงลบออกมาเช่นกัน และสิ่งสำคัญ คือ ภาพลักษณ์ก่อให้เกิดอคติในการพิจารณาพฤติกรรมของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลเคยมีภาพลักษณ์มาก่อนหน้านี้

(2) ด้านธุรกิจ ภาพลักษณ์ด้านนี้ถือว่าเป็นคุณค่าเพิ่มที่มีให้กับสินค้าและบริษัท ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์เชิงจิตวิทยา ทำให้สินค้าหรือบริษัทมีคุณค่ามีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ภาพลักษณ์เป็นศาสตร์หนึ่งทางการตลาด โดยจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสินค้า เพื่อเพิ่มราคาให้กับสินค้าในราคาสูง ๆ ได้

3) ประเภทของภาพลักษณ์

ประเภทของภาพลักษณ์ จำแนกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ภาพลักษณ์ตามมุมมอง และภาพลักษณ์ตามคุณลักษณะ (โสรัตน์ คะนิงคิด, 2544: 24-29) ดังนี้

(1) ภาพลักษณ์ตามมุมมอง มี 2 ลักษณะ คือ

- มุมมองที่บุคคลมองภาพลักษณ์ตนเองหรือองค์กรของตน ภาพลักษณ์ตนเอง (Self-image) หมายถึง ภาพโดยรวมของบุคคลที่มีต่อตนเอง เกี่ยวกับรูปร่างหน้าตา บุคลิกภาพ อารมณ์ และพฤติกรรม อาจตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับความคิดและความเชื่อของบุคคลที่มีต่อตนเอง และพัฒนาการตั้งแต่วัยเด็กจนถึงปัจจุบัน ส่งผลต่อการกระทำและการปฏิบัติของบุคคลนั้น และภาพลักษณ์องค์กรของตนเอง หมายถึง ภาพรวมขององค์กรที่บุคคลในองค์กรรับรู้หรือรู้สึกประทับใจเกี่ยวกับบทบาท ผลงาน หรือคุณลักษณะองค์กรของตนเอง ซึ่งบุคคลภายในจะรู้ถึงจุดเด่นและจุดด้อย เป้าหมายรวมทั้งการกระทำและผลการปฏิบัติขององค์กรตนเองเป็นอย่างดี เนื่องจากได้สัมผัสกับสิ่งแวดล้อมโดยตรงและโดยอ้อม ทำให้ทราบความคิด การกระทำ การแสดงออก และผลการปฏิบัติตามความคิดและความเชื่อของคนที่มิต่อองค์กร และแสดงออกเป็นภาพลักษณ์ขององค์กร

- มุมมองที่บุคคลมองภาพลักษณ์ของบุคคลอื่นหรือองค์กรอื่น เป็นภาพที่เกิดจากบุคคลภายนอกองค์กรรับรู้เกี่ยวกับรูปร่าง ลักษณะ บุคลิกภาพ สิ่งที่ปรากฏ การกระทำ การแสดงออก หรือผลงานใด ๆ ของบุคคลอื่นหรือองค์กรอื่น เป็นสิ่งที่วงการธุรกิจ การตลาด โฆษณา และการประชาสัมพันธ์ให้ความสนใจอย่างมากเพราะเป็นความประทับใจของลูกค้า ซึ่งเป็นมุมมองของลูกค้าที่สำคัญเพราะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อความอยู่รอดขององค์กร สถาบัน สินค้า หรือบริการต่าง ๆ โดยภาพลักษณ์ตามมุมมองนั้นจะเป็นการประเมินจุดเด่นจุดด้อยของบุคคลหรือองค์กรที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุและปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้

(2) ภาพลักษณ์ตามคุณลักษณะ ได้จัดแบ่งเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ในอุดมคติ (พงษ์เทพ วรกิจ โภคาทร, 2537: 125)

- ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง (Real image) เป็นภาพที่บุคคลรับรู้ที่เกิดขึ้นแล้วตามประสบการณ์ที่ได้รับ เป็นภาพที่บุคคลคิดและเชื่อต่อองค์ประกอบของตนเองว่ามีคุณลักษณะเป็นเช่นไรของบุคคลที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในเวลานั้น ๆ

- ภาพลักษณ์ในอุดมคติ (Ideal image) อาจเรียกว่า ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (wish image) หรือภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ หรือภาพลักษณ์ที่ต้องการ ซึ่งเป็นภาพที่บุคคลคาดหวังและเป็นเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นและพยายามพัฒนาตนเองหรือองค์กรขึ้นไปให้ถึงเป้าหมายนั้น

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ในอุดมคตินั้นสามารถเกิดควบคู่กันได้ โดยภาพลักษณ์ในอุดมคติอาจเป็นภาพเหมือนหรือแตกต่างจากภาพลักษณ์ที่เป็นจริง (อวยพร ต้นตมขยกุล, 2539: 23-29) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทำให้คุณค่า ความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กรและบุคคลที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับตนเองหรือคาดหวังว่าตนจะเป็นเช่นไร ซึ่งบุคคลที่มีภาพลักษณ์ในอุดมคติและภาพลักษณ์ที่เป็นจริงคล้ายกัน มักมีความภูมิใจในตนเอง มีการยอมรับตนเอง เคารพตนเอง และมีอิสระในตนเองสูง

4) การเกิดภาพลักษณ์

(1) การเกิดภาพลักษณ์ทั่วไป เกิดจากแนวคิดทางจิตวิทยาเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception) ซึ่งเป็นการตีความหมายจากประสาทสัมผัสด้านต่าง ๆ ทางกายของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถรับรู้ได้ต่างกัน โดยการเกิดภาพลักษณ์นั้นเป็นขั้นตอนต่อจากกระบวนการรับรู้ เมื่อตัวบุคคลมีการรับรู้ ตีความหมายตามความนึกคิดของบุคคล ด้วยความประทับใจแล้ว จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ขึ้น ซึ่งภาพลักษณ์อาจเกิดได้โดยธรรมชาติตามสภาพแวดล้อม และเกิดจากการสร้างสรรค์โดยผ่านกระบวนการสร้างภาพตามท้องถื่นปรารถนาจะให้เป็นหรือเกิดขึ้น (ดวงพร คำณวนวัฒน์ และวาสนา จันทรสว่าง, 2536: 83) สำหรับกระบวนการเกิดภาพลักษณ์นั้นเกิดได้ใน 2 ประเด็น คือ การเกิดภาพลักษณ์ในปัจเจกบุคคลและการเกิดภาพลักษณ์จากกระบวนการสื่อสาร และเมื่อปัจเจกบุคคลได้รับเหตุการณ์จากภายนอกเข้ามาในตัวเอง เหตุการณ์นั้นจะยังไม่สร้างให้เกิดภาพได้ทันที แต่ต้องมีขั้นตอน (พงษ์เทพ วรกิจ โภคาทร, 2537: 125-128) ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม (Event and environment) คนเรานั้นเป็นสมาชิกของสังคมซึ่งในสังคมนี้จะมีเหตุการณ์ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และอื่น ๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่มีเพียงบางส่วนของเหตุการณ์เท่านั้นที่บุคคลจะ

รับเข้ามายังตัวเราได้ และในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลายนี้จะมีคุณค่าด้านดีหรือไม่ดี จะสำคัญหรือไม่ จะมีความหมายอย่างไร คงจะไม่เกิดขึ้นจากตัวของเราเพียงอย่างเดียว แต่สภาพแวดล้อมที่อยู่กับเหตุการณ์ และอยู่โดยรอบตัวเรากลับมีอิทธิพลในการกำหนดคุณค่าเหล่านั้นทั้งก่อนและหลังการรับรู้ ตลอดจนมีอิทธิพลต่อความสมบูรณ์หรือการลดทอนของความทรงจำต่อเหตุการณ์นั้น ๆ ด้วย

- ช่องทางการสื่อสาร (Communication channel) บรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลายจะสามารถเข้ามาสู่ตัวเราได้โดยช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การได้ยิน ได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลิ้มรส และได้กลิ่น ซึ่งแต่ละช่องทางเหล่านี้ก็ยังมีประสิทธิภาพทางด้านการรับรู้ความสมบูรณ์ของเหตุการณ์ได้แตกต่างกันด้วย ยิ่งไปกว่านั้นตัวเนื้อหาสาระ วิธีการจัดข้อมูลข่าวสาร และโครงสร้างของเหตุการณ์ ซึ่งมีผู้ส่งมานี้ก็มีความสัมพันธ์กับช่องทางการสื่อสารด้วย ฉะนั้นช่องทางการสื่อสารจึงเป็นด่านแรกของการรับรู้เหตุการณ์ ซึ่งจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อข่าวสารที่ขึ้นอยู่กับตัวสื่อด้วย

- องค์ประกอบเฉพาะบุคคล (Personal elements) การรับรู้ข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 5 คือ ทักษะของการสื่อสาร ทักษะความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เราจะมองเห็นภาพเป็นรูปร่าง เช่นไร จะเป็นภาพที่มีความหมายเหมือนหรือไม่เหมือนกันคนอื่น หรือมีความนิยมชมชอบหรือไม่สนใจจะขึ้นอยู่กับ 5 องค์ประกอบนี้ ดังนั้น แม้ว่าเหตุการณ์จากภายนอกจะผ่านช่องทางการสื่อสารและเข้ามาสู่ตัวเราแล้วก็ตามจะมีความหมายหรือไม่ องค์ประกอบทั้ง 5 จะเป็นคำตอบได้

- การรับรู้และความประทับใจ (Perception and impression) ภาพลักษณ์จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ทันทีเมื่อเหตุการณ์ได้ผ่านเข้ามาทางช่องทางการสื่อสารและองค์ประกอบเฉพาะบุคคลทั้ง 5 เป็นตัวที่พิจารณาเหตุการณ์นั้นก่อน โดยการรับรู้ (Perception) ซึ่งเป็นตัวแปลงเหตุการณ์ให้เป็นไปในความหมายตามความคิดของบุคคลนั้น ส่วนความประทับใจ (Impression) มีความสำคัญในการรับรู้อีกลักษณะหนึ่ง โดยจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพและปริมาณของความทรงจำถ้าประทับใจมากก็就会有ความทรงจำ จดจำได้มากและนาน และเมื่อสร้างเป็นภาพลักษณ์อะไรขึ้นมาแล้ว ก็จะเป็นภาพลักษณ์ที่เจือจางได้ช้ากว่าการที่มีความประทับใจน้อยหรือไม่มีความประทับใจเลย

(2) การเกิดภาพลักษณ์ตนเอง (Self-image) เป็นบุคลิกโดยรวมที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล มีความเป็นส่วนตัว และเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวที่บุคคลเติบโตขึ้นมาบุคคลจะรู้จักตนเองว่าเป็นเช่นไร และตอบสนองต่อตนเองในลักษณะเดียวกับที่ผู้อื่นมองและตอบสนองต่อตัวเขา สิ่งที่มีผลต่อการเกิดภาพลักษณ์ตนเองนั้นมาจากสิ่งที่อยู่ภายใน (Internal source) และสิ่งที่อยู่ภายนอก (External source) โดยภาพลักษณ์ของตนเองถูกสร้างขึ้นมาจาก

จากการกระทำหรือกิจของผู้อื่นโดยการรับรู้และการประเมินสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ตามความคิดและความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเองทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งภาพลักษณ์ตนเองนั้น เป็นองค์ประกอบสำคัญของบุคลิกภาพ มีการเปลี่ยนแปลงตามวุฒิภาวะ การเรียนรู้ตามเหตุการณ์และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการและประเมินผลการกระทำของตนเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ประกอบด้วย (ฉัตร อังคะสุวพลา, 2546 อ้างถึงใน นงนุช เข้มวงศ์, 2550: 31-32)

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองตามสภาพที่เป็นจริง
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง โดยประเมินว่าคนที่

อยู่ร่วมกับตนมองตนเองอย่างไร ประเมินค่ามากน้อยเพียงใด

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองในอุดมคติ คือภาพที่

ตนอยากเห็นตนเองเป็นหรืออยากจะเป็น

5) ภาพลักษณ์ที่ดีและภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา

ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนานั้นไม่มีสูตรสำเร็จที่สามารถบอกได้ว่า ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาความเป็นเช่นไร ทั้งนี้เพราะแต่ละองค์กรก็มีคุณลักษณะ และนโยบายการบริหารต่างกัน ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่งเป็นผลแห่งความเพียรพยายามด้วยเวลาอันยาวนานขององค์กรหรือสถาบันนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงไม่สามารถสร้างได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว หรือใช้เวลาเพียงช่วงสั้น ๆ ได้ ดังนั้นภาพพจน์ที่พึงปรารถนา จึงเป็นภาพพจน์ที่ผู้บริหาร หรือพนักงานมีความต้องการจะให้องค์กรของตนเป็นเช่นนั้น เช่น เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์กรที่มีความเจริญรุ่งเรือง เป็นต้น การกำหนดความปรารถนาเปรียบเสมือนกับการกำหนดเป้าประสงค์ของงานที่จะได้เพื่อบรรลุเป้าประสงค์นั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่พึงปรารถนาอาจทำได้โดยการประชาสัมพันธ์ที่มุ่งเน้นจะทำความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มเป้าหมายที่ตนเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนั้นยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ อีกหลายประการ เช่น การมีบุคลิกภาพส่วนตัวที่เหมาะสม การวางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่ต้องการจะสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจของคนทั่วไป เทคนิคที่ใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ต้องเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพสูงพอที่จะดึงดูดความสนใจ หรือมีอิทธิพลพอที่จะโน้มน้าวชักจูงให้คนทั่วไปเกิดภาพลักษณ์ตามที่เรากำลังต้องการ และที่สำคัญคือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความศรัทธาในการทำงานร่วมกับบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย (พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร, 2537: 79) นอกจากนี้ อำนาจ วีรวรรณ (2537: 90-91) ได้กล่าวถึงภาพพจน์ขององค์กรที่สังคมต้องการนั้น ควรจะเป็นองค์กรที่เจริญก้าวหน้าทันโลก มีบริการและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า มีระบบบริหารและฝ่ายจัดการที่สูงด้วยประสิทธิภาพมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง สามารถทำคุณประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้แก่ส่วนรวมและปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมายของบ้านเมือง

6) การประเมินภาพลักษณ์

การประเมินภาพลักษณ์นั้นเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่นำมาใช้ในการประเมินความคิดเห็นหรือการรับรู้ที่ประชาชนมีต่อองค์กร บุคคลในองค์กร หรือสินค้าขององค์กร ตลอดจนเป็นการประเมินบริษัทคู่แข่งเพื่อเป็นการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ระหว่างบริษัท เพื่อสามารถประเมินถึงข้อดี ข้อเสีย จุดเด่นจุดด้อย กิจกรรมที่ยอมรับไม่ยอมรับ (Kotler, 1997 อ้างถึงใน ไสรัตน์ กระนิงคิ, 2542: 35) และนำจุดอ่อนของสินค้านำมาปรับปรุงแก้ไขภาพลักษณ์ให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและสินค้า ตลอดจนเพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ในด้านประชาสัมพันธ์ที่จะทำให้บริษัทหรือสินค้าได้รับการยอมรับ บริษัทจะต้องทราบถึงความต้องการของประชาชนอย่างชัดเจน เพื่อสามารถตอบสนองได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีวิธีการประเมินภาพลักษณ์ขององค์กร 2 วิธี ดังนี้

(1) วิธีการประเมินที่อาศัยการสังเกต เป็นวิธีที่อาศัยการสังเกตและความชำนาญเป็นหลักมากกว่าการใช้เหตุผล โดยอาศัยข้อมูลต่างๆ ที่พอจะเห็นหรือหาได้ เช่น ข่าวตามหนังสือพิมพ์ จดหมายวิจารณ์หรือแสดงความคิดเห็น รายงานของฝ่ายตลาด หรือความคิดเห็นของบุคคลที่พบปะ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถสะท้อนข้อมูลที่ได้จากปฏิกริยาโต้ตอบของกิจกรรมขององค์กร การประเมินวิธีนี้อาจไม่ค่อยได้รับความนิยมเพราะเป็นการประเมินแบบการนำความคิดเห็นส่วนตัว หรืออารมณ์เข้าไปเกี่ยวข้องด้วย แต่วิธีนี้จะง่าย สะดวก ไม่เสียเวลาและงบประมาณ

(2) วิธีการประเมินที่อาศัยหลักวิทยาศาสตร์ วิธีนี้เป็นวิธีที่ยอมรับว่าสามารถนำข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่น่าเชื่อถือและเที่ยงตรงมาตัดสินคุณค่าได้ดี วิธีนี้มีระเบียบวิธีที่ปราศจากความลำเอียง มีการควบคุม มีหลักฐาน และเป็นระบบที่จะใช้รูปแบบทางการวิจัยต่างๆ เช่น การวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งในการใช้แบบสอบถามก็อาจจะใช้แบบประเมินมาตราส่วน โดยมาตราส่วนจำแนกความหรือการใช้คำคุณศัพท์ที่มีความหมายแตกต่างกันหรือตรงข้ามกัน นอกจากนี้อาจใช้คำถามปลายปิดหรือปลายเปิด

กล่าวได้ว่าภาพลักษณ์นั้นมีหลายรูปแบบ และมีองค์ประกอบอันเกิดจากความรู้ ความรู้สึก และประสาทสัมผัสในการรับรู้หรือในการกระทำต่าง ๆ สามารถใช้เป็นแนวทางการจัดการ หรือการดำเนินงานในสถาบันและองค์กรต่าง ๆ ทั้งในด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและการพัฒนาบุคคล เป็นต้น สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์มาเป็นกรอบในการศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงช่องว่างหรือจุดบกพร่อง ข้อดี ข้อเสีย และนำไปเป็นแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ต่อไป ซึ่งโดยธรรมชาติ

แล้วบุคคลมักจะสร้างภาพที่ตนเองต้องการให้เกิดขึ้น ควบคู่ไปกับภาพที่มีอยู่ก่อนแล้ว ตลอดจนภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์นี้จะเป็นเป้าหมาย ซึ่งต้องหาแนวทางให้บรรลุถึง (อวยพร ตันมุขกุล, 2539 อ้างถึงใน โสรัตน์ คะนิงคิ, 2542: 35-39)

7) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาพลักษณ์

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดภาพลักษณ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกในตัวของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยผ่านการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะเริ่มจากการที่เหตุการณ์ต่าง ๆ จากภายนอกได้เข้าถึงบุคคลแต่ละบุคคล และมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งได้มีการทบทวนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของบุคคลดังนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล นับว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคคลเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับการมีประสบการณ์ ความรู้ ความเชื่อ ความคิดทัศนคติของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป และอาจส่งผลต่อการเกิดภาพลักษณ์ในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งได้มีการศึกษาที่กล่าวถึง อาทิ เนาวรัตน์ เสนีย์นันท์ (2542) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจไม่แตกต่างกัน ขณะที่ วาสนา พุทธิพงษ์ศิริ (2544) ได้ศึกษาเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อการสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีประชาชนที่มีเพศ และอายุแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน ส่วนพรพิชชา ภัทรากร (2545) ได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่แผนกต่าง ๆ นั้นมีความแตกต่างกันตามลักษณะทางเพศ และระดับรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005 และส่วนของกิตติ อ่ำเกิด (2552) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มี

ความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และจากการศึกษาของ ลฎาภา ทำคี (2552) ที่ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร และด้านการจัดการงบประมาณ ด้านการบริการ และด้านการพัฒนาคุณภาพสินค้าทางการเกษตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001 ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ นั้น ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้

(2) ปัจจัยด้านตำแหน่งของบุคคล

ตำแหน่งตามบทบาทหน้าที่ทางสังคมของบุคคลนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของแต่ละบุคคล อาทิ จากการศึกษาของอัมพร จันทรแก้ว (2540) ได้ศึกษาภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และศึกษาภาพลักษณ์บุคลากรโรงพยาบาลปทุมธานีตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการต้อนรับ อธิยาศัยไมตรีการบริการ และการให้คำปรึกษาแนะนำ พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านการบริการและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และด้านการทำคุณประโยชน์และรับผิดชอบต่องาน ผู้ให้บริการที่มีการได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประเภทบุคลากรที่ต่างกันจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ต่างกัน ส่วนมณฑา วิญญูโสภิต (2547) ได้ศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของครูและผู้บริหาร พบว่า ภาพรวมผู้บริหารมีพฤติกรรมภาวะผู้นำทางวิชาการทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูและผู้บริหาร พบว่า มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในพฤติกรรมทุกด้าน โดยผู้บริหารรับรู้ว่ามีพฤติกรรมในทุกด้านสูงกว่าที่ครูรับรู้ และผลการวิจัยตามวิธีการจัดลำดับค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในแต่ละด้าน พบว่า ผู้บริหารรับรู้ว่ามีพฤติกรรมด้านการอยู่พร้อมในโรงเรียนเพื่อเป็นหลักแก่ครูและนักเรียนสูงที่สุด ขณะที่ครูมีการรับรู้ว่ามีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติด้านการกำหนดเป้าหมายของโรงเรียนสูงที่สุด และอมรชัย ชกจิตต์ (2551) ได้ศึกษาบทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังของสมาชิกสภาเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่ามะ อ. ท่ามะ จ. ชุมพร โดยศึกษาเปรียบเทียบในมุมมองของกลุ่มข้าราชการ พนักงานเทศบาล และข้าราชการการเมืองเทศบาล กลุ่มผู้นำชุมชน สตรีเทศบาล อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน และกลุ่มประชาชน

ทั่วไป พบว่าในด้านความคาดหวังนั้นทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกัน คือ กลุ่มข้าราชการและพนักงานเทศบาล และข้าราชการการเมืองเทศบาลมีความคาดหวังในบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลในด้านการเมืองและการบริหารมากที่สุด ขณะที่กลุ่มผู้นำชุมชน สตรีเทศบาล อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน มีความคาดหวังต่อบทบาทในด้านเศรษฐกิจมากที่สุด และในกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความคาดหวังต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลในด้านสังคมและสาธารณูปโภคพื้นฐานมากที่สุด และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นตำแหน่งตามบทบาทหน้าที่ทางสังคมของบุคคลนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่สอดคล้องหรือแตกต่างกัน จึงอาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ในสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลได้แตกต่างกัน

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1) ความหมายและความสำคัญของการบริการ

มีผู้กล่าวถึงความหมายและความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

กรอนรูสส์ (Gronroos, C, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดสิวิธ, 2552: 54) ให้ความหมายถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมเพื่อแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของลูกค้า

ฟิลลิป โคทเลอร์ (Phillip Kotler, 2000: 428 อ้างถึงใน กานต์สินี ปิติสุข, 2550: 11) การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2548: 6-7) ได้ให้ความหมายว่าการบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะเพิ่มขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

อาจสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่กลุ่มบุคคลที่เรียกว่าผู้ให้บริการได้นำเสนอหรือส่งมอบไปยังอีกฝ่ายที่เรียกว่าผู้รับบริการ เพื่อสนองความต้องการหรือสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ซึ่งกิจกรรมหรือกระบวนการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้

สำหรับความสำคัญของการบริการนั้นในแง่ของการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรนั้น ๆ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า และในส่วนของการทำงานหรือการบริการทั้งในส่วนภาครัฐและภาคเอกชนในปัจจุบันก็นับว่ามีจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเน้นคุณภาพในการให้บริการหรือคุณภาพของผลผลิต อาทิ ในหน่วยงานภาคเอกชนนั้นหากหน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากันย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ ขณะที่ในหน่วยงานราชการนั้น หากหน่วยงานใดไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ เป็นต้น ดังนั้น การให้ความสำคัญในการให้บริการที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา โดยเฉพาะตัวบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งการที่บุคคลจะให้บริการที่ดีและมีคุณภาพได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยเทคนิค ทักษะ และกลยุทธ์ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือบุคคลทั่วไปที่มารับบริการ ซึ่งสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ทั้งก่อนทำการติดต่อระหว่างติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ

2) ลักษณะการบริการ

การให้บริการนั้น เป็นหน้าที่ที่สำคัญสำหรับการบริหารงานที่มีลักษณะต้องมีการติดต่อพบปะกับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery services) แก่ผู้รับบริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 49) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ 4 ประการ ดังนี้

(1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่จะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

(2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะที่ได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

(3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ

(4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

3) หลักการบริการที่ดี

สำหรับลักษณะของการให้บริการที่ดีและประสบความสำเร็จนั้นได้มีผู้กล่าวไว้หลายท่าน ดังนี้

ดำรง ชลสุข (2542: 112) กล่าวถึงคุณสมบัติของนักให้บริการที่ดี (6S) ไว้ดังนี้

(1) Smart คือ มีบุคลิกสง่า น่ารัก รู้จักกาลเทศะ และมีความคิดที่กว้างไกล

(2) Smile คือ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง กระตือรือร้น

(3) Speak คือ พูดจาสุภาพ ไพเราะและน่าฟัง

(4) Seek คือ รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

(5) Service คือ มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind)

(6) Satisfaction คือ ทำให้ประชาชนพอใจ หรือประทับใจ

บรรพต เทพพานิช (2543: 319 อ้างถึงใน ภัทรธรณ์ เทียนไชย, 2549: 14) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดบริการที่ดีนั้นมุ่งเน้นที่จะจัดบริการให้ทั่วถึงในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน และเน้นที่ความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นหลักการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร ดังนี้

(1) ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย (People oriented) โดยมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งในด้านความต่อเนื่อง ความสะดวก และรวดเร็ว และต้องมองว่าผู้มารับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิรับรู้ให้เห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

(2) ความรวดเร็วในการให้บริการ (Acceleration) อาจทำได้ทั้งในขั้นตอนก่อนการให้บริการ ขณะบริการ และภายหลังการบริการ เพื่อให้ระบบการบริการไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาอื่น ๆ

(3) การให้บริการด้วยความสมบูรณ์ (Completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการต้องได้รับเสร็จในการติดต่อครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

(4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Keen) เนื่องจากประชาชนมองว่าการติดต่อราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้น ความกระตือรือร้นย่อมสามารถแก้ปัญหานี้ได้

(5) การให้บริการด้วยความถูกต้อง (Accountability) สามารถตรวจสอบได้ การใช้ดุลพินิจในการบริการต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้จากกลไกภายในระบบราชการ คือ ผู้บังคับบัญชา หรือการตรวจสอบจากภายนอก คือ ประชาชน และที่สำคัญต้องอาศัยการตรวจสอบโดยสำนักรับผิดชอบต่อศีลธรรมจรรยาของข้าราชการเอง

(6) ความสุภาพอ่อนน้อม (Gentle) คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงาน

(7) ความเสมอภาค (Equality) บริการโดยเสมอภาพเป็นไปตามเงื่อนไข คือ ภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน และคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการด้วย

สุภรัชต์ โชติญาณ (2545: 32) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรแก่ผู้มารับบริการ ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น สุภาพ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เลือกปฏิบัติ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รับผิดชอบต่อหน้าที่ พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบ ยุติธรรม เสมอภาค คงเส้นคงวา ไม่ทุจริต ไม่ใช้อำนาจในทางที่ผิด

จินตนา บุญบงการ (2545: 39-45) กล่าวว่าไว้ว่าการบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา การบริการที่ดี ประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้

S = Smiling sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early response หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner หมายถึง การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C=Courtesy หมายถึง ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมี มารยาทดี

E = Enthusiasm หมายถึง ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

การที่จะให้บริการประสบผลสำเร็จนั้นผู้ให้บริการต้องมีคุณลักษณะเป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น การบริการแบบมีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อนน้อม มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา คือต้องรักงานต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ การฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ แสดงความกระตือรือร้น แสดงความมีน้ำใจออกมา และเตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการมีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี โดยทั่วไปของผู้ให้บริการนับว่าเป็นผู้ที่เสียสละ เพราะจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง เมื่อมีการให้บริการเกิดขึ้นแล้ว แน่แน่นอนผู้ให้บริการย่อมจะต้องการให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจสูงสุด ซึ่งผลเหล่านั้นจะสะท้อนกลับมายังองค์กร ส่งเสริมให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร (ทรงวุฒิ ประสงค์ทรัพย์, 2550: 41-43)

ส่วนความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กร การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคล หน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยเฉพาะทักษะประสบการณ์ เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก (ภักธรัตน์ เทียนไพรัช, 2549: 14) มีดังนี้

(1) ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

(2) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

(3) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

(4) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

(5) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด และลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

4) การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ

สำหรับการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐนั้น เป็นการที่หน่วยงานของรัฐอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ โดยมีเป้าหมายคือ การทำให้ประชาชนพึงพอใจ โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ (ดำรง ชลสุข, 2542: 112-115) ดังนี้

(1) มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการ และลูกจ้างที่รับเงินเดือนประจำ โดยปัจจุบันมิได้มีคำตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้การให้บริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม หรือประชาชนทั่วไปก็ได้

(2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด โดยบริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ

หน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียด และเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอนเงื่อนไขหรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่ง หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น

(3) มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตาม เงื่อนไข โดยบริการที่รัฐกำหนดนั้น มักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้องด้วย และหากประชาชนไม่ปฏิบัติตาม เงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษ

(4) มีกฎระเบียบรองรับ โดยบริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆของรัฐคือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ ก่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วย เช่นกัน

โดยหลักการให้บริการประชาชนมี ดังนี้

(1) การเข้าถึงลูกค้า หมายถึง การนำบริการของรัฐให้ถึง ประชาชน หรือเข้าไปหาประชาชน

(2) การสร้างศรัทธาหรือความเชื่อมั่นให้เกิดแก่ประชาชน หมายถึง การบริการของข้าราชการให้แก่ประชาชน ถ้าทำให้ประชาชนเชื่อมั่นจิตใจแล้ว ในครั้งต่อไปประชาชนก็จะไปใช้บริการอีก แต่ถ้าบริการไม่ดี ลำช้า ประชาชนจะตำหนิหรือว่ากล่าวได้

(3) ความสามารถของตัวข้าราชการ จะบริการด้านใดก็ตาม ข้าราชการต้องมีความสามารถในด้านนั้น กล่าวคือ ต้องเตรียมตัวศึกษา กฎ ระเบียบหรือวิธีการในเรื่องนั้นๆให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ สามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้ทุกกรณีและถูกต้องแม่นยำ

(4) คุณภาพของสินค้า (บริการ) สินค้าหรือบริการที่ทาง ราชการผลิตออกไป ได้แก่ เอกสาร สิ่งพิมพ์ หนังสือ หลักฐานสำคัญต่างๆ จะต้องคำนึงถึงคุณภาพ มาตรฐาน และความถูกต้อง และที่สำคัญที่สุดคือ คุณภาพของจิตใจข้าราชการจะต้องเต็มไปด้วย จริยธรรม ประกอบด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีศีลธรรมอันดี

ต่อมา กพร. ได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการ ต่างๆพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมี ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และการให้บริการในด้านของขั้นตอน

และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายใน พ.ศ. 2550 ขณะเดียวกันการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐบางส่วนยังมีความล่าช้าในการทำงานไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตามเป้าหมายของการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วตามที่ กพร. เสนอ โดยเลือกกระบวนการหลักที่สำคัญ ซึ่งการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการถือเป็นเครื่องมือของการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพกับประชาชนผู้มาขอรับบริการ การสร้างความเข้าใจ การให้ความรู้ และการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐเป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการไทยนับจากการปฏิรูประบบราชการไทยในปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ได้มีการปรับเปลี่ยนขนานใหญ่ทั้งในแง่วิธีการคิดที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และวิธีการทำงานเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัวสูง รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง เปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม สร้างความเข้าใจและธรรมาภิบาลให้บุคลากรภาครัฐได้ตระหนักถึงความคาดหวังของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐได้ตระหนักถึงความต้องการของภาคประชาชน (สุวิทย์ คำมูล, 2550: 3)

ชาญณรงค์ วิริยะลัภยะ (2545) ได้ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควรได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ การปฏิบัติกับประชาชนอย่างเสมอภาค มารยาท จิตสำนึกการเป็นข้าราชการที่ดี มีศีลธรรมและการพูดจาของพนักงาน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดีมากต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ทั้งด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจนให้บริการตามลำดับมาก่อนหลัง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วการทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส

นางลักษณ์ สุขสงบ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร กรณีงานทะเบียนราษฎร จากการศึกษาพบว่าภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการมีความเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการพบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ภูมิฐานะ ประเภทบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สำหรับข้าราชการนั้น เป้าหมายหลักประการสำคัญคือ การให้บริการกับประชาชน ดังนั้น การบริการที่ดี (Service mind) จึงกำหนดไว้เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน โดยมีความหมายถึงความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และในการสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของรัฐนั้น ประกอบด้วย คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ตรงกับภาษาอังกฤษ SERVICE

S = Smiling and sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)

E = Early response (ตอบสนองอย่างรวดเร็วทันใจ)

R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

I = Image enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)

C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

E = Enthusiasm (กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักการบริการ ผู้ศึกษาได้นำคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี ตามคำว่า SERVICE มาปรับเป็นกรอบในการศึกษาภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

1) ความหมายของภาวะผู้นำ

กูนท์ และดอนเนลล์ (Koontz and Donnell, 1987 อ้างถึงใน อภิวรรณ แก้วเล็ก, 2542: 31) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของศิลปะของการใช้อิทธิพล หรือกระบวนการใช้

อิทธิพลต่อบุคคลอื่น เพื่อให้มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม

ยุกส์ (Yukl, 1989 อ้างถึงใน เอื้อมพร มาลาวงษ์, 2551: 21) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการมีอิทธิพลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเป้าหมายของกลุ่มและองค์กร การจูงใจ ให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดำเนินตามเป้าหมายที่วางไว้ การมีอิทธิพลต่อการดำเนินการของกลุ่มและวัฒนธรรมองค์กร

ดาฟท์ (Daft, 2008: 4-5) ให้ความหมาย ภาวะผู้นำหรือการเป็นผู้นำ เป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตามที่มีความตั้งใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และการเปลี่ยนแปลงนั้นสะท้อนจุดมุ่งหมายที่มีร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ตาม

วิทยากร เชียงกุล (2543: 151) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ 2 ความหมาย คือ ภาวะผู้นำคือ ความสามารถในการชักจูงให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะยอมรับการนำของเขา และทำงานอย่างกระตือรือร้น เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร หรือในอีกความหมายหนึ่ง ภาวะผู้นำคือ อิทธิพลซึ่งบุคคลสร้างขึ้นนอกเหนือจากตำแหน่งหน้าที่ของเขาซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามอยู่แล้ว

สมบุรณ์ ศิริสรธริรัญ (2547: 25) ให้คำจำกัดความภาวะผู้นำว่าเป็นการที่บุคคลสามารถใช้อิทธิพลของบุคคลที่ครองตำแหน่ง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายให้บุคคลหรือกลุ่มปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการของตนด้วยความเต็มใจยินดีที่จะให้ความร่วมมือ ประสานงานเพื่อจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มตามกำหนดไว้ร่วมกัน ภาวะผู้นำจึงมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้นำและผู้ตาม

อาจสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการใช้อิทธิพลของบุคคลในการโน้มน้าวหรือจูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มคนยอมรับและให้ความร่วมมือในการกระทำสิ่งใด ๆ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่มีร่วมกัน

ภาวะผู้นำ (Leadership) มีความหมายกว้างถึงกระบวนการทั้งหมดของภาวะผู้นำ โดยภาวะผู้นำเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นศิลป์เนื่องจากทักษะภาวะผู้นำไม่สามารถเรียนรู้ได้จากตำรา แต่เกิดจากการปฏิบัติงานและเรียนรู้จากประสบการณ์ รวมทั้งการพัฒนาของแต่ละบุคคล ส่วนการเป็นศาสตร์นั้นเนื่องจากการพัฒนาองค์ความรู้เพื่ออธิบายกระบวนการของภาวะผู้นำ และใช้ทักษะภาวะผู้นำอย่างไรในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีการสร้างความรู้ใหม่สำหรับการศึกษเกี่ยวกับภาวะผู้นำนั้นมีหลากหลายแบบตามแนวคิด มุมมอง และความเชื่อต่างๆที่มีการพัฒนาเรื่อยมาตั้งแต่อดีต

2) ทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นผู้นำเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้นำ
ดังนี้

(1) ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait theory) การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำเป็นทฤษฎีที่ศึกษาองค์ประกอบด้านคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และอุปนิสัยที่ทำให้ผู้นำมีคุณภาพและมีความแตกต่างจากผู้ตาม ลักษณะของทฤษฎีนี้ในระยะแรกของการศึกษาเชื่อว่าผู้นำจะต้องมีคุณสมบัติและลักษณะเด่นอยู่ในตัวที่แตกต่างไปจากคนอื่น หรือเป็นพรสวรรค์มาแต่กำเนิด ต่อมาได้เพิ่มแนวคิดที่ว่าคุณลักษณะของผู้นำสามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ มีนักวิชาการเป็นจำนวนมากได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะผู้นำ สต็อกคิลล์ (Stogdill อ้างถึงใน ทองอินทร์ วงษ์โสธร, 2534: 65-84) ได้วิเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับผู้นำระหว่างปี ค.ศ.1948-1970 ได้จำแนกคุณลักษณะเป็น 6 ประเภท คือ คุณลักษณะทางกาย พื้นฐานทางสังคม สติปัญญาและความสามารถ บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่สัมพันธ์งาน และคุณลักษณะทางสังคม ซึ่งคุณลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้อาจรวมเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- คุณลักษณะทางกาย (Physical traits) ได้แก่ ความสูง น้ำหนัก รูปร่างหน้าตา ความมีพลัง ความทนทานของร่างกาย

- คุณลักษณะทางบุคลิกภาพ (Personality traits) ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความทะเยอทะยาน ความซื่อสัตย์ ความมานะ ความดีรื้อน ความมีจินตนาการ

- คุณลักษณะทางสังคม (Social traits) ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ ความแนบเนียน ความเชื่อถือ ความมีฐานะ ความสามารถที่จะร่วมงาน

- คุณลักษณะทางบุคคล (Personal traits) ได้แก่ ความสามารถในการพูด ความรอบรู้ ความสามารถในการวินิจฉัย ความสามารถทางสติปัญญา ความสามารถในการทำงาน ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ

กิบสัน, มาร์ควิส และฮัสตัน (Gibson, 2004: 300-302, Marquis and Huston, 2006: 50) ได้ศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำ เพื่อพัฒนาผู้นำในอนาคต พบสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภาวะผู้นำ ดังนี้

- ความสามารถ (Ability) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในงานที่รับผิดชอบและมีความรู้มากกว่าผู้ตาม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความสามารถในการนิเทศงาน การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การพูด มีทักษะจูงใจผู้ร่วมงาน ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความสามารถในการเรื่องที่กำหนดเป้าหมาย การวางแผนงาน การมอบหมายงาน การติดตามการปฏิบัติงาน

- ด้านบุคลิกภาพ (Personality trait) การวิจัยบางฉบับให้ข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ ระดับความสามารถ อดทนต่อความเครียด มีวุฒิภาวะด้านการควบคุมอารมณ์ มีความเป็นตัวเอง เป็นผู้ที่มีคุณธรรม มีความเชื่อมั่นในตนเอง
- แรงจูงใจ (Motivation) ผู้นำสัมพันธ์กับผู้ที่มีความสามารถสูง และปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรยอมรับ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะใช้ความสามารถปฏิบัติงานให้ได้เป้าหมายขององค์กร การจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม (Behavioral theory) การศึกษาทฤษฎีพฤติกรรมของผู้นำเป็นการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกมาต่อผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นทฤษฎีที่มุ่งอธิบายหรือทำนายพฤติกรรมผู้นำว่าผู้นำทำอะไรมากกว่าจะอธิบายว่าใครคือผู้นำ และพิจารณาการกระทำของผู้นำที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ตาม ตลอดทั้งหน้าที่ของผู้นำโดยอธิบายแบบภาวะผู้นำที่ผู้นำความเลื่อมใส จึงเป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ แล้วหารูปแบบผู้นำที่เหมาะสมที่สุดในการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำนั้น นักวิจัยมักจะดำเนินการ 2 แบบ ประกอบด้วย

- การศึกษาหน้าที่ของผู้นำ (Leadership functions) มุ่งเน้นการศึกษาหน้าที่ที่ผู้นำปฏิบัติภายในกลุ่ม ด้วยความเชื่อที่ว่ากลุ่มจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามีบุคคลหนึ่งปฏิบัติหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน้าที่เกี่ยวกับการกิจ (Task-related) หรือหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา และหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษากลุ่ม (Group maintenance) หรือหน้าที่ทางสังคมในการช่วยให้กลุ่มดำเนินไปอย่างราบรื่น

- การศึกษาแบบพฤติกรรมของผู้นำหรือแบบภาวะผู้นำ (Leadership style) มุ่งเน้นการศึกษาแบบของผู้นำที่ใช้ในการจัดการกับผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมากแล้วนักวิจัยจะแบ่งแบบของผู้นำเป็น 2 แบบ คือ ผู้นำแบบมุ่งงาน (Task-oriented style) ซึ่งมักจะตั้งการ ชี้นำ และนิเทศงานอย่างใกล้ชิด มุ่งเน้นความสำเร็จของงานมากกว่าการพัฒนาหรือการสร้างเสริมขวัญให้แก่มวลผู้น้อย และอีกรูปแบบหนึ่งคือผู้นำแบบมุ่งคน (Employee-oriented style) ซึ่งมักจะพยายามสร้างแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าการควบคุมผู้น้อย พยายามให้ผู้น้อยได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความเชื่อถือศรัทธา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกของกลุ่ม

การศึกษาแบบพฤติกรรมของผู้นำมีด้วยกันหลายทฤษฎี ซึ่งพอจะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาความเป็นผู้นำในครั้งนี้ ได้แก่

(1) การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ

(Ohio state university studied) การศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ ในช่วงปี ค.ศ. 1940-1950 ได้มีการศึกษาคิดค้นเกี่ยวกับการเป็นผู้นำที่เน้นการศึกษาในด้านพฤติกรรมของผู้นำ โดยสร้างแบบวัดพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบสอบถามการพรรณนาพฤติกรรมผู้นำชื่อว่า Leader Behavior Description Questionnaire (LBDQ) ซึ่งสร้างขึ้นโดย Hemphill & Coons และได้รับการพัฒนาปรับปรุงในช่วงต่อมาโดย Halpin, Winer & Stogdill เพื่อวัดความสำเร็จในสิ่งที่ผู้นำได้ปฏิบัติ ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปพฤติกรรมของผู้นำที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกพฤติกรรมผู้นำเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติแบบมุ่งงานหรือแบบกิจสัมพันธ์ หรือผู้นำที่คำนึงถึงตนเองเป็นหลัก (Initiating structure) และมิติแบบมุ่งสัมพันธ์หรือแบบมิตรสัมพันธ์ หรือผู้นำที่คำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก หรือผู้นำที่มุ่งคน (Consideration) (ประสงค์ เลหาพะพงษ์, 2546: 29-32)

- พฤติกรรมของผู้นำแบบมุ่งงานหรือมุ่งกิจสัมพันธ์ (Initiating structure) เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม หรือระหว่างผู้นำกับสมาชิกในด้านความเข้าใจในการดำเนินงานตามนโยบาย ตามแผนงาน การติดต่อช่องทางการสื่อสาร และวิธีการดำเนินงานให้สำเร็จในการกิจที่ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกต่อผู้ตามอย่างชัดเจนที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามหมายขององค์กร ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างงานและองค์กร การกำหนดคุณลักษณะของงานที่ต้องการ การกำหนดบทบาทของผู้นำและผู้ตาม การมอบหมายงานและความรับผิดชอบ การกำหนดวิธีการสื่อสาร ซึ่งมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียวจากผู้นำข้างบนลงสู่ผู้ตามเบื้องล่าง การกำหนด กระบวนการวิธีการทำงาน และการจัดตารางการทำงาน เป็นต้น เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งงานที่สำเร็จ โดยผู้ตามซึ่งปฏิบัติงานมีโอกาสเรียกร้องและเสนอเงื่อนไขต่าง ๆ ได้น้อยมาก

- พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งสัมพันธ์หรือมุ่งมิตรสัมพันธ์ (Consideration) เป็นพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความรู้สึกที่ไวของผู้นำที่มีต่อผู้ตามในแง่ให้การยอมรับในความคิด ความรู้สึก สร้างความไว้วางใจต่อกัน แสดงความชื่นชมและรับฟังปัญหาของผู้ตามอย่างตั้งใจ โดยกระตุ้นให้มีการสื่อสารทั้งสองทาง แสดงออกอย่างลึกซึ้งถึงความห่วงใยต่อความต้องการของลูกน้อง เป็นต้น เหล่านี้ล้วนเป็นพฤติกรรมที่มุ่งด้านมิตรสัมพันธ์ของผู้นำทั้งสิ้น

เนื่องจากพฤติกรรมของผู้นำทั้งมิติด้านกิจสัมพันธ์ และ มิติด้านมิตรสัมพันธ์ต่างแยกจากกันเป็นอิสระ ดังนั้น ผู้นำอาจจะมีพฤติกรรมสูงทั้งด้านกิจสัมพันธ์ และมิตรสัมพันธ์ทั้งสองด้านหรืออาจมีพฤติกรรมด้านกิจสัมพันธ์สูง แต่ด้านมิตรสัมพันธ์ต่ำ หรืออาจมีกิจสัมพันธ์ต่ำ แต่ด้านมิตรสัมพันธ์สูง หรืออาจจะต่ำทั้งสองด้านก็ได้ จากผลการวิจัย พบว่าการผสมผสานพฤติกรรมภาวะ ผู้นำทั้งสองมิติทำให้เกิดแบบของผู้นำ 4 แบบ โดยบางแบบพบว่า

ประสิทธิผลสูง เช่น กรณีผู้นำที่มีทั้งพฤติกรรม มุ่งกิจสัมพันธ์ และมิตรสัมพันธ์สูง เป็นต้น (วรวิทย์ เจริญพร, 2550: 31)

ฮอย และมิซเกิล (Hoy and Miskel, 1980 อ้างถึงใน ทศนี ณ พิกุล, 2542: 10-14) ได้กล่าวถึงแบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นผู้นำที่รู้จักกันแพร่หลายในวงการบริหารการศึกษาคือ Leader Behavior Description Questionnaire (LBDQ) ซึ่งได้ทำการศึกษาที่มหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ เมื่อปี 1940 โดย Hemphill และ Coons เป็นผู้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา และมีการปรับปรุงพัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ โดย Halpin Winer and Stogdill โดยแบบสอบถามนี้จะใช้วัดภาวะผู้นำ 2 ด้าน คือ พฤติกรรมผู้นำมีทีมงาน และพฤติกรรมผู้นำมีสัมพันธภาพ โดยแบบสอบถาม LBDQ มีข้อคำถามให้บรรยายถึงพฤติกรรมผู้นำใน 5 ระดับ ได้แก่ สมมาเสมอ บ่อยครั้ง เป็นครั้งคราว นานๆครั้ง หรือไม่เคยปฏิบัติ คำถามจะถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ มิติทีมงานและมุ่งสัมพันธ์ คะแนนของทั้ง 2 ส่วนนี้จะแยกกัน แบบสอบถามนี้อาจดัดแปลงให้ใช้ในการวัดว่าผู้นำควรมีลักษณะอย่างไร ซึ่งเป็นลักษณะผู้นำในอุดมคติ โดยสรุปแล้ว LBDQ ให้ค่าเฉลี่ยของลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำอย่างเป็นทางการทำให้สามารถได้ความคิดในการประเมินผู้นำและพฤติกรรมกลุ่ม LBDQ ประกอบด้วยประโยชน์อธิบายสั้น ๆ ระเบียบวิธีการที่ผู้นำควรปฏิบัติ ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินจะระบุความบ่อยครั้งที่ผู้นำทำพฤติกรรมนั้น ๆ โดยเลือกตัวเลข 5 ข้อ คือ สมมาเสมอ บ่อยครั้ง เป็นครั้งคราว นาน ๆ ครั้ง และไม่เลย จำนวนแบบสอบถามแต่ละด้านมี 15 ข้อ แต่ละข้อมีคะแนนตั้งแต่ 4 ถึง 0 ตามทฤษฎี คะแนนของแบบสอบถามนี้จะเปลี่ยน 0 ถึง 60 คะแนน คำถามแต่ละด้านมี 15 ข้อ (อรอุมา วงษ์พานิช, 2550: 41-45) ดังนี้

มิติทีมงาน (Initiating structure)

- 1) ผู้บริหารแสดงทักษะของตนให้กับสมาชิกอย่างชัดเจน
- 2) ผู้บริหารได้ทดลองแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงานกับสมาชิก
- 3) ผู้บริหารปกครองโดยไม่มีการยึดหยุ่น
- 4) ผู้บริหารชี้ข้อบกพร่องในการทำงานที่ด้อยคุณภาพให้แก่สมาชิก
- 5) ผู้บริหารพูดเข้าใจง่ายและน่าเชื่อถือ
- 6) ผู้บริหารเลือกมอบหมายให้กับสมาชิกได้อย่างเหมาะสม
- 7) ผู้บริหารปฏิบัติงานโดยมีแผนงานในการทำงาน

- 8) ผู้บริหารรักษามาตรฐานในการทำงานไว้อย่างมั่นคง
 - 9) ผู้บริหารเน้นความสำคัญต่อการทำงานให้เสร็จทันตามกำหนด
 - 10) ผู้บริหารให้สมาชิกทำงานตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด
 - 11) ผู้บริหารได้แสดงให้กับสมาชิกทุกคนเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหาร
 - 12) ผู้บริหารขอร้องให้กับสมาชิกปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน
 - 13) ผู้บริหารแจ้งให้สมาชิกทราบความคาดหวังของเขที่มีต่อการทำงานของสมาชิก
 - 14) ผู้บริหารเอาใจใส่ให้กับสมาชิกได้ปฏิบัติหน้าที่เต็มตามความสามารถ
 - 15) ผู้บริหารเอาใจใส่ให้กับสมาชิกทุกคนได้ทำงานอย่างประสานกัน
- มิติมุ่งสัมพันธ์ (Consideration)
- 1) ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกเป็นการส่วนตัว
 - 2) ผู้บริหารแสดงความรู้สึกว่าเขามีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับสมาชิกในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กร
 - 3) ผู้บริหารทำตัวเป็นบุคคลที่เข้าใจง่าย
 - 4) ผู้บริหารให้เวลาในการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก
 - 5) ผู้บริหารเป็นคนไม่เก็บตัว
 - 6) ผู้บริหารเอาใจใส่ดูแลในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ของสมาชิกแต่ละคน
 - 7) ผู้บริหารไม่ปฏิเสธที่จะอธิบายเหตุผลใด ๆ ในการกระทำของตน
 - 8) ผู้บริหารปฏิบัติงานโดยปรึกษาหารือกับสมาชิก
 - 9) ผู้บริหารยอมรับความคิดเห็นใหม่ ๆ ได้

- 10) ผู้บริหารปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนเสมือนอยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน
- 11) ผู้บริหารเต็มใจที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงาน
- 12) ผู้บริหารแสดงความเป็นมิตรและง่ายที่จะคบหาสมาคม
- 13) ผู้บริหารทำให้สมาชิกรู้สึกเป็นกันเองเวลาที่มีการพบปะสนทนากัน
- 14) ผู้บริหารนำข้อเสนอแนะของสมาชิกไปสู่การปฏิบัติ
- 15) ผู้บริหารขอความเห็นชอบจากสมาชิกในเรื่องสำคัญ ๆ ก่อนนำไปปฏิบัติ

(2) การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐมิชิแกน (Michigan state university studied)

การศึกษารูปแบบพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐมิชิแกน นำโดย เรนซิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert) เริ่มการศึกษาในเวลาใกล้เคียงกับการวิจัยที่มหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ เป็นการศึกษารูปแบบผู้นำโดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับประสิทธิผลในการทำงาน โดยใช้วิธีสอบถามและสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อแยกแยะความแตกต่างด้านพฤติกรรมระหว่างผู้นำของหน่วยงานที่มีผลผลิตสูงกับผู้นำหน่วยงานที่มีผลผลิตต่ำขององค์กรประเภทต่าง ๆ ซึ่งจากผลการวิจัยได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมผู้นำ 2 แบบ คือ

1) พฤติกรรมแบบมุ่งงาน (Task-oriented behavior)
 พฤติกรรมผู้นำที่เน้นการทำงานและผลสำเร็จของงาน โดยจะควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด อธิบายหลักการทำงานที่ถูกต้อง สร้างมาตรฐานในการทำงาน แจกแจงภารกิจที่จะต้องปฏิบัติและมองว่าสมาชิกของกลุ่มเป็นเพียงเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลผลิตหรือผลงานเท่านั้น

2) พฤติกรรมแบบมุ่งคน (Relationship-oriented behavior)
 พฤติกรรมผู้นำที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยคำนึงว่าผลงานที่มีประสิทธิภาพเกิดจากการให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยจะให้การสนับสนุนและช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน พร้อมสร้างความน่าเชื่อถือและศรัทธา

ในการทำงาน ให้ความสนใจในความเจริญก้าวหน้าของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งยอมรับในความแตกต่างระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

จากผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐมิชิแกนนี้ พบว่า ผู้นำจะมีพฤติกรรมมุ่งคนหรือมุ่งงานแต่จะไม่เป็นทั้ง 2 พฤติกรรมในเวลาเดียวกันเหมือนกลุ่มมหาวิทยาลัยโอไฮโอ และสรุปได้ว่าผู้นำที่มุ่งคนจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้นำแบบมุ่งงาน รวมทั้งจะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความพอใจในการทำงานมากกว่าด้วย ในการสำรวจวิจัยต่อมา Likert พบว่า ผลผลิตจะเพิ่มมากขึ้น ถ้ากระบวนการของการเป็นผู้นำตั้งอยู่บนพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม ความศรัทธาและไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

(3) การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของเบลคและมูตัน (Blake and Mouton) หรือทฤษฎีตาข่าย

เบลคและมูตัน (Blake & Mouton, 1986 อ้างถึงใน วิเชียร วิทยาอุดม, 2548: 21) ได้พัฒนาตารางตาข่ายการจัดการ (Managerial Grid) จากพฤติกรรมผู้นำ 2 มิติของมหาวิทยาลัยมิชิแกนและโอไฮโอ แบ่งพฤติกรรมผู้นำเป็น 2 แบบคือ แบบความเอาใจใส่คน (Concern for people) คือการที่ผู้นำเอาใจใส่ทุกข์สุขช่วยเหลือสนับสนุนผู้ได้บังคับบัญชาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่วนแบบความเอาใจใส่งาน (Concern for production) คือ การที่ผู้นำให้ความสนใจ และให้ความสำคัญต่องานมากกว่าคน ไม่มอบหมายงานหรือกระจายอำนาจ และจากความสัมพันธ์ของความเอาใจใส่คนและความเอาใจใส่งานมาเป็นพฤติกรรมผู้นำ 5 รูปแบบ และผลการวิจัยสรุปว่า พฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ แบบมุ่งทั้งงานสูง และคนสูงพร้อมกันไปจะทำให้ผลการดำเนินงานสูงขึ้น การเข้าออกจางานและการขาดงานลดลง ความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาสูงขึ้น และในพฤติกรรมผู้นำ 5 รูปแบบนั้น พฤติกรรมผู้นำแบบ 9, 9 หรือ Team management จะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะเป็นผู้นำที่เน้นการมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมาย การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาหรือการบริหารร่วมกัน พร้อมทั้งการสร้างขวัญ กำลังใจ และความรู้สึกที่ดีระหว่างกัน รวมทั้งการทำงานเป็นทีมซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จระดับสูงของการดำเนินงาน หรือการเอื้ออำนาจให้แก่ลูกน้อง

ดวงพร กตัญญูตานนท์ (2551) ได้ศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำด้านสาธารณสุขของบัณฑิตคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในด้านความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ ด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรับผิดชอบ และด้านคุณธรรม รวมทั้งเปรียบเทียบคุณลักษณะภาวะผู้นำด้านสาธารณสุขตามลักษณะส่วนบุคคลของบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านสาธารณสุขของบัณฑิต

คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อมโดยมากอยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่าด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้ความสามารถ ด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ และด้านคุณธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณลักษณะภาวะผู้นำด้านสาธารณสุขของบัณฑิต พบว่าสาขาวิชา ลักษณะงาน ระยะเวลาการทำงาน ทำให้คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านสาธารณสุขของบัณฑิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ศิริ วัฒนธีรารังกูร และคณะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่ต้องการของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตามความคิดเห็นของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของบุคลากรสาธารณสุขที่ต้องการมี 5 ด้าน ประกอบด้วย

1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ได้แก่ ความตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์/ซื่อตรง มีความอดทน เสียสละ มีน้ำใจ รักษาวินัยในหน้าที่ มีคุณธรรมประจำใจ

2) ด้านการสื่อสาร ได้แก่ มีประสิทธิภาพในการนำเสนองาน สามารถใช้ภาษาท้องถิ่นได้ มีทักษะการประชาสัมพันธ์ การประสานงาน การเจรจาต่อรอง (ไกล่เกลี่ย) สามารถคิดวิเคราะห์ปัญหาของชุมชนและจัดการแก้ไขเชิงรุกได้ และมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารได้

3) ด้านวิชาการ ได้แก่ มีองค์ความรู้เรื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความรู้เรื่องกฎหมายสาธารณสุข มีความรู้ในการควบคุมโรคและสามารถให้คำแนะนำและหาแนวทางเพื่อจัดการแก้ปัญหาได้

4) ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ควรมีภาวะผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การใฝ่รู้ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวได้ในทุกรูปแบบ มีความอดทนในการเข้าชุมชน มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ มีจิตบริการ มีความกระตือรือร้น มีความอ่อนน้อมถ่อมตน และมีศิลปะการพูด

5) ด้านการบริหาร ได้แก่ มีความรู้และทักษะการวางแผนกลยุทธ์ การเขียนแผนงาน จัดทำและประเมินผลแผนงานโครงการได้ มีความรู้เรื่องงาน งานพัสดุ ครุภัณฑ์ การจัดซื้อจัดจ้างและงานบริหารงานทั่วไป ทั้งนี้คุณลักษณะทั้ง 5 ด้านมีผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบทุกหัวข้อย่อยระหว่างคุณลักษณะที่เป็นจริงกับคุณลักษณะที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$

รัชชัย ภูสาหาร (2545) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขต 10 พบว่า ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารแบบมุ่งงาน และแบบมุ่งมิตรสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และแบบมุ่งมิตรสัมพันธ์มี

ค่าเฉลี่ยสูงกว่าแบบมุงงานระดับภาวะผู้นำด้านกระบวนการบริหารงาน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ครูอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านแบบของผู้นำทั้งแบบมุงงานและแบบมุงมิตรสัมพันธ์สูงกว่าครูอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิริเกรียงไกร ธรรมโชติ (2545) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดฉะเชิงเทรา จากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้นำแบบกิจสัมพันธ์สูงและมีมิตรสัมพันธ์สูง ความพึงพอใจในการทำงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของครูในสถานศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวก และพฤติกรรมผู้นำแบบมิตรสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพฤติกรรมผู้นำแบบกิจสัมพันธ์

ประสงค์ เลหาพงษ์ (2546) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารแบบมุงงานอยู่เกณฑ์สูง และมุงสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ต่ำ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารบริษัทแบบมุงงาน และแบบมุงสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทโดยภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมผู้นำแบบมุงสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำแบบมุงงานกับความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ยกเว้นด้านความสำเร็จของงาน

วรวิทย์ เจริญพร (2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ จากผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำมุงงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนด้านการบริหารความเสี่ยงในจังหวัดกาฬสินธุ์ของผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ผ่านและไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA ต่างมีระดับคะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมภาวะผู้นำมุงสัมพันธ์ของผู้อำนวยการด้านการบริหารความเสี่ยงในจังหวัดกาฬสินธุ์พบว่ากลุ่มผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA มีระดับคะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่กลุ่มผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA มีระดับคะแนนโดยรวมอยู่ในระดับน้อย

วิเชียร พรดิกลธรรม (2551) ได้ศึกษาความเป็นผู้นำตามความเป็นจริงและที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามความเห็นบุคลากรองค์กร

บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่าความเป็นผู้นำตามความเป็นจริงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามความเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลกโดยภาพรวมทุกด้านเรียงลำดับคือ ด้านร่างกายและจิตใจ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านมนุษยสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านคุณธรรมจริยธรรม ความเป็นผู้นำที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามความเห็นของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ ด้านความรู้ความสามารถ รองลงมาด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

สุนิสา เสวตโยธิน (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 3 พบว่า พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูในภาพรวมด้านมุ่งกิจสัมพันธ์และมุ่งมิตรสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านการศึกษา และขนาดของโรงเรียน พบว่าพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานด้านการศึกษา และขนาดของโรงเรียนทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีความเป็นผู้นำ ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีเชิงพฤติกรรมตามแนวคิดพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งกิจสัมพันธ์ (Initiating structure) และพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งมิตรสัมพันธ์ (Consideration) มาปรับใช้เป็นกรอบในการศึกษาด้านความเป็นผู้นำของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

1) ความหมายพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ได้ใช้คำว่า “สร้างเสริมสุขภาพ” แทนคำว่า “การส่งเสริมสุขภาพ” เพื่อให้มีความหมายที่กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น และคำนี้ได้ปรากฏในพระราชบัญญัติการจัดตั้งกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ พ.ศ. 2542 โดยให้ความหมายว่า การสร้างเสริมสุขภาพ คือ การใด ๆ ที่มุ่งกระทำเพื่อสร้างเสริมให้บุคคลมีสุขภาพทางกาย จิต และสังคมโดย

การสนับสนุนพฤติกรรมของบุคคล สภาพสังคม และสภาพแวดล้อมที่จะนำไปสู่การมีร่างกายแข็งแรง สภาพจิตใจที่สมบูรณ์ อายุยืนยาว และคุณภาพชีวิตที่ดี สำหรับพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Health promotion behaviors) มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

โกชแมน (Gochman, 1982: 169 อ้างถึงใน ทศพร พรหมวา, 2547: 14) กล่าวว่า พฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การแสดงที่บุคคลลงมือกระทำ สิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน (Overt behavior) เพื่อให้ตนเองมีสุขภาพที่ดี เช่น การไม่สูบบุหรี่ นิยัการรับประทานอาหาร การพักผ่อน การออกกำลังกาย ลักษณะบุคลิกภาพ และการใช้ยา เป็นต้น รวมถึงสิ่งที่สังเกตไม่ได้ ต้องอาศัยวิธีการประเมินแบบอื่น เช่น ความเชื่อ ความคาดหวัง แรงจูงใจ ค่านิยม ความรู้ ลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ ซึ่งครอบคลุมภาวะอารมณ์ ความรู้สึกและลักษณะเฉพาะของตน

องค์การอนามัยโลก WHO (1986) ให้ความหมาย “การสร้างเสริมสุขภาพ” คือ กระบวนการของการเพิ่มสมรรถนะให้คนสามารถควบคุมปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดสุขภาพและเป็นผลให้บุคคลมีสุขภาพดี สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสมรวมไปถึงการปรับสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี

เพนเดอร์ (Pender, 1996: 12) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ เป็นการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของบุคคล เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพชีวิต มุ่งที่จะเพิ่มระดับความผาสุกเพื่อการมีภาวะสุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม พฤติกรรมที่สร้างเสริมสุขภาพ ประกอบด้วยการปฏิบัติกิจกรรม 6 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ ด้านกิจกรรมทางกาย ด้านโภชนาการด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ และด้านการจัดการกับความเครียด

อาจสรุปได้ว่าพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลให้บุคคลเพิ่มความสามารถในการควบคุมดูแล และพัฒนาสุขภาพของตนเองให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นทักษะและความสามารถของปัจเจกบุคคล รวมถึงกิจกรรมที่มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงสภาวะทางสังคมสิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เพื่อที่จะลดผลกระทบที่มีต่อสุขภาพของบุคคลและสาธารณสุข การส่งเสริมสุขภาพเป็นกระบวนการปลูกฝังให้คนเรามีความสามารถที่จะควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อสุขภาพเพื่อช่วยให้มีสุขภาพดีขึ้น

2) รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ (Pender's health promotion model)

เพนเดอร์ (Pender, 2006: 50-57 อ้างอิงใน นงนุช จตุราบัณฑิต, 2550: 22-30) ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของบุคคลว่าการมีพฤติกรรมสร้างเสริมของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ด้านการรับรู้และความรู้สึกต่อพฤติกรรม และผลลัพธ์จากพฤติกรรม ดังนี้

1) ด้านคุณลักษณะและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (Individual characteristics and experiences) บุคคลแต่ละคนจะมีลักษณะส่วนบุคคลและประสบการณ์เฉพาะของตน ซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติพฤติกรรมในครั้งต่อไป และความสำคัญของผลกระทบขึ้นอยู่กับพฤติกรรมเป้าหมาย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในอดีตหรือลักษณะส่วนบุคคล

2) ด้านการรับรู้และความรู้สึกต่อพฤติกรรมเฉพาะ (Behavior-specific cognition and affect) การรับรู้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติหรือการคงไว้ซึ่งพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการกระทำ การรับรู้อุปสรรคของการกระทำ การรับรู้สมรรถนะแห่งตน เป็นการรับรู้ความสามารถของบุคคลว่าสามารถกระทำได้หรือไม่ อิทธิพลระหว่างบุคคลและอิทธิพลด้านสถานการณ์

3) ผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม (Behavioral outcome) การกำหนดความตั้งใจเพื่อวางแผน การกระทำเป็นจุดเริ่มต้นของการเกิดพฤติกรรม ความตั้งใจนี้จะทำให้บุคคลปฏิบัติพฤติกรรมได้สำเร็จนอกจากจะมีความต้องการอื่นเข้ามาแทรก ซึ่งบุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้หรือมีความพึงพอใจในสิ่งที่เข้ามาแทรกมากกว่าทำให้บุคคลนี้ไม่ได้ปฏิบัติพฤติกรรมในสิ่งที่ได้ตั้งใจไว้ตั้งแต่ต้นในการที่บุคคลจะปฏิบัติพฤติกรรมได้สำเร็จ

เพนเดอร์ (Pender, 1996: 34) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพเป็นการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของบุคคล เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพชีวิต มุ่งที่จะเลือกระดับความผาสุกเพื่อการมีภาวะสุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม จากแนวคิดของเพนเดอร์จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะคงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายจิตใจ หรือเพิ่มระดับความผาสุกของชีวิตนั้น จำเป็นต้องมีการปฏิบัติตนในการสร้างเสริมสุขภาพที่เหมาะสมกับภาวะสุขภาพที่เป็นอยู่และสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง การมีการปฏิบัติในการสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเองจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีภาวะสุขภาพที่ดีขึ้น โดยการวัดพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ เพนเดอร์ได้พัฒนาและทดสอบเครื่องมือวัดพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยได้ดัดแปลงการประเมินจากแบบวัดแบบแผนการสร้างเสริมสุขภาพของวอกเกอร์ชีคริสและเพนเดอร์ที่สร้างในปี 1987 และได้รูปแบบของพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพประกอบด้วยพฤติกรรม 6 ด้าน ดังนี้ (Pender, 2006: 112 อ้างถึงในสุกร กรตุนารถ, 2549: 15-22)

1) ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ (Health responsibilities) ความรับผิดชอบต่อสุขภาพเป็นการเอาใจใส่ในสุขภาพของตนเอง โดยการกระทำหรือการปฏิบัติเพื่อค้นหาความผิดปกติต่าง ๆ ในร่างกายและสังเกตอาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับร่างกายตั้งแต่แรกแสวงหาความรู้ด้านสุขภาพเข้าร่วมโปรแกรมต่าง ๆ เกี่ยวกับสุขภาพ มีการแสวงหาข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์ มีการใช้ระบบบริการสุขภาพและหลีกเลี่ยงสิ่งเสียดัดและของมีนเมา เพื่อส่งเสริมให้ตนเองปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2) ด้านกิจกรรมทางกาย (Physical activities) กิจกรรมทางกายเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติเกี่ยวกับแบบแผนการออกกำลังกายความสม่ำเสมอในการออกกำลังกาย วิธีการออกกำลังกาย และกิจกรรมด้านร่างกายอื่น ๆ ที่มีการเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย หรือการออกกำลังกายในระหว่างปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน เช่น การเดินขึ้นลงบันไดแทนการใช้ลิฟต์ เดินแทนการใช้รถ นอกจากการออกกำลังกายแล้วกิจกรรมทางกายยังรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการพักผ่อนและสันทนาการเนื่องจากเกี่ยวข้องกับร่างกายทำให้ได้ใช้พลังงานเช่นกัน

3) ด้านโภชนาการ (Nutrition) พฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพด้านโภชนาการเป็นการปฏิบัติกิจกรรมเกี่ยวกับรูปแบบลักษณะนิสัยในการรับประทานอาหารเพื่อให้ได้สารอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ การรับประทานอาหารที่ครบ 5 หมู่ และงดรับประทานอาหารที่มีผลเสียต่อสุขภาพ ได้แก่ เครื่องดื่มที่มีส่วนผสมแอลกอฮอล์ เป็นต้น และควรต้องรับประทานอาหารที่มีกากใยสูง

4) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รับประโยชน์ในแง่การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น คำแนะนำ คำปรึกษา คำตักเตือน กำลังใจหรือด้านการเงิน ซึ่งสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ช่วยให้เกิดความภาคภูมิใจเห็นว่าตนเองมีคุณค่าเกิดความรู้สึกที่ดี ช่วยลดความเครียดสามารถเผชิญปัญหาและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดี พฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น การพูดคุยเกี่ยวกับความวิตกกังวลหรือปัญหากับบุคคลใกล้ชิด การมีเวลาที่จะได้ทำกิจกรรมหรืออยู่ร่วมกันกับครอบครัวหรือเพื่อนสนิท การแสดงความยินดีหรือแสดงความชื่นชมในความสำเร็จของผู้อื่น

5) ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ (Spiritual growth development) การพัฒนาทางจิตวิญญาณ เป็นการกระทำหรือการปฏิบัติที่ดีแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติกิจกรรมด้านต่าง ๆ ความพึงพอใจในชีวิต ความตระหนักในการกำหนดจุดมุ่งหมายในชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การให้ความสำคัญของชีวิต ความรัก ความหวังและการให้อภัย

6) ด้านการจัดการกับความเครียด (Stress management) การจัดการกับความเครียด เป็นการกระทำหรือการปฏิบัติที่ช่วยให้เกิดการผ่อนคลายความตึงเครียดโดยใช้วิธีลดความถี่ของการเกิดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยเปลี่ยนสภาพแวดล้อมบริหารเวลาให้เหมาะสม เพิ่มความต้านทานต่อความเครียดด้านร่างกายโดยการออกกำลังกาย ด้านจิตใจโดยการส่งเสริมความรู้สึกมีคุณค่ารับรู้สมรรถนะของตนเอง มีการแสดงออกที่เหมาะสม พัฒนาแหล่งประโยชน์ที่ช่วยในการเผชิญความเครียด ฝึกเทคนิคการผ่อนคลายต่าง ๆ เช่น การทำสมาธิ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ และการฝึกการหายใจร่วมกับการใช้จิตควบคุมการตอบสนองของร่างกาย

สายทิพย์ นวลนุช (2545) ได้ศึกษาพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเชิงราชประชาชนเคราะห์ จากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพฤติกรรมด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ ด้านกิจกรรมทางกาย ด้านโภชนาการด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ และด้านการจัดการกับความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาอุปสรรคของการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพส่วนใหญ่ คือการไม่มีเวลา ซึ่งเป็นปัญหาอุปสรรคที่พบในพฤติกรรมทุกด้าน

สมใจ ศิระกมล และกุลวดี อภิชาติบุตร (2549) ได้ศึกษาพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของอาจารย์พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่า อาจารย์พยาบาลมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพโดยรวมในระดับปานกลาง พฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพในระดับน้อย ด้านกิจกรรมทางกาย ด้านโภชนาการและด้านการจัดการกับความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านการพัฒนาจิตวิญญาณอยู่ในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคของการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ได้แก่ ไม่มีเวลา มีภาระงานมาก ไม่สะดวก ชอบ-ไม่ชอบ และมีภาระเกี่ยวกับบุตรและผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์พยาบาลมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพมากขึ้น รวมทั้งจัดการปัญหาอุปสรรคของการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ส่วนตัวอาจารย์พยาบาลเองควรสร้างความตระหนักและบริหารจัดการตนเองให้สามารถมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพมากขึ้น

นงนุช จตุรบัณฑิต (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างเสริมสุขภาพของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดพังงา จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสาธารณสุข มีภาวะเครียด และการรับรู้อุปสรรคอยู่ในระดับต่ำ การรับรู้ภาวะสุขภาพอยู่ในระดับสูง การรับรู้อิทธิพลระหว่างบุคคล และอิทธิพลด้านสถานการณ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ พบว่ามีการปฏิบัติในการสร้างเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีการสร้างเสริมสุขภาพด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ ด้านการบริโภคอาหาร ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ และด้านการจัดการความเครียดอยู่ในระดับสูง ส่วนการสร้างเสริมสุขภาพด้านกิจกรรมทางกายอยู่ในระดับปานกลาง

ศุวคนธ์ กุรัตน และคณะ (2553) ศึกษาภาวะสุขภาพและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม จากการศึกษาพบว่าภาวะสุขภาพทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าดัชนีมวลกายอยู่ในระดับปกติ ด้านพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อ

ต่อสุขภาพ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการจัดการกับความเครียด และด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ ส่วนด้านกิจกรรมทางกายและโภชนาการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธระหว่างภาวะสุขภาพและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะสุขภาพทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.388, P < 0.01$) และความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.370, P < 0.01$) แต่ดัชนีมวลกายและภาวะสุขภาพทั่วไปไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดรูปแบบพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพของเพนเดอร์มาปรับใช้เป็นการรอบในการศึกษาการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในครั้งนี้ โดยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ ด้านกิจกรรมทางกาย ด้านโภชนาการ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ และด้านการจัดการกับความเครียด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการด้านสาธารณสุข

2.2.1 งานบริการด้านสาธารณสุข

วินสโลว์ (Winslow, 1920 อ้างถึงใน สมโภชน์ รัตติโอพาร, 2544: 51) ให้ความหมายว่าเป็นศาสตร์และศิลป์ที่จะทำการป้องกันโรค ยืดชีวิต ส่งเสริมสุขภาพและการจัดการชุมชนเกี่ยวกับสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การควบคุมโรคติดต่อ การให้สุขศึกษา การจัดระบบบริการการรักษายาบาล เพื่อให้มีการวินิจฉัยโดยเร็วและป้องกันโรคได้ทันพัฒนาระบบต่างๆ ให้สอดคล้องกับสังคม เพื่อให้ทุกคนมีสถานะความเป็นอยู่ที่มีคุณภาพและมีสถานะสุขภาพที่ดี

เบดเวิร์ธ และเบดเวิร์ธ (Bedworth & Bedworth, 1982: 252) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับสาธารณสุขไว้ว่าเป็นส่วนหนึ่งในหลายกลวิธีที่ดำเนินงานโดยสังคมอย่างเป็นระบบทั้งในด้านการป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสุขภาพของประชาชน โดยดำเนินการแบบมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน หรือการกระทำทางสังคม โปรแกรม/บริการ/และสถานบริการทางสาธารณสุขเน้นการป้องกันโรคและการต้องการตอบสนองความต้องการสุขภาพประชาชนโดยรวม

จากแนวคิดดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า การสาธารณสุข หมายถึง ศาสตร์และศิลปะแห่งการรักษาและป้องกันโรค รวมทั้งฟื้นฟูสุขภาพเพื่อให้มีอายุยืนยาว โดยเน้นการดูแลในลักษณะที่เป็นแบบองค์รวม อาศัยการมีส่วนร่วมจากหลายฝ่ายในสังคม เพื่อให้เกิดการพัฒนาการและบูรณาการไปสู่

เป้าหมายทางสุขภาพ สุขภาพสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมสุขภาพตลอดจนการจัดบริการทางการแพทย์ที่เหมาะสม เพื่อการมีสุขภาพที่ดีและมีความเท่าเทียมทางสังคมและสุขภาพของประชาชน

ตามแนวความคิดเกี่ยวกับงานสาธารณสุขของวินส์โลว์ ทำให้มีการกำหนดขอบเขตของการสาธารณสุขครอบคลุม 3 ส่วน คือระบบสาธารณสุข พฤติกรรม และสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตรายโดยแบ่งกิจกรรมสาธารณสุขออกเป็น 7 ด้าน (ปทุมรัตน์ รัตนธาวี, 2550: 14) ดังนี้

- 1) กิจกรรมที่ตอบสนองชุมชนขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพทั่วไป การควบคุมแมลงสัตว์นำโรค การควบคุมสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยจากมลพิษ
- 2) กิจกรรมที่ป้องกันการเจ็บป่วย ความพิการหรือการตายก่อนวัยอันควรทั้งโรคติดต่อและไม่ติดต่อ
- 3) กิจกรรมเกี่ยวกับการประสานเชื่อมโยงการดูแลสุขภาพ ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพโดยตรง การจัดศูนย์การรักษา จัดระบบทางการแพทย์ฉุกเฉิน การจัดโครงการเพื่อการกำจัดโรคได้โดยเร็ว
- 4) พัฒนาระบบการรวบรวม จัดเก็บ การวิเคราะห์และการบันทึกข้อมูลข่าวสารทางสาธารณสุข
- 5) การให้ความรู้ทางสุขภาพแก่บุคลากรและชุมชน
- 6) การวางแผนและประเมินงานสาธารณสุข
- 7) การวิจัยและพัฒนา

สำหรับองค์ประกอบของการจัดบริการสาธารณสุข ประกอบด้วย

- 1) การส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การบริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อการสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ และความจำเป็นอยู่ในสังคมเพื่อมิให้เกิดมีโรคภัยไข้เจ็บ บริการดังกล่าวได้แก่ การให้สุขศึกษา การส่งเสริมโภชนาการ การอนามัยแม่และเด็ก การวางแผนครอบครัว
- 2) การป้องกันและควบคุมโรค หมายถึง บริการสาธารณสุขที่จำเป็นสำหรับการป้องกันโรคแก่ประชาชนในกลุ่มที่ไวต่อการเกิดโรค มิให้เกิดโรคขึ้นได้ และบริการสาธารณสุขที่ควบคุมหรือกำจัดโรคที่เกิดขึ้นแล้วมิให้ลุกลามหรือระบาดออกไป รวมทั้งกำจัดโรคให้หมดไปในที่สุด ได้แก่ การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค การสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา การควบคุมให้กำจัดโรคติดต่อ
- 3) การรักษาพยาบาล หมายถึงการบริการสาธารณสุขที่จำเป็นสำหรับการวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาลโรคอย่างทันทั่วทั้งที่ ทั้งนี้ เพื่อที่จะทำให้หายจากโรคนั้น ๆ ให้

เร็วที่สุดและป้องกันหรือกำจัดความพิการมิให้เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด ได้แก่ การตรวจวินิจฉัยโรค การชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการ กระบวนการรับส่งผู้ป่วยระหว่างสถานบริการที่มีความสามารถน้อยกว่ากับสูงกว่า

4) การฟื้นฟูสภาพ หมายถึง บริการสาธารณสุขที่จำเป็นสำหรับการป้องกันผู้ป่วยมิให้เกิดความพิการหรือกำจัดความพิการให้หมดไป เพื่อให้ผู้ป่วยกลับคืนสภาพปกติโดยเร็วที่สุดทั้งร่างกายและจิตใจ และการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ได้แก่ การเคลื่อนไหวยาเวชภัณฑ์ การพลิกตัวผู้ป่วย การออกกกำลังกายบางส่วนหรือทั้งหมด และกายภาพบำบัดอื่น ๆ

5) การอนามัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับอนามัยและสิ่งแวดล้อมในชุมชน ได้แก่ การจัดหาน้ำสะอาด การจัดทำน้ำประปา น้ำบาดาล การสนับสนุนให้มีการใช้ส้วม การกำจัดขยะ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในโรงเรียนและชุมชน การส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารที่ถูกหลักอนามัย

6) การอาชีวอนามัยในชุมชน หมายถึง กิจกรรมการอาชีวอนามัยในชุมชน ได้แก่ การส่งเสริมอนามัยให้มีผู้ประกอบการอาชีพต่าง ๆ การควบคุมอุบัติเหตุ เนื่องจากการประกอบอาชีพและการตรวจดิน และเฝ้าระวังอันตรายระวางสารพิษ

2.2.2 แนวคิดการป้องกันควบคุมโรค

แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันโรคของ Hugh Leavell เป็นที่นิยมนำอย่างแพร่หลาย โดยมีแนวคิดว่าการเกิดโรคนั้นเป็นกระบวนการที่มีความเปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง ตั้งแต่ระยะก่อนเกิดโรค เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่เกี่ยวข้องจนเกิดการเสียสมดุลและเกิดเป็นโรค มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในระยะเจ็บป่วย ซึ่งอาจให้ผลลัพธ์เป็นการหายจากโรคป่วยเรื้อรัง พิการหรือตาย ซึ่งการป้องกันจึงควรมีการดำเนินการตามขั้นตอนของการเกิดโรค 3 ขั้นตอน (ทวิสคัลด์ ศรีวงศ์พันธุ์, 2548: 36-39) ดังต่อไปนี้

1) การป้องกันขั้นที่หนึ่ง (Primary prevention) เป็นการป้องกันในระยะที่ยังไม่เกิดโรค มุ่งเน้นไปที่ผู้มีความไวต่อการเกิดโรค เพื่อลดอุบัติการณ์ของโรค ประกอบด้วยมาตรการที่สำคัญ คือ

(1) การส่งเสริมสุขภาพ (Health promotion) เป็นการเสริมสร้างให้คนมีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม ไม่เป็นโรคร้าย โดยส่งเสริมปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยทางโภชนาการในการส่งเสริมสุขภาพ ให้มีความรู้ เจตคติและการปฏิบัติตนที่ถูกต้องทางโภชนาการ ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมในการส่งเสริมสุขภาพทั้งในด้านการกำจัดหรือลดสิ่งคุกคาม และการปรับปรุงสุขภาพสิ่งแวดล้อม และปัจจัยทางพฤติกรรมในการส่งเสริมสุขภาพโดยให้คำปรึกษาเพื่อให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีการดำเนินชีวิตอย่างมีสุขภาพดี

(2) การป้องกันเฉพาะโรค (Specific protection) ได้แก่ การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันเฉพาะโรค ซึ่งเป็นกลวิธีที่สำคัญต่อการป้องกันโรคติดต่อ โดยกระตุ้นให้ร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันเฉพาะโรคขึ้น เป้าหมายการสร้างภูมิคุ้มกันมี 3 ประการ คือ กวาดล้างโรค กำจัดโรคในบางพื้นที่ และป้องกันควบคุมโรค เช่น การให้วัคซีนป้องกันโรคชนิดต่าง ๆ

2) การป้องกันโรคขั้นที่สอง (Secondary prevention) เป็นการป้องกันหลังเกิดโรคแล้ว เพื่อลดความรุนแรงของโรคและป้องกันการแพร่กระจายโรค โดยการวินิจฉัยโรคให้ได้ในระยะเริ่มแรกและให้การรักษาทันที ซึ่งมีวิธีการป้องกัน ดังนี้

(1) การตรวจคัดกรองโรค (Screening) เป็นการตรวจหาโรคหรือปัจจัยเสี่ยงที่ยังไม่ปรากฏโดยการซักประวัติ ตรวจร่างกาย ตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือวิธีอื่น ๆ ที่ทำได้รวดเร็ว ในกลุ่มเสี่ยงอื่นๆ ซึ่งเป็นวิธีการค้นหาบุคคลที่มีโอกาสเป็นโรคหรือบุคคลที่ไม่แสดงอาการ เพื่อการตรวจวินิจฉัยโรคให้ถูกต้อง ให้คำแนะนำและดูแลรักษาทันเวลา

(2) การตรวจวินิจฉัยโรคเมื่อเริ่มมีอาการและให้การรักษาทันที (Early diagnosis and prompt treatment)

3) การป้องกันขั้นที่สาม (Tertiary prevention) เป็นการป้องกันโรคในระลอกที่เกิดความพิการหรือระยะสุดท้ายของโรค เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความพิการมากกว่าที่เป็นอยู่ และสามารถฟื้นฟูสมรรถภาพของร่างกายในส่วนที่ยังใช้การได้ โดยการทากายภาพบำบัด ฟื้นฟูสมรรถภาพด้านจิตใจ สังคม และการประกอบอาชีพที่เหมาะสม

ส่วนหลักการควบคุมโรคเกิดจากแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดโรค คือ โรคเกิดขึ้นจากการเสียสมดุลระหว่างองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ คน สิ่งที่ทำให้เกิดโรค และสิ่งแวดล้อม จึงควรทำให้องค์ประกอบดังกล่าวอยู่ในภาวะสมดุล ประกอบด้วย

1) กำจัดแหล่งรังโรค โดยวิธีการการดูแลรักษาผู้ป่วยและผู้เป็นพาหะ การแยกผู้ป่วย การเฝ้าระวังผู้สัมผัสโรค รวมถึงการควบคุมสัตว์รังโรคที่จะเป็นแหล่งแพร่เชื้อโรคหลายชนิดมาสู่คนได้

2) ตัดการแพร่เชื้อโรค ทำได้โดยปรับปรุงสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ด้านการควบคุมแมลงและสัตว์นำโรค การให้ความสำคัญด้านความสะอาดของสุขวิทยาส่วนบุคคล ด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อโดยใช้อุณหภูมิ หรือสารเคมี และด้านการจำกัดการเคลื่อนย้ายประชากร เป็นต้น

3) ป้องกันบุคคลไม่ให้ติดเชื้อหรือเกิดโรค โดยรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงอยู่เสมอ เช่น การรับประทานอาหารที่สุกและสะอาด มีสารอาหารครบทุกหมู่ในปริมาณที่

เหมาะสม พักผ่อนอย่างเพียงพอ รวมถึงการออกกำลังกายหรือทำกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดและส่งเสริมสุขภาพจิต

จากแนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคดังกล่าวจึงมีความเกี่ยวข้องในด้านการสุขภาพสิ่งแวดล้อมรวมถึงการควบคุมพาหะหรือสัตว์นำโรคต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบันบทบาทหน้าที่ด้านการป้องกันควบคุมโรคและการสุขภาพได้ถ่ายโอนจากหน่วยงานกลางของรัฐมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบ

2.2.3 แนวคิดการส่งเสริมสุขภาพ

ตามพระราชบัญญัติกองทุนการสร้างเสริมสุขภาพได้ให้ความหมายของการสร้างเสริมสุขภาพ ว่าหมายถึง การใดๆที่มุ่งกระทำเพื่อเสริมสร้างให้บุคคลมีสุขภาพะทางกาย จิต สังคม โดยสนับสนุนพฤติกรรมของบุคคล สภาพสังคม และสิ่งแวดล้อมที่จะนำไปสู่การมีร่างกายที่แข็งแรง สภาพจิตที่สมบูรณ์ อายุยืนยาวและคุณภาพชีวิตที่ดี การสร้างเสริมสุขภาพจึงนับเป็นกระบวนการสังคมที่สำคัญต่อการพัฒนาด้านสุขภาพ โดยเพิ่มทักษะและความสามารถของปัจเจกบุคคลในการดูแลและพัฒนาด้านสุขภาพให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดจิตสำนึกและพฤติกรรมสุขภาพของบุคคลในเชิงบวกส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตตนเองให้เข้ากับสภาวะสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมทั้งยังช่วยพัฒนาความสามารถของปัจเจกบุคคล กลุ่มองค์กร ชุมชน ในการดำเนินกิจกรรมด้านสุขภาพที่นำไปสู่การมีสุขภาพะที่สมบูรณ์ ซึ่งตามท้องถื่นการอนามัยโลกได้จัดการประชุมนานาชาติว่าด้วยการส่งเสริมสุขภาพครั้งที่ 1 ณ กรุงออกตาวา ประเทศแคนาดา พ.ศ.2529 ซึ่งที่ประชุมได้ประกาศ “กฎบัตรออกตาวา” (พิสมัย จันทวิมล, 2541 อ้างถึงใน ชาตรี ลุนคำ, 2552: 56-62) โดยสาระสำคัญประกอบด้วย กลยุทธ์การส่งเสริมสุขภาพ 3 ประการ คือ การขึ้นำด้านสุขภาพ การเพิ่มความสามารถ และการใกล้ชิด และส่วนของกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย การสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ การเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล การปรับเปลี่ยนบริการสาธารณสุข โดยปัจจัยสำคัญในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพทุกกิจกรรมให้ประสบผลสำเร็จและเกิดการพัฒนายั่งยืนคือ ความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของชุมชนในการคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจเลือก และกำหนดแนวทางตามศักยภาพของตนเอง ทั้งนี้คนทุกคนและชุมชนจะต้องได้รับการพัฒนาให้เป็นคนสามารถคิด วิเคราะห์ เลือกตัดสินใจและลงมือทำเอง โดยการสนับสนุนชี้แนะและการสนับสนุนทางสังคม เสริมสร้างพลัง เพิ่มความสามารถและการใกล้ชิด ผลประโยชน์ของสังคมที่เอื้อต่อสุขภาพโดยบุคลากรที่รับผิดชอบด้านสุขภาพ การเพิ่มพูนความสามารถของปัจเจกบุคคลและชุมชนในการส่งเสริมสุขภาพต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมของชุมชน

2.2.4 แนวคิดการอนามัยสิ่งแวดล้อม

อนามัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง ประเด็นทางสุขภาพอนามัยของมวลมนุษยชน รวมถึงคุณภาพชีวิตอันเกิดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เคมี ชีวภาพ สังคม จิตวิทยาสังคม ด้วยการนำความรู้ทางทฤษฎีและการนำความรู้ไปปฏิบัติในการประเมิน การแก้ไข การควบคุม และการป้องกันปัจจัยต่างๆเหล่านี้ในสิ่งแวดล้อมที่อาจจะเกิดผลเสียต่อสุขภาพของมวลมนุษยชนทั้งปัจจุบันและอนาคต ส่วนงานอนามัยสิ่งแวดล้อม คือ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะก่อผลดีหรือผลเสียต่อการมีชีวิตที่สมบูรณ์และอนามัยของมนุษย์ การอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นวิชาการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบ่งชี้ถึงอันตราย การประเมิน ตรวจวัดปริมาณสิ่งอันตรายที่ก่อผลกระทบต่อสุขภาพ และการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ทั้งทางด้านกายภาพ ชีวภาพ และเคมีในสิ่งแวดล้อม ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและการสาธารณสุขของชุมชน (อัญชนา อินทนะ, 2551: 31-32) ซึ่งงานอนามัยสิ่งแวดล้อมตามลักษณะสาเหตุของการเกิดโรคต่อมนุษย์ แบ่งงานเป็น 2 งาน คืองานที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัยและการสัมผัสหรือปนเปื้อนเชื้อโรค (Hygiene sanitation and contamination) และงานที่เกี่ยวกับความเจริญและการพัฒนาที่ขาดระบบป้องกันด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน งานที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัยและการสัมผัสหรือปนเปื้อนเชื้อโรค เป็นงานอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ให้ความสำคัญในเรื่องสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม (Environmental sanitation) คือ การส่งเสริมสุขลักษณะและการป้องกันโรคโดยควบคุมปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการติดเชื้อและการแพร่กระจายของโรค (บุญถ้วน แก้วปิ่นตา, 2544: 6) โดยขอบเขตของงานอนามัยสิ่งแวดล้อมนั้น องค์การอนามัยโลกได้กำหนดขอบเขตให้ดำเนินการเกี่ยวกับงานสำคัญๆ ดังนี้

- 1) การจัดหา น้ำสะอาด และการควบคุมมลพิษทางน้ำดื่ม
- 2) การจัดการเกี่ยวกับขยะมูลฝอย
- 3) การควบคุมสัตว์พาหะนำโรคมานสู่คน
- 4) การควบคุมมลพิษของดิน
- 5) การสุขาภิบาลอาหาร
- 6) การควบคุมมลพิษทางอากาศ
- 7) การป้องกันอันตรายจากรังสี
- 8) อาชีวอนามัย เป็นการจัดการสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- 9) การควบคุมมลพิษทางเสียง
- 10) การสุขาภิบาลที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม
- 11) การวางผังเมือง
- 12) งานอนามัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการคมนาคม

13) การป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ

14) การสุขภาพิบาลของสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสาธารณะ

15) การดำเนินงานสุขภาพิบาลเมื่อเกิดโรคระบาด เหตุฉุกเฉิน ภัยพิบัติ

อาจกล่าวได้ว่างานอนามัยสิ่งแวดล้อมมีขอบข่ายงานครอบคลุมหลายด้าน และเป็นการจัดการทุกประเภทเพื่อควบคุมกระบวนการอิทธิพล และปัจจัยต่างๆทั้งทางกายภาพ เคมี และชีวภาพ ที่จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจของมนุษย์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเป็น การดำเนินการที่มุ่งประโยชน์เพื่อให้เกิดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีของมนุษย์

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐและท้องถิ่น

การบริหารจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิมอาจไม่สอดคล้องกับสภาพทางสังคมปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์ นั่นคือ ไม่มีประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายไม่ทันการณ์ และขาดสมรรถนะที่จะแข่งขันในเวทีโลก จำเป็นต้องมีการปรับปรุงปฏิรูปการจัดการระเบียบการบริหารและการจัดองค์การ โดยนำเทคนิคการบริหารและการจัดการรูปแบบใหม่ๆมาปรับใช้ เพื่อให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น (สมาน รังสีโยกฤษฎ์, 2546: 42) โดยการบริหารภาครัฐได้นำเอากลไกตลาดมาใช้กับภาครัฐ เพื่อลดขนาดราชการ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ การวัดคุณค่า การกระจายอำนาจ การสละอำนาจและการให้บริการด้วยระบบตลาด ซึ่งการปฏิรูประบบราชการลักษณะนี้นิยมเรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New public management: NPM) เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงาน มุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพประสิทธิผลและคุณภาพของการให้บริการและความคุ้มค่า (เกษสุภา อรรวรรณสกุล, 2547: 23) สำหรับในประเทศไทยก็ได้ นำเอาการจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดหลักในการปฏิรูประบบราชการ ทั้งนี้ เพราะการปฏิรูประบบราชการจะมีผลทำให้ระบบราชการเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร วิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งทัศนคติและค่านิยมดั้งเดิมของข้าราชการทุกระดับ เพื่อให้ระบบราชการสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง เข้มแข็งมีประสิทธิภาพสูง และมีศักยภาพเพียงพอที่จะอยู่ได้ในท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ (สมเกียรติ ศรีลัมพ์, 2547: 14) โดยได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยยึดหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ผสมผสานกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีหรือธรรมาภิบาล และหลักการตามระบอบประชาธิปไตย (ทองเทพ เคลือบพณิชกุล, 2546: 25-28) เพื่อการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นระบบราชการยุคใหม่ที่สามารถทำงานตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะในส่วนราชการระดับท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจ

หน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่และการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากเป็นส่วนราชการที่มีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการสาธารณะต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายมอบให้ ยิ่งรัฐบาลมีการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองมากเท่าใด การบริหารท้องถิ่นก็ยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเท่านั้น (รศนธ์ รัตนเสริมพงศ์, 2547: 58)

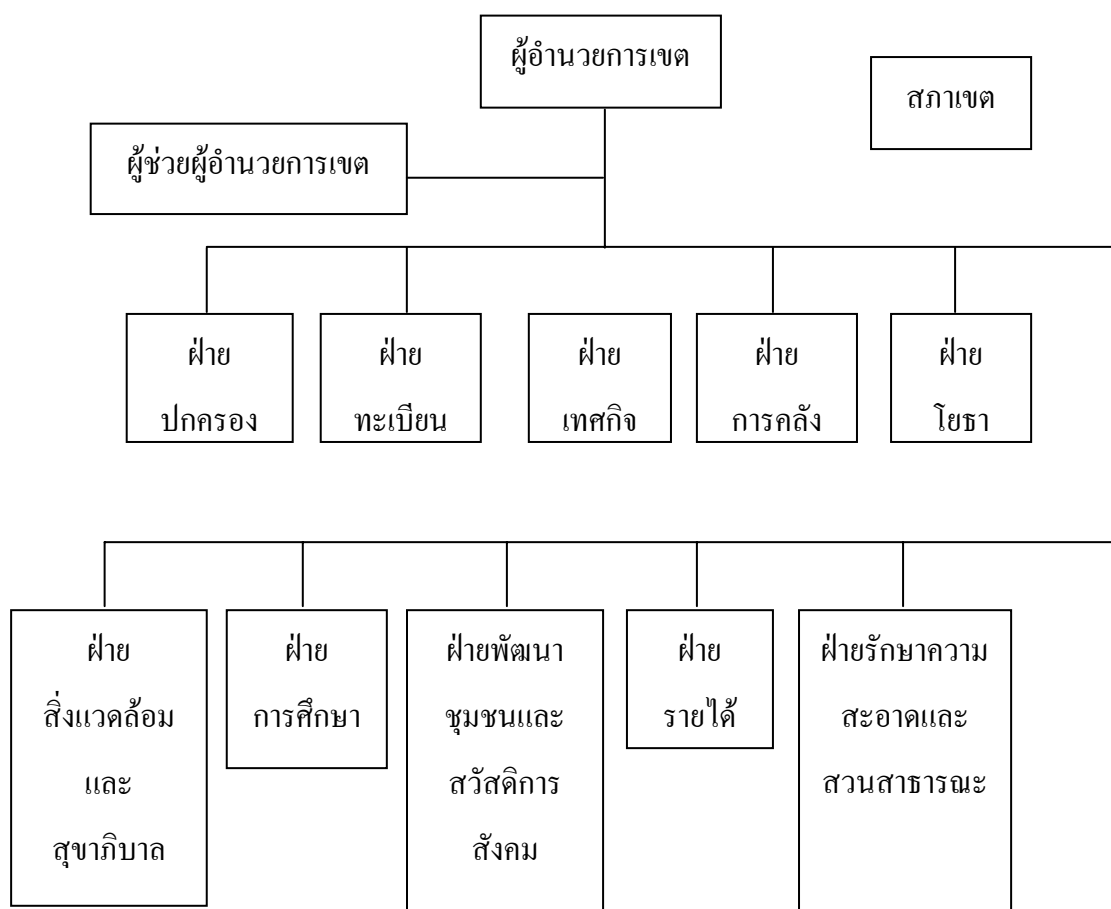
2.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับงานบริการด้านสาธารณสุข

อำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ได้ถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายการจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยในส่วนงานบริการด้านสาธารณสุขนั้น รัฐส่วนกลางได้กระจายอำนาจการจัดการไปสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทของงานส่งเสริมสุขภาพและงานสุขภาพสิ่งแวดล้อมหรือการบริการสาธารณสุขขั้นมูลฐาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นภารกิจที่เกี่ยวกับการสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เพื่อการป้องกันโรคติดต่อและส่งเสริมการอนามัยสิ่งแวดล้อมของชุมชน/ท้องถิ่นนั้น สำหรับงานที่เกี่ยวข้องทางสาธารณสุขโดยตรงคือ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาความสะอาดการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล โดยบทบาทอื่นยังเกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุขค่อนข้างมาก คือการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาทางน้ำและทางบกซึ่งเกี่ยวข้องในด้านพฤติกรรม ทั้งสิ้น ดังนั้น ในปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรของประชาชนที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชนในท้องถิ่น

สำหรับกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษจัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ได้กำหนดฐานะกรุงเทพมหานครเป็นราชการส่วนท้องถิ่นนครหลวง ต่อมาได้ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครฉบับใหม่ พ.ศ. 2528 เพื่อปรับปรุงการบริหารราชการกรุงเทพมหานครให้มีอิสระจากส่วนกลางมากยิ่งขึ้น มีอำนาจหน้าที่ปกครองเขตปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร มีการบริหารราชการโดยแบ่งพื้นที่ปกครองเป็น 50 เขต ซึ่งตามนโยบายการแบ่งพื้นที่ของกรุงเทพมหานครนั้น ได้แบ่งเป็น 2 กลุ่มตามโครงสร้างการพัฒนาเมืองที่กำหนดไว้ในผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร คือ พื้นที่ชั้นในและพื้นที่ชั้นนอก (สำนักผังเมืองกรุงเทพฯ, 2548 อ้างถึงใน สุริยา สงค์อินทร์, 2548: 16) โดยพื้นที่ชั้นใน คือ พื้นที่ส่งเสริมการพัฒนาในลักษณะที่มีความหนาแน่นสูง (Compact city)

ได้แก่ พื้นที่ในแนวนนวงแหวนรัชดาภิเษก ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสำหรับการพัฒนาในลักษณะที่มีความหนาแน่นสูง เนื่องจากมีความพร้อมด้านการให้บริการพื้นฐาน โดยเฉพาะการขนส่งมวลชน ย่านธุรกิจการค้าและบริการที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร พื้นที่ของกลุ่มนี้ ประกอบด้วย 27 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดุสิต เขตปทุมวัน เขตสาทร เขตบางรัก เขตวัฒนา เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตพญาไท เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตราชเทวี เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตพระโขนง เขตบางนา เขตธนบุรี เขตบางกอกใหญ่ เขตคลองสาน เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง และเขตราษฎร์บูรณะ ส่วนของพื้นที่ชั้นนอก คือ พื้นที่พัฒนาตามลักษณะเฉพาะ ได้แก่ พื้นที่นอกแนวนนวงแหวนรัชดาภิเษก ซึ่งผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร กำหนดการเป็นที่อยู่อาศัยหนาแน่น ปานกลาง ที่อยู่อาศัยหนาแน่นน้อย เขตอุตสาหกรรม เกษตรกรรม โดยมีศูนย์ชุมชนชานเมืองและย่านการค้าและบริการระดับต่าง ๆ กระจายตัวเพื่อให้บริการประชาชนโดยทั่วไป พื้นที่ในกลุ่มนี้สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยตามลักษณะของพื้นที่และแนวทางการพัฒนาพื้นที่ในอนาคต ประกอบด้วย 23 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตบางเขน เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม เขตลาดพร้าว เขตบางกะปิ เขตคันนายาว เขตวังทองหลาง เขตบึงกุ่ม เขตสะพานสูง เขตสวนหลวง เขตคลองสามวา เขตมีนบุรี เขตประเวศ เขตทวีวัฒนา เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตตลิ่งชัน เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน และเขตทุ่งครุ

สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานหลักในการนำเอาบริการของกรุงเทพมหานครไปมอบให้ประชาชนโดยตรง รวมถึงการนำนโยบายของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยแบ่งส่วนราชการ ประกอบด้วย ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตมีผู้อำนวยการเขตซึ่งเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และลูกจ้างกรุงเทพมหานครรับผิดชอบการปฏิบัติราชการภายในเขต และจะให้มีผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตคนหนึ่งหรือหลายคนสำหรับช่วยสั่งหรือปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขตก็ได้ ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 โครงสร้างส่วนราชการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ที่มา: <http://www.bangkok.go.th> กันยายน 2553

ดังนั้น การให้บริการประชาชนส่วนใหญ่จึงขึ้นอยู่กับสำนักงานเขตเป็นสำคัญ โดยเฉพาะงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีขอบเขตงานกว้างและเชื่อมโยงกับงานหลายๆ ส่วน ซึ่งฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของสำนักงานเขตเป็นฝ่ายงานหลักในการดำเนินงานงานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้รับผิดชอบและปฏิบัติงาน ประกอบด้วย นักวิชาการสุขาภิบาล และเจ้าหน้าที่อนามัย โดยมีขอบเขตงาน ดังนี้

1. งานด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

1.1 งานสุขาภิบาลร้านอาหาร และตลาดตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขครอบคลุมเรื่องการควบคุมการจัดตั้งตลาด สถานที่จำหน่ายอาหารสถานที่สะสมอาหาร การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ รวมถึงการสุขาภิบาลอาหารในโรงอาหารของโรงเรียน ส่วนการควบคุมคุณภาพอาหารในซูเปอร์มาร์เก็ต ตลาดสด หรือสถานที่จำหน่ายอาหารอื่น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยอาหารเป็นการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2 การสุขาภิบาลสถานที่ประกอบกิจการค้า ซึ่งเป็นที่
รังเกียจหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ได้แก่กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วย
การสาธารณสุข ซึ่งปัจจุบันกรุงเทพมหานครควบคุมอยู่ 125 ประเภท

1.3 การสุขาภิบาลทั่วไป ได้แก่ การดำเนินการควบคุมสุสาน
ฌาปนสถานตามกฎหมายว่าด้วยสุสาน และฌาปนสถาน และการดำเนินการควบคุมการโฆษณาโดย
เครื่องขยายเสียง ส่วนการควบคุมสถานที่แห่งผมจะอยู่ในส่วนของกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

1.4 การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม เป็นการควบคุมสิ่งแวดล้อม
ทางกายภาพไม่ให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน งานส่วนนี้ค่อนข้างครอบคลุม
กว้างขวาง ซึ่งในปัจจุบันที่กรุงเทพมหานครดำเนินการอยู่ ได้แก่ การควบคุมและระงับเหตุรำคาญ
การดำเนินการ โครงการดับเครื่องยนต์ลดมลพิษ และการสนับสนุนการดำเนินการตรวจจับรถที่
ปล่อยควันดำ/ควันขาวเกินกว่ามาตรฐานกำหนดและจำต้องดำเนินการตามโครงการตรวจซ่อม
รถจักรยานยนต์โดยเข้มงวด การตรวจสอบลักษณะการประกอบกิจการที่จะก่อให้เกิดเหตุรำคาญ การ
ตัดแปลงท่อไอเสียทำให้เกิดเสียงดัง ซึ่งเป็นนโยบายกรุงเทพมหานครในการควบคุมมลพิษทางเสียง

2. งานด้านการควบคุมป้องกันด้านสาธารณสุขประกอบด้วย การ
ป้องกันโรคระบาดด้วยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นการป้องกันโรคต่าง ๆ
เช่น โรคพิษสุนัขบ้า โรคไข้เลือดออก โรคอุจจาระร่วง ด้วยการประสานการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุง
การกำจัด สุนัขจรจัด เป็นต้น การเผยแพร่ อบรม ประชาสัมพันธ์ด้านการสุขาภิบาลและการ
สาธารณสุข หรือการดำเนินการตามแผนงานโครงการที่ได้รับการประสานงานร่วมดำเนินการ เช่น
การควบคุมโรคอุจจาระร่วงอย่างแรงเนื่องจากสภาพการสุขาภิบาลอาหาร และการสุขาภิบาล
สิ่งแวดล้อมไม่ดี และในปัจจุบันยังครอบคลุมถึงการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยส่งเสริมและ
รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ กฎหมายว่าด้วย
แรงงาน เป็นต้น

ด้วยบริบทของงานบริการด้านสาธารณสุขขณะที่ขอบเขตงานและลักษณะงานด้าน
สาธารณสุขนั้นค่อนข้างกว้างและหลากหลาย จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานค่อนข้างจำกัด จำเป็น
ต้องอาศัยการทำงานเป็นเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ พร้อมกับความร่วมมือจากประชาชนใน
การดำเนินงานจึงจะส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย และการจะได้มาซึ่ง
ความร่วมมือที่ดีทั้งจากเครือข่ายการทำงานและประชาชนในพื้นที่นั้นขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของ
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เนื่องจากมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกลึกซึ้งใจ และการ
ยอมรับในคุณค่าของตนตามค่านิยมของสังคม ภาพลักษณ์จึงมีอิทธิพลต่อความสามารถของบุคคล
ในการปฏิบัติหน้าที่การงานต่าง ๆ ในสังคมอย่างมาก โดยเฉพาะภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำของ

ผู้ปฏิบัติงานกับการดำเนินงานบริการด้านสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหลายด้านทั้งงานสุขภาพ สิ่งแวดล้อม งานป้องกันและควบคุมโรค งานส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงงานตามนโยบายที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานต้องทำทั้งเชิงรุกและเชิงรับในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตชุมชนเมืองและมีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและค่อนข้างหนาแน่น ทำให้การดำเนินงานนั้นต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความมุ่งมั่น และความทุ่มเทในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดและเกิดความครอบคลุมในพื้นที่ และด้วยขอบข่ายงานบริการด้านสาธารณสุขมีความเชื่อมโยงกับงานหลายส่วน ซึ่งต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์และมีมิตรภาพที่ดีกับเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานร่วมกัน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเป็นผู้นำสูงในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับเครือข่ายในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ซึ่งเป้าหมายของระบบสาธารณสุขคือการยกระดับสุขภาพของประชาชนและความสำเร็จในเป้าหมายนั้นต้องอาศัยการเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำของบุคลากรสาธารณสุข (อรุณี สักพานิช, 2543: 1-2) นอกจากนี้ ในฐานะที่เป็นผู้มีบทบาทหลักในงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงานย่อมมีความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งมีความตระหนักถึงการมีสุขภาพที่ดีมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้ทำงานด้านนี้ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่ดีต่อการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของตนเอง และโน้มนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงาน อันจะเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการปฏิบัติงานด้านสุขภาพอนามัยของบุคลากร

ทั้งนี้ หนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการ คือ การให้บริการที่ดีกับประชาชน ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของกรุงเทพมหานคร ประกอบกับในปัจจุบันงานบริการด้านสาธารณสุขระดับท้องถิ่นมีความสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ขณะที่การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันก็จำเป็นต้องเน้นคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การให้ความสำคัญในการให้บริการที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา ซึ่งการบริการที่ดีนั้นจะช่วยให้บุคคลหรือหน่วยงานที่มาติดต่อ หรือรับบริการกับหน่วยงานนั้น ๆ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับบุคลากรและหน่วยงาน ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าได้ อาจกล่าวได้ว่า ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อมนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการด้านสาธารณสุขในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาสนา พุทธิพงศ์สิทธิ์ (2544) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารภาพลักษณะ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อการสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสาร และการใช้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร และประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่างๆ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่างๆ ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

ดาวรุ่ง อรุณเวช (2548) ศึกษาภาพลักษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในมุมมองของประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก อำเภอมือง จังหวัดอุทัยธานี จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มองภาพลักษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับดีมากทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านคุณสมบัติและบุคลิกลักษณะ ด้านหน้าที่ตามกฎหมาย ด้านบทบาทต่อการบริหารงานในท้องถิ่น และด้านผลงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การที่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมองภาพลักษณ์ที่ดีในด้านคุณสมบัติและบุคลิกลักษณะนั้น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีคุณสมบัติที่ประชาชนต้องการ ได้แก่ การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีลักษณะเป็นผู้นำ มีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบ ส่วนทางด้านภาพลักษณ์เกี่ยวกับหน้าที่ตามกฎหมายนั้นประชาชนมองภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก โดยหน้าที่ที่สำคัญของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องเป็นผู้มีหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย ข้อบัญญัติและแผนงาน ส่วนภาพลักษณ์บทบาทต่อการบริหารงานในท้องถิ่นนั้น อยู่ในระดับดี โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างสูงต่อการเป็นผู้สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นส่วนด้านผลงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประชาชนมองภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชนได้

วิภาวัลย์ วรพฒนิพงศ์ (2549) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ ในแง่ที่มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานกับภาคประชาชน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครในทางบวก โดยเห็นว่าเป็นผู้ที่มี

บทบาทในการนำปัญหาของประชาชนไปเสนอต่อฝ่ายบริหารให้แก้ไข มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ดี เอาใจใส่ร่วมกิจกรรมของประชาชน กิริยามารยาทดี เชื่อมั่นในตนเอง มนุษยสัมพันธ์ดี น่าเชื่อถือ และเป็นที่พึ่งของประชาชน ประชาชนคาดหวังในตัวสมาชิกสภาเทศบาลนคร หลายประการ เช่น ความสามัคคี ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล และความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ และประชาชนประสงค์ให้สมาชิกสภาเทศบาลนครมีความสามัคคีในการปฏิบัติหน้าที่ ขยัน แก้ไขปัญหา รวดเร็ว เข้าถึงประชาชน จริงใจ มีสัจจะ ยุติธรรม และไม่ทำตัวเป็นผู้มีอิทธิพล

มณฑา ภู่อ้อย (2550) ได้ศึกษาภาพลักษณ์พยาบาลเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยศึกษาและเปรียบเทียบภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพที่เกิดขึ้นจริงและในอุดมคติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ถึงภาพลักษณ์พยาบาลเชิงวิชาชีพคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านพื้นฐานการศึกษาและความรู้ ด้านการปฏิบัติระดับวิชาชีพ ด้านการสนับสนุนวิชาชีพ และด้านรูปร่างและบุคลิกส่วนบุคคล ส่วนภาพลักษณ์พยาบาลเชิงวิชาชีพตามคุณลักษณะในอุดมคติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ถึงภาพลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายด้านที่มากที่สุดคือ ด้านพื้นฐานการศึกษาและความรู้ด้านการปฏิบัติระดับวิชาชีพ ด้านค่าตอบแทน ด้านการสนับสนุนวิชาชีพ และด้านรูปร่างและบุคลิกส่วนบุคคล และเมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์พยาบาลเชิงวิชาชีพที่เกิดขึ้นจริงและในอุดมคติมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$

เบญจวรรณ จงมหาศาลชัย (2550) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลโดยศึกษาและเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของพยาบาลตามคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริง และในอุดมคติ ตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่แผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของพยาบาลตามคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริงคือภาพนักวิชาชีพ รองลงมาคือภาพนางฟ้าผู้เมตตา ส่วนภาพที่ต้องการให้เกิดมากที่สุดคือ ภาพนางฟ้าผู้เมตตา รองลงมาคือ ภาพนักวิชาชีพ และภาพที่ต้องการให้เกิดน้อยที่สุด คือ ภาพผู้เพื่อฝัน และเมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของพยาบาลที่เกิดขึ้นจริงกับภาพลักษณ์ในอุดมคติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ณัฐภณ สุเมธอริคม และคณะ (2551) ศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามความคิดเห็นของสถานประกอบการ ผลการศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมีความแตกต่างกันทุกรายการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นบัณฑิตมีสุขภาพจิตที่ดี มีความร่าเริงแจ่มใสที่สถานประกอบการมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์มาเป็นกรอบในการศึกษาภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ โดยศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ และศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน และด้านการให้บริการในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงจุดบกพร่องที่ผู้ปฏิบัติงานควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ภาพที่เป็นจริงกับที่คาดหวังมีความใกล้เคียงกันในกรณีที่ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังหรือพึงประสงค์นั้นแตกต่างกัน หรือเพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ในส่วนที่ด้อยอยู่แล้วของผู้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นในกรณีที่ภาพลักษณ์ทั้งที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์มีความสอดคล้องกัน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะสามารถนำไปประโยชน์ต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งได้จากการค้นคว้าเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร: ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต จำนวน 7,081 คน (อ้างอิงข้อมูลจากกองอัตรากำลัง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 11 มกราคม 2553) และประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (ตามหลักฐานในทะเบียนราษฎร) จำนวน 5,702,595 คน (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เดือนธันวาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่าง: ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 608-609 อ้างถึงใน ธานินทร์ ธิลปิจารุ, 2551: 48-49) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ในกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจไม่น้อยกว่า 364 คนโดยคิดจำนวนกลุ่มเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานอื่นต่อกลุ่มเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในสัดส่วน 2 : 1 ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1: ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต เลือกแบบเจาะจงกลุ่มเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม (ผู้ปฏิบัติงาน) จำนวน 121 คน

กลุ่มที่ 2: ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต เลือกแบบเจาะจงกลุ่มเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานอื่นในฝ่ายงานที่มีขอบเขตงานเกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุขของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร (ผู้ร่วมงาน) จำนวน 243 คน

กลุ่มที่ 3: ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (ผู้รับบริการ) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจไม่น้อยกว่า 384 คน โดยเลือกแบบกำหนดโควตาในกลุ่มประชากรที่มารับบริการที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในช่วงที่ทำการเก็บข้อมูล

สำหรับการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage sampling) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานครออกตามที่ตั้งของพื้นที่เขตทั้ง 50 สำนักงานเขตออกเป็น 2 กลุ่มตามนโยบายการแบ่งพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร (สำนักผังเมืองกรุงเทพฯ, 2548 อ้างถึงใน สุริยา สงค์อินทร์, 2548: 16) ได้แก่

1. กลุ่มพื้นที่ชั้นใน ประกอบด้วย 27 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบฯ เขตดุสิต เขตสัมพันธวงศ์ เขตปทุมวัน เขตสาทร เขตบางรัก เขตวัฒนา เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตพญาไท เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตราชเทวี เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตพระโขนง เขตบางนา เขตธนบุรี เขตบางกอกใหญ่ เขตคลองสาน เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง และเขตราษฎร์บูรณะ

2. กลุ่มพื้นที่ชั้นนอก ประกอบด้วย 23 สำนักงานเขต ได้แก่ เขตบางเขน เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม เขตลาดพร้าว เขตบางกะปิ เขตคันนายาว เขตวังทองหลาง เขตบึงกุ่ม เขตสะพานสูง เขตสวนหลวง เขตคลองสามวา เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตประเวศ เขตทวีวัฒนา เขตตลิ่งชัน เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน และเขตทุ่งครุ

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มเขตต่าง ๆ มาในจำนวนร้อยละ 50 ของจำนวนเขตทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม ได้จำนวนเขตในกลุ่มพื้นที่ชั้นใน 14 เขต และจำนวนเขตในกลุ่มพื้นที่ชั้นนอก 12 เขต รวมเขตที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 26 เขต

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจในแต่ละเขต ดังนี้

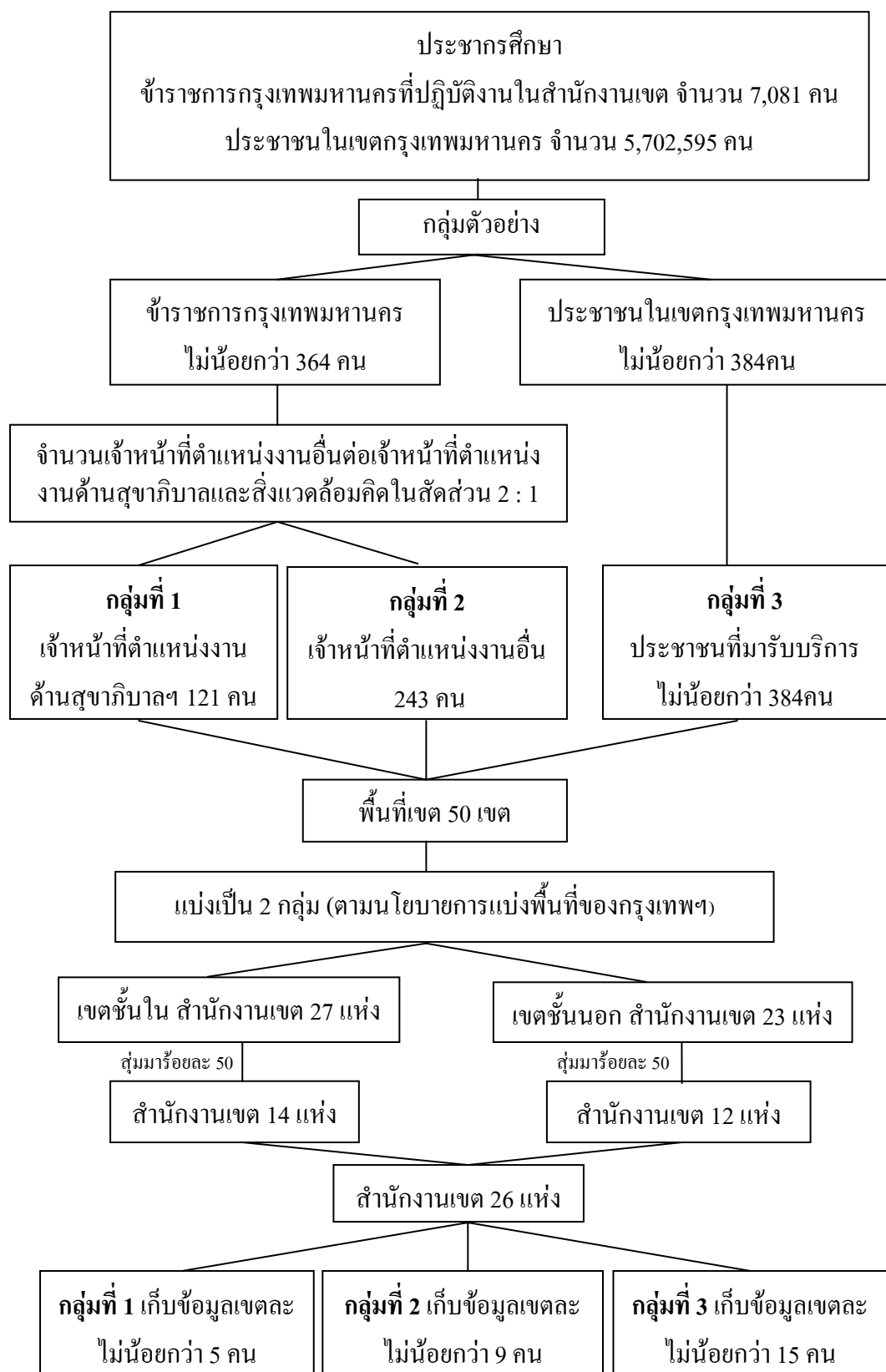
กลุ่มข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต จำนวนที่ต้องทำการสำรวจไม่น้อยกว่า 364 คน ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1: กลุ่มเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม (ผู้ปฏิบัติงาน) ขนาดตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจ จำนวน 121 คน จาก 26 สำนักงานเขต ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลเขตละไม่น้อยกว่า 5 คน

กลุ่มที่ 2: เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานอื่นในฝ่ายงานที่มีขอบเขตงานเกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุขในสำนักงานเขต (ผู้ร่วมงาน) ขนาดตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจ จำนวน 243 คน จาก 26 สำนักงานเขต ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลเขตละไม่น้อยกว่า 9 คน

กลุ่มที่ 3: ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (ผู้รับบริการ) ขนาดตัวอย่างที่ต้องสำรวจไม่น้อยกว่า 384 คน จาก 26 สำนักงานเขต ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลเขตละไม่น้อยกว่า 15 คน โดยในกลุ่มตัวอย่างนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในช่วงเวลาราชการ

สำหรับการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การสุ่มสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในสำนักงานเขต แห่งละ 1 คน โดยสุ่มเขตมาร้อยละ 50 ของจำนวนเขตทั้งหมดที่เก็บข้อมูล (26 แห่ง) ได้จำนวน 13 เขต รวมจำนวนตัวแทนเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลทั้งสิ้น 13 คน



แผนภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังนี้

1. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1: แบบสอบถามภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ชุดที่ 2: แบบสอบถามภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ สำหรับผู้ร่วมงาน

ชุดที่ 3: แบบสอบถามภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการ สำหรับผู้รับบริการ

โดยแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close – ended question) แบบเลือกตอบและเป็นแบบมาตราส่วนตามวิธีของ Likert scale ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง/อาชีพ ระดับรายได้ ที่ตั้งสำนักงานเขต และระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพ แบ่งเป็นระดับ 1-10 เพื่อใช้ประเมินภาวะสุขภาพตนเองว่าอยู่ในช่วงใด ระดับที่ 1 หมายถึง ภาวะสุขภาพที่แย่ที่สุด และระดับที่ 10 หมายถึง ภาวะสุขภาพที่ดีที่สุด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความเป็นผู้นำวัด 2 พฤติกรรม ได้แก่

พฤติกรรมของผู้นำมุ่งกิจสัมพันธ์ จำนวน 10 ข้อ

พฤติกรรมของผู้นำมุ่งมิตรสัมพันธ์ จำนวน 10 ข้อ

2. การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพวัด 6 พฤติกรรม

ได้แก่

พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสุขภาพ จำนวน 3 ข้อ

พฤติกรรมกิจกรรมทางกาย จำนวน 3 ข้อ

พฤติกรรมโภชนาการ จำนวน 3 ข้อ

พฤติกรรมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล จำนวน 3 ข้อ

พฤติกรรมการพัฒนาทางจิตวิญญาณ จำนวน 3 ข้อ

พฤติกรรมกรรมการจัดการกับความเครียด จำนวน 3 ข้อ

3. ด้านการให้บริการวัด 7 พฤติกรรม จำนวน 7 ข้อ

โดยแบ่งระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ และใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert scale ดังนี้

ระดับที่เป็นจริงมากที่สุด/ระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด 5 คะแนน

ระดับที่เป็นจริงมาก/ระดับที่พึงประสงค์มาก 4 คะแนน

ระดับที่เป็นจริงปานกลาง/ระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง 3 คะแนน

ระดับที่เป็นจริงน้อย/ระดับที่พึงประสงค์น้อย 2 คะแนน

ระดับที่เป็นจริงน้อยที่สุด/ระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด 1 คะแนน

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงน้อยที่สุด/ระดับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงน้อย/ระดับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์น้อย

ระดับคะแนน 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงปานกลาง/ระดับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ปานกลาง

ระดับคะแนน 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงมาก/ระดับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มาก

ระดับคะแนน 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงมากที่สุด/ระดับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากที่สุด

ผู้ศึกษาได้จำแนกระดับการรับรู้ระดับภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตจากคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

การรับรู้ระดับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงมาก/ ระดับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มาก

การรับรู้ระดับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงปานกลาง/ระดับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ปานกลาง

การรับรู้ระดับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงน้อย/ ระดับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์น้อย โดยใช้สูตรภาคส่วน ดังนี้

สูตรภาคส่วน = (คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)/จำนวนระดับ

$$= (5-1)/3$$

$$= 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวนำมาแปลความหมายของระดับคะแนนได้ว่าอยู่ในระดับใด โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง/ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์
3.68 – 5.00	ระดับมาก
2.34 - 3.67	ระดับปานกลาง
1.00 - 2.33	ระดับน้อย

2. แบบสัมภาษณ์ 1 ชุด สำหรับสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เขตละ 1 คน รวม 13 เขต โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

- 1) ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่ยังต้องปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น
- 2) ปัญหาหรืออุปสรรคต่อการสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
- 3) แนวทางการสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ภายหลังจากที่ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้ว ได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตที่มีลักษณะใกล้เคียงกับที่จะศึกษาวิจัย จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) โดยผลค่าความเชื่อมั่นที่ได้จากการทดสอบ มีดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความเป็นผู้นำ

การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง เท่ากับ 0.9509

การรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ เท่ากับ 0.9560

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง เท่ากับ 0.9115

การรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ เท่ากับ 0.9425

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการให้บริการ

การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง เท่ากับ 0.9124

การรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ เท่ากับ 0.9094

การวิจัยในครั้งนี้มีความเกี่ยวข้องกับการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับผู้ให้ข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลนั้นเกิดจากความสมัครใจและยินยอมของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ MUPH 2011-232 เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2554

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตแนะนำตัวจากมหาวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการเขต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ภายหลังจากอนุมัติแล้ว ผู้วิจัยทำหนังสือจากมหาวิทยาลัย พร้อมด้วยแบบสอบถามถึงสำนักงานเขตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดส่งแบบสอบถามคืนภายใน 4 สัปดาห์
3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนแต่ละฉบับ นำแบบสอบถามทุกฉบับที่มีคำตอบสมบูรณ์ทุกข้อไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และตำแหน่งของบุคคล ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ภายในกลุ่มเดียวกัน คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต และกลุ่มผู้รับบริการ ใช้ Pairs t-test ทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อ แต่ละด้าน และโดยภาพรวม

4. ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมกับกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต และระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมกับกลุ่มผู้รับบริการ โดยใช้ Independent t-test ทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อ แต่ละด้าน และโดยภาพรวม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม สอบถามกลุ่มตัวอย่างจาก 26 สำนักงานเขต จำนวน 780 คน ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 141 คน ผู้ร่วมงาน จำนวน 247 คน และผู้รับบริการ จำนวน 392 คน นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ร่วมงาน	ผู้รับบริการ	รวม
	(n ₁ = 141)	(n ₂ = 247)	(n ₃ = 392)	(n = 780)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เขตที่อยู่				
เขตชั้นใน	79 (56.0)	137 (55.5)	212 (54.1)	428 (54.9)
เขตชั้นนอก	62 (44.0)	110 (44.5)	180 (45.9)	352 (45.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ร่วมงาน	ผู้รับบริการ	รวม
	(n ₁ = 141)	(n ₂ = 247)	(n ₃ = 392)	(n = 780)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เพศ				
ชาย	44 (31.2)	108 (43.7)	186 (47.4)	338 (43.3)
หญิง	97 (68.8)	139 (56.3)	206 (52.6)	442 (56.7)
อายุ				
20-30 ปี	44 (31.2)	46 (18.6)	96 (24.4)	186 (23.8)
31-40 ปี	35 (24.8)	84 (34.0)	132 (33.7)	251 (32.2)
41-50 ปี	39 (27.7)	79 (32.0)	108 (27.6)	226 (29.0)
51 ปีขึ้นไป	23 (16.3)	38 (15.4)	56 (14.3)	117 (15.0)
การศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14 (9.9)	37 (15.0)	134 (34.2)	185 (23.7)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	107 (75.9)	191 (77.3)	230 (58.7)	528 (67.7)
สูงกว่าปริญญาตรี	20 (14.2)	19 (7.7)	28 (7.1)	67 (8.6)
ระดับรายได้				
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0 (0.0)	20 (8.0)	50 (12.8)	70 (9.0)
10,000 - 20,000 บาท	72 (51.0)	121 (49.0)	174 (44.4)	367 (47.0)
20,001 - 30,000 บาท มากกว่า	49 (34.8)	73 (29.6)	123 (31.4)	245 (31.4)
30,000 บาท	20 (14.2)	33 (13.4)	45 (11.4)	98 (12.6)

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเขตและลักษณะส่วนบุคคล
ปรากฏผล ดังนี้

เขตที่อยู่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่เขตชั้นในมากกว่าเขตชั้นนอก โดยอยู่ในเขตชั้นใน
ร้อยละ 54.9 และอยู่เขตชั้นนอก ร้อยละ 45.1

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอยู่ในเขตชั้นใน ร้อยละ 56.0 และอยู่ในเขตชั้นนอก ร้อยละ 44.0 ส่วนกลุ่มผู้ร่วมงานอยู่ในเขตชั้นใน ร้อยละ 55.5 และอยู่ในเขตชั้นนอก ร้อยละ 44.5 และกลุ่มผู้รับบริการอยู่ในเขตชั้นใน ร้อยละ 54.1 และอยู่ในเขตชั้นนอก ร้อยละ 45.9

เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.7 และเพศชาย ร้อยละ 43.3

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 68.8 และเพศชาย ร้อยละ 31.2 กลุ่มผู้ร่วมงานเป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 และกลุ่มผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 52.6 และเพศชาย ร้อยละ 47.4

อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 29.0

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอายุ 20-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 31.2 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 27.7 กลุ่มผู้ร่วมงานอยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 32.0 และกลุ่มผู้รับบริการอยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 33.7 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 27.6

การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 67.7 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.7

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 75.9 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.2 กลุ่มผู้ร่วมงานมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด ร้อยละ 77.3 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.0 และกลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.7 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 34.2

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 31.4

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 51.0 รองลงมา คือ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 34.8 กลุ่มผู้ร่วมงานมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 49.0 รองลงมา คือ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 29.6 และกลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 44.4 รองลงมา คือ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 31.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (ร้อยละ)
ผู้ปฏิบัติงาน ($n_1 = 141$)	
นักวิชาการสุขาภิบาล	89 (63.1)
เจ้าหน้าที่อนามัย	52 (36.9)
ผู้ร่วมงาน ($n_2 = 247$)	
นักพัฒนาชุมชน	53 (21.5)
เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาด	51 (20.6)
นายช่างโยธา	36 (14.6)
นักจัดการงานทั่วไป	35 (14.2)
เจ้าพนักงานธุรการ	28 (11.3)
วิศวกรโยธา	21 (8.5)
เจ้าพนักงานการเกษตร	16 (6.5)
เจ้าพนักงานบริหารงานทั่วไป	7 (2.8)

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งนักวิชาการสุขาภิบาลมากที่สุด ร้อยละ 63.1 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่อนามัย ร้อยละ 36.9 ส่วนกลุ่มผู้ร่วมงานเป็นตำแหน่งนักพัฒนาชุมชนมากที่สุด ร้อยละ 21.5 รองลงมา คือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาด ร้อยละ 20.6 ตำแหน่งนายช่างโยธา ร้อยละ 14.6 และตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ร้อยละ 14.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ร้อยละ) (n ₃ = 392)
ทำธุรกิจ/ค้าขาย	209 (53.3)
พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	114 (29.1)
รับราชการ	35 (8.9)
รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง/นักศึกษา	34 (8.7)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจ/ค้าขาย ร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 29.1 รับราชการ ร้อยละ 8.9 และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป ลูกจ้าง และนักศึกษา ร้อยละ 8.7

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพ

ระดับการรับรู้ ภาวะสุขภาพ	ผู้ปฏิบัติงาน (n ₁ = 141) จำนวน (ร้อยละ)	ผู้ร่วมงาน (n ₃ = 247) จำนวน (ร้อยละ)	รวม (n ₃ = 388) จำนวน (ร้อยละ)
ระดับ 5	3 (2.1)	16 (6.5)	19 (4.9)
ระดับ 6	16 (11.4)	30 (12.2)	46 (11.9)
ระดับ 7	44 (31.2)	88 (35.6)	132 (34.0)
ระดับ 8	46 (32.6)	76 (30.8)	122 (31.4)
ระดับ 9	19 (13.5)	28 (11.3)	47 (12.1)
ระดับ 10	13 (9.2)	9 (3.6)	22 (5.7)

ระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพ ใช้ประมาณภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครว่าอยู่ในช่วงใด โดยระดับที่ 1 หมายถึง ภาวะสุขภาพที่แย่ที่สุด และระดับที่ 10 หมายถึง ภาวะสุขภาพที่ดีที่สุด ดังนั้นช่วงระดับคะแนนที่เข้าใกล้ระดับ 10 มากเท่าใดนั้นหมายถึงการมีภาวะสุขภาพที่ค่อนข้างดี จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตอยู่ในระดับ 7 ร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ ระดับ 8 ร้อยละ 31.4

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพอยู่ในระดับ 8 ร้อยละ 32.6 รองลงมา คือ ระดับ 7 ร้อยละ 31.2 ส่วนกลุ่มผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตอยู่ในระดับ 7 ร้อยละ 35.6 รองลงมา คือ ระดับ 8 ร้อยละ 30.8

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ร่วมงาน และกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน แสดงรายละเอียด ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ร่วมงาน และกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน

ภาพลักษณ์	ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง			ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
ผู้ปฏิบัติงาน						
ความเป็นผู้นำ	3.79	0.54	มาก	4.43	0.41	มาก
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ	3.70	0.56	มาก	4.38	0.44	มาก
การให้บริการ	4.01	0.67	มาก	4.61	0.42	มาก
ผู้ร่วมงาน						
ความเป็นผู้นำ	3.64	0.50	ปานกลาง	4.19	0.53	มาก
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ	3.57	0.53	ปานกลาง	4.19	0.56	มาก
ผู้รับบริการ						
การให้บริการ	4.08	0.63	มาก	4.56	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ร่วมงาน และกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน ดังนี้

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

ด้านความเป็นผู้นำ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง 3.79 อยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรมของผู้นำ พบว่า การรับรู้พฤติกรรมของผู้นำมุ่งมิตรสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้นำมุ่งกิจสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง 3.88 อยู่ในระดับมาก และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนการรับรู้พฤติกรรมของผู้นำมุ่งกิจสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง 3.71 อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ 4.42 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5-1 (ภาคผนวก)

การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง 3.70 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ 4.38 อยู่ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงในพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.02 อยู่ในระดับมาก ส่วนที่มีค่าน้อยที่สุด คือ พฤติกรรมด้านกิจกรรมทางกาย 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.69 ส่วนพฤติกรรมด้านกิจกรรมทางกายมีค่าน้อยที่สุด 4.07 อยู่ในระดับมากทั้งสองพฤติกรรม ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5-1 (ภาคผนวก)

ด้านการให้บริการ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง 4.01 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ 4.61 อยู่ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงในการให้บริการที่ทำความดีใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการมีมารยาท มีความอ่อนน้อม อ่อนโยนขณะให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.10 ส่วนค่าน้อยที่สุด คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งค่าเฉลี่ยการรับรู้ทั้ง 3 ข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ พบว่า การยิ้มแย้ม แจ่มใสขณะให้บริการแก่ผู้มา

รับบริการ และการมีมารยาทดี มีความอ่อนน้อม อ่อนโยนขณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.64 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การแสดงออกถึงความนับถือหรือให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5-1 (ภาคผนวก)

กลุ่มผู้ร่วมงาน

ด้านความเป็นผู้นำ

กลุ่มผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง 3.64 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรมของผู้นำ พบว่า การรับรู้พฤติกรรมของผู้นำมุงมิตรสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้นำมุงกิจสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง 3.67 อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ 4.19 อยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้พฤติกรรมของผู้นำมุงกิจสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง 3.61 อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ 4.20 อยู่ในระดับมาก ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5-2 (ภาคผนวก)

การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

กลุ่มผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง 3.57 อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ 4.19 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงในพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.75 อยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พฤติกรรมด้านกิจกรรมทางกาย มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.37 ส่วนพฤติกรรมด้านกิจกรรมทางกายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.05 ซึ่งพฤติกรรมทั้ง 2 ด้านจัดการรับรู้อยู่ในระดับมาก ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5-2 (ภาคผนวก)

กลุ่มผู้รับบริการ

ด้านการให้บริการ

กลุ่มผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง 4.08 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ 4.56 อยู่ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.12 ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีมารยาทดี มีความอ่อนน้อม อ่อนโยนขณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งทั้ง 2 ข้อ จัดการรับรู้อยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ พบว่า ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.64 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ประกอบด้วย การตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง การแสดงออกถึงความนับถือ หรือให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการในขณะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ และการมีมารยาทดี มีความอ่อนน้อม อ่อนโยนขณะให้บริการ ซึ่งทั้ง 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ย 4.52 มีการรับรู้ในระดับมาก ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5-3 (ภาคผนวก)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ภาพลักษณ์	การรับรู้	$\bar{X}$	S.D.	t-value	p-value
ผู้ปฏิบัติงาน					
ความเป็นผู้นำ	เป็นจริงพึงประสงค์	3.79	0.54	15.836	< 0.001
		4.43	0.41		
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ	เป็นจริงพึงประสงค์	3.70	0.56	16.603	< 0.001
		4.38	0.44		
การให้บริการ	เป็นจริงพึงประสงค์	4.01	0.67	12.539	< 0.001
		4.61	0.42		
ผู้ร่วมงาน					
ความเป็นผู้นำ	เป็นจริงพึงประสงค์	3.64	0.50	16.162	< 0.001
		4.19	0.53		
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ	เป็นจริงพึงประสงค์	3.57	0.53	17.609	< 0.001
		4.19	0.56		
ผู้รับบริการ					
การให้บริการ	เป็นจริงพึงประสงค์	4.08	0.63	15.321	< 0.001
		4.56	0.43		

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พบว่า ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นจริง จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงานแตกต่างกัน

พบว่า ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ร่วมงานมีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นจริง จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการแตกต่างกัน

พบว่า ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นจริง จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้ร่วมงาน และด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่ม	N	การรับรู้							
		ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง				ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์			
		$\bar{X}$	S.D.	t-value	p-value	$\bar{X}$	S.D.	t-value	p-value
ด้านความเป็นผู้นำ									
ผู้ปฏิบัติงาน	141	3.79	0.54	2.837	< 0.01	4.43	0.41	4.806	< 0.001
ผู้ร่วมงาน	247	3.64	0.50			4.19	0.53		
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ									
ผู้ปฏิบัติงาน	141	3.70	0.56	2.339	< 0.05	4.38	0.44	3.730	< 0.001
ผู้ร่วมงาน	247	3.57	0.53			4.19	0.56		
ด้านการให้บริการ									
ผู้ปฏิบัติงาน	141	4.01	0.67	0.991	> 0.05	4.61	0.42	1.093	> 0.05
ผู้รับบริการ	392	4.08	0.63			4.56	0.43		

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้ร่วมงาน และด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน แตกต่างกัน

พบว่า ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริม

สุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าผู้ร่วมงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการแตกต่างกัน

พบว่า ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ซึ่งทำการสุ่มสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในสำนักงานเขต แห่งละ 1 คน รวม 13 เขต สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนา

ด้านความเป็นผู้นำ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยังขาดความเป็นผู้นำในความกล้าแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็น รวมถึงการนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานให้มากขึ้น
- 3) เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาองค์ความรู้และบุคลิกภาพให้มีความเป็นวิชาชีพและน่าเชื่อถือ
- 4) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือเฉพาะที่ถูกต้อง

ด้านการบริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งการตรวจสอบถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) ผู้ปฏิบัติงานควรปรับปรุงในส่วนของการใช้วาจาที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการแสดงอำนาจในขณะให้บริการ หรือการเลือกปฏิบัติเฉพาะคนที่ตนรู้จัก หรือคุ้นเคย

ด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการสร้างเสริมพฤติกรรมให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน จึงควรปรับปรุงบทบาทในด้านนี้ให้มากขึ้น
- 2) ผู้ปฏิบัติงานยังไม่เป็นแบบอย่างที่ดีในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงาน จึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีขึ้น

2. ปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

- 1) การขาดความแรงจูงใจในการทำงานทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงหรือพัฒนาองค์ความรู้หรือนุคลิกภาพที่จำเป็นต่อการทำงาน
- 2) การขาดจิตสำนึกในการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล
- 3) การขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ
- 4) ประชาชนบางส่วนไม่เข้าใจในบทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงไม่ค่อยให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่
- 5) งานมีหลายด้านและภาระงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมีมาก ซึ่งเป็นสภาพการทำงานที่ไม่เอื้อต่อการสร้างเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- 6) วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ในการทำงานยังไม่เพียงพอ

3. แนวทางการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีให้เหมาะสมกับตำแหน่ง
- 2) ผู้ปฏิบัติงานควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้เป็นที่ยอมรับ พร้อมทั้งพัฒนานุคลิกภาพให้เหมาะสมและน่าเชื่อถือ

- 3) ผู้ปฏิบัติงานควรหมั่นศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ
- 4) ผู้ปฏิบัติงานรุ่นเก่ามีการสอนงานที่ดี และเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานและการปฏิบัติตนให้กับผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่

หน่วยงาน

- 1) สร้างแนวทางการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจด้านต่าง ๆ ในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
- 2) สนับสนุนการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน รวมถึงบุคลิกภาพและการบริการที่ดี
- 3) สนับสนุนความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการดำเนินงานบริการด้านสาธารณสุขในพื้นที่

บทที่ 5

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้นำเสนอในบทที่ 4 แล้วนั้น ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษา มาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

5.1 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

5.1.1 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

5.1.2 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน

5.1.3 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

5.2 ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

5.1 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

5.1.1 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงทุกด้านอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดและเชื่อว่าเจ้าหน้าที่ด้าน

สุขภาพและสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่มีการประพฤติปฏิบัติตนเช่นนั้นจริง ทั้งนี้ เนื่องจากการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมและบุคลิกภาพของตนเองในการปฏิบัติงานตามประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมขึ้น สอดคล้องกับ พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร (2537: 125) ที่กล่าวว่า ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงนั้นเป็นภาพที่บุคคลรับรู้ที่เกิดขึ้นแล้วตามประสบการณ์ที่ได้รับเป็นภาพที่บุคคลคิดและเชื่อต่อองค์ประกอบของตนเองว่ามีคุณลักษณะเป็นเช่นไรของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงในเวลานั้น ๆ

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ในพฤติกรรมการทำงานที่เป็นจริงว่าเป็นเช่นไร ขณะเดียวกันก็ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ตนพึงปรารถนาไว้เป็นเป้าหมายไว้และยังผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ในภาพลักษณ์ตนเองคืออยู่แล้ว ยังจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการจะพัฒนาตนให้ก้าวหน้ามากขึ้น คล้ายคลึงกับ สตราเซน (1992) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีภาพลักษณ์ตนเองดีจะเป็นพลังผลักดันเป็นแรงกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก เป็นแรงขับเคลื่อนให้ผลักดันตนเองให้ก้าวหน้า ยอมรับในจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. ด้านความเป็นผู้นำ

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง

ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง ด้านความเป็นผู้นำอยู่ในระดับมากทั้งในพฤติกรรมของผู้นำมุ่งกิจสัมพันธ์และมุ่งมิตรสัมพันธ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุนิสา เสวตโยธิน (2551) เรื่องพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียน ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษกรุงเทพมหานคร เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนในภาพรวมด้านมุ่งกิจสัมพันธ์ และมุ่งมิตรสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทั้งคู่ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมนั้นมีหลายด้านทั้งงานสุขภาพ สิ่งแวดล้อม งานป้องกันและควบคุมโรค งานส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงงานตามนโยบายที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานต้องทำทั้งเชิงรุกและเชิงรับในพื้นที่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเขตชุมชนเมืองที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น และยังเป็นที่ตั้งของชุมชน และสถานประกอบการต่าง ๆ จำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานนั้นต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความมุ่งมั่น และความทุ่มเทในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดและเกิดความครอบคลุมในพื้นที่ นอกจากนี้ ด้วยขอบข่ายงานบริการด้านสาธารณสุขมีความเชื่อมโยงกับงานหลายส่วน ซึ่งต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ

ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน จึงต้องมีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์และมิตรภาพที่ดีกับเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานร่วมกัน สอดคล้องกับรูและบียาร์ส (Rue and Byars, 2007: 246) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะเอาใจใส่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถทำงานกับผู้ร่วมงานได้เข้าใจปัญหาของผู้ร่วมงาน และมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำมุงมิตรสัมพันธ์ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ การนำข้อเสนอแนะที่ดีของเพื่อนร่วมงานไปสู่การปฏิบัติ อาจเพราะระดับความเชื่อมั่นในตนเองที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงาน ประกอบกับประสบการณ์จากการทำงานที่สะสมจนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญในบทบาทหน้าที่ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับความคิดและการตัดสินใจของตนเองมากกว่าผู้อื่นได้ ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำมุงกิจสัมพันธ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น การทำงานด้วยความเข้มงวด และการประยุกต์แนวคิดใหม่ ๆ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจด้วยเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมมีภาระงานในความรับผิดชอบค่อนข้างมาก ขณะที่จำนวนผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายงานมีจำกัด จึงส่งผลให้ความเข้มงวดขณะปฏิบัติงานลดลง นอกจากนี้ การขาดทักษะและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานและการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ค่อยให้ความสำคัญในการประยุกต์แนวคิดใหม่ ๆ เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ด้านความเป็นผู้นำอยู่ในระดับมากทั้งในพฤติกรรมของผู้นำมุงกิจสัมพันธ์และมุงมิตรสัมพันธ์ อาจเนื่องจากความเป็นผู้นำนั้นเป็นคุณลักษณะที่เกิดจากการปฏิบัติและเรียนรู้จากประสบการณ์ รวมทั้งเกิดจากการพัฒนาของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงความสำคัญของความเป็นผู้นำที่มีต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากเป็นความสามารถในเชิงผู้นำที่จะบันดาลใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะยอมรับการนำของเขา และทำงานอย่างกระตือรือร้น เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร (วิทยากร เชียงกูล, 2543: 151) ประกอบกับสภาพความเป็นอยู่ของคนในปัจจุบันมีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาสุขภาพ ขณะที่ปัญหาสิ่งแวดล้อมก็มีมากขึ้น ส่งผลให้ความต้องการบริการด้านสาธารณสุขมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องการให้เจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมมีการพัฒนาความเป็นผู้นำของตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม จึงรับรู้ในภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์สูงจากงานบริการด้านสาธารณสุขของสำนักงานเขต สอดคล้องกับ อรุณี สักพานิช (2543: 1-2) ที่กล่าวถึงเป้าหมายของระบบสาธารณสุขคือการยกระดับสุขภาพของประชาชนและความสำเร็จในเป้าหมายนั้นต้องอาศัยการเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำของบุคลากรสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำมุงมิตรสัมพันธ์นั้นทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทุกคน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อาจเพราะลักษณะงานบริการด้านสาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นงานบริการที่ต้องพบปะกับประชาชน รวมถึงการติดต่อประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน จำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ และมีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อสร้างความไว้วางใจและได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ร่วมงาน ซึ่งการมีมนุษยสัมพันธ์ดีนั้น ต้องมีศรัทธาอย่างแรงกล้าในการทำงานร่วมกับบุคคลหลายฝ่าย และศรัทธานั้นต้องมั่นคง สม่าเสมอในทุกสถานการณ์ สามารถเข้ากับกลุ่มชนทั่วไปได้อย่างดี รวมถึงกิริยามารยาท ท่าทางที่น่าประทับใจในการติดต่อกับบุคคลหลากหลายประเภท (เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ, 2540: 83-84) ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำมุงกิจสัมพันธ์ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะการทำงานทุกอย่างด้วยความทุ่มเทและเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อาจด้วยผู้ปฏิบัติงานตระหนักในเป้าหมายของงานและต้องการให้เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมทุกคนทำหน้าที่ของตนเองอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถอย่างดีที่สุดเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน สอดคล้องกับ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2549: 7-9) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการเป็นผู้นำนั้นเป็นคุณสมบัติสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่การทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร จึงเกิดความคาดหวังและรับรู้ในภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มาก และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์จะเกิดขึ้นได้นั้นนอกจากความพยายามในการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานแล้ว การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานก็นับเป็นส่วนสำคัญต่อการผลักดันศักยภาพของบุคลากร

2. การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง

ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงในการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ นงนุช จตุรบัณทิต (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างเสริมสุขภาพของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดพังงา ซึ่งผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสาธารณสุขมีการปฏิบัติในการสร้างเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ อาจเพราะเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมรับรู้ในบทบาทของตนเอง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการป้องกันและส่งเสริมด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน ประกอบกับมีความรู้ความเข้าใจในการมีสุขภาพที่ดี รวมถึงแนวทางปฏิบัติในการสร้างเสริมสุขภาพในระดับที่ดีกว่าบุคลากรในฝ่ายงานอื่นของสำนักงานเขต จึงต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงานด้วย แต่การปฏิบัติตนจนสามารถเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงานได้ดี

มากนักเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความตระหนัก หรือความใส่ใจของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ซึ่งมีอย่างน้อยแตกต่างกัน และจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมมีการประพฤติปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างในการสร้างเสริมสุขภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ พฤติกรรมด้านโภชนาการ พฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และพฤติกรรมด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมด้านกิจกรรมทางกาย และพฤติกรรมด้านการจัดการกับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวันมีมาก อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยล้า ขาดความกระตือรือร้นและไม่ใส่ใจในสุขภาพตนเอง โดยเฉพาะกิจกรรมการออกกำลังกาย ซึ่งต้องใช้แรงกายมากขึ้นกว่าปกติในการเคลื่อนไหว ประกอบกับผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุไม่มาก (30-40 ปี) และมักคิดว่าสุขภาพตนเองยังแข็งแรงดี ซึ่งเห็นได้จากผลการประเมินภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีระดับช่วงคะแนนสูง (ระดับ 7-8) จึงอาจไม่ค่อยให้ความสำคัญในปฏิบัติกิจกรรมทางกายเท่าที่ควร ส่วนความเครียดที่เกิดจากการทำงานนั้นส่วนใหญ่เป็นลักษณะอาการไม่เด่นชัด และมักไม่ส่งผลต่อสุขภาพในทันทีหรือในช่วงระยะสั้นๆ ประกอบกับการใช้ชีวิตส่วนใหญ่เป็นไปด้วยความเร่งรีบ และให้เวลากับการทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงอาจทำให้ละเลยความเครียดที่เกิดขึ้นได้ และไม่ค่อยให้ความสำคัญกับพฤติกรรมด้านการจัดการกับความเครียดเท่าที่ควร

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวคนธ์ กุรัตน และคณะ (2553) เรื่องภาวะสุขภาพและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ด้านพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่หลักในงานด้านสาธารณสุขของหน่วยงาน จึงรับรู้และตระหนักถึงการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ รวมถึงปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพได้ ซึ่งการที่บุคคลจะคงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายจิตใจ หรือเพิ่มระดับความผาสุกของชีวิตนั้นจำเป็นต้องมีการปฏิบัติตนในการสร้างเสริมสุขภาพที่เหมาะสมกับภาวะสุขภาพที่เป็นอยู่และสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตามแนวคิดของเพนเดอร์ (Pender, 1996: 34) พร้อมกับการพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นแบบอย่างที่ดีในพฤติกรรมด้านสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงานต่อไปในอนาคต

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจาก

พฤติกรรมที่ไม่สุบสุหนี่ และไม่ดื่มเหล้าหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ในที่ทำงานนั้นเป็นข้อปฏิบัติที่ข้าราชการสมควรต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และพฤติกรรมการดูแลรักษาความสะอาดในที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอนั้นก็แสดงให้เห็นถึงนิสัยรักความสะอาดและใส่ใจในสภาพแวดล้อมใกล้ตัวอันจะส่งผลต่อสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงานและบุคคลที่เข้ามาติดต่อหรือรับบริการในหน่วยงาน และยัง เป็นฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการสุขภาพโดยตรงด้วยแล้วบุคลากรยังต้องมีพฤติกรรมด้านสุขภาพที่เหมาะสม ซึ่งการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในที่ทำงานของบุคลากรถือเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในวัยทำงานที่มีประสิทธิภาพ (วรรณ จารุงศ์, 2552: 32-35) และการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องเหมาะสมของบุคลากรยังส่งผลถึงผลผลิตของหน่วยงานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้บุคลากรในการทำงานอีกด้วย

3. ด้านการให้บริการ

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง

ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงด้านการให้บริการอยู่ในอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดีมากต่อการให้บริการทั้งด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน มารยาทและการพูดจา ทั้งนี้ เพราะงานบริการประชาชนนั้น เป็นภารกิจหลักของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จึงเป็นไปเพื่อการให้บริการเป็นหลัก และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมก็คือการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนโดยตรง จึงรับรู้และเข้าใจงานบริการรวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในระหว่างการให้บริการเป็นอย่างดีและเกิดการรับรู้พฤติกรรมด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่น สอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ (2540: 83-84) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพส่วนตัวที่เหมาะสมเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งเป็นข้อที่สำคัญที่สุดในการสร้างภาพลักษณ์เพราะเป็นสิ่งแรกที่กระทบความรู้สึกของคนส่วนใหญ่เมื่อแรกพบและจะก่อให้เกิดความประทับใจ ความนิยมเลื่อมใส น่าเชื่อถือมากหรือน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับ การแสดงออก ประกอบกับการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในขณะที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการอาจถูกร้องเรียนจากบุคคลหรือสาธารณะได้

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ พฤติกรรมตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง เนื่องด้วยงานบริการด้านสาธารณสุขในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมนั้นมีหลายด้านทั้งที่เป็นงานตามภารกิจหลัก และงานตามนโยบายกรุงเทพมหานครที่

เกี่ยวข้อง ขณะที่จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำกัด จึงอาจส่งให้การบริการของผู้ปฏิบัติงานล่าช้าได้ สอดคล้องกับ ณรงค์ แสงแก้ว (2550: 1-3) ที่กล่าวไว้ว่าสำนักงานเขตส่วนใหญ่ต่างประสบปัญหาในการดำเนินงานหลายอย่างโดยเฉพาะปริมาณงานที่มากและจำนวนข้าราชการที่ไม่สมดุล และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่เพียงพอทั้งส่วนกลางและสำนักงานเขต

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องด้วยการบริการที่ดีนั้นเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการในการให้บริการกับประชาชน และยังเป็นเป้าหมายสำคัญของกรุงเทพมหานคร ประกอบกับในปัจจุบันงานบริการด้านสาธารณสุขระดับท้องถิ่นมีความสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ขณะที่การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันก็จำเป็นต้องเน้นคุณภาพของการให้บริการ เพราะหากหน่วยงานใดไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญในการให้บริการที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ต่อเนื่องตลอดเวลา จึงทำให้การรับรู้ในภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด อาจเนื่องด้วยการกระทำต่าง ๆ ด้วยท่าทางที่มีความกระตือรือร้นนั้นแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจและเต็มใจในการกระทำนั้นและพฤติกรรมเหล่านี้สามารถสร้างและเรียนรู้ได้ จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติมีความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมมีการพัฒนาบุคลิกภาพให้มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นในการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ข้าราชการและหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งประชาชนมักมองว่าการติดต่อราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ส่งผลให้มีความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้น ความกระตือรือร้นย่อมสามารถแก้ปัญหานี้ได้ (บรรพต เทพพานิช, 2543: 319 อ้างถึงใน ภักธธรณ์ เทียนไชย, 2549: 14) การบริการที่ดีนั้นจะช่วยให้บุคคลหรือหน่วยงานที่มาติดต่อหรือรับบริการกับหน่วยงานนั้น ๆ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับบุคลากรและหน่วยงาน ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าได้

5.1.2 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงตามความรู้สึก และทัศนคติส่วนตัวของบุคคลในช่วงเวลานั้น ซึ่งอาจตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ทำงานร่วมกัน และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล ตลอดจนการรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความคิดและความเชื่อเกี่ยวกับภาพลักษณ์ว่าเป็นเช่นนั้น สอดคล้องกับ ไสรัตน์ คะนิงคิต (2544: 24-29) ที่กล่าวถึงมุมมองที่บุคคลมองภาพลักษณ์ของบุคคลอื่นนั้นเป็นภาพที่บุคคลภายนอกรับรู้เกี่ยวกับรูปร่าง ลักษณะ บุคลิกภาพ การกระทำ การแสดงออก หรือผลงานใด ๆ ของบุคคลนั้น ๆ

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ทุกด้านอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันในความรู้สึกนึกคิดของผู้ร่วมงานตามประสบการณ์และข้อมูลที่ตนรับรู้ นั้น อาจเห็นว่ายังไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวังไว้ หรือยังไม่เป็นที่ประทับใจของผู้ร่วมงาน ประกอบกับปัจจุบันปัญหาด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมยังคงเป็นปัญหาสำคัญในหลายพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีบุคลิกภาพและพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน คล้ายคลึงกับแนวคิดของเรย์ยอน (Rayyan, 2006 อ้างถึงใน นงนุช แยมวงษ์, 2550: 14) ที่กล่าวถึงภาพลักษณ์ว่า เป็นภาพที่คนรู้สึกนึกคิด หรือวาดขึ้นในใจ จะเป็นภาพของอะไรก็ได้ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข้อมูลทางตรงและทางอ้อม รวมกับความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจทั้งอดีตและปัจจุบันจากประสบการณ์ของตนเอง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. ด้านความเป็นผู้นำ

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน พบว่า มีการรับรู้ด้านความเป็นผู้นำอยู่ในระดับปานกลางทั้งในพฤติกรรมของผู้นำมุ่งกิจสัมพันธ์และมุ่งมิตรสัมพันธ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ ธวัชชัย ภูสหาหาร (2545) เรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหาร ตามการรับรู้ของครูในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขต 10 ผลการศึกษพบว่า ผู้บริหารมีระดับภาวะผู้นำ

แบบมุงงาน และแบบมุงมิตรสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำมุงกิจสัมพันธ์มีน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องด้วยภารกิจด้านสาธารณสุขในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตนั้นมีหลากหลายและเชื่อมโยงกับหลายฝ่ายทั้งในและนอกหน่วยงาน ประกอบกับปัจจุบันปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการสุขภาพก็ยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่พบได้ในหลายพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งการดำเนินงานต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีความเป็นผู้นำที่มุ่งมั่นและทุ่มเทต่อการทำงานสูง ซึ่งในความรู้สึกนึกคิดของผู้ร่วมงานอาจมองว่าความเป็นผู้นำของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน จึงรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำมุงมิตรสัมพันธ์นั้นทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ ยอมรับและสนับสนุนในแนวคิดใหม่ๆของเพื่อนร่วมงาน อาจเนื่องด้วยผู้ร่วมงานอาจเห็นว่า เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมมีความรู้และประสบการณ์ในงานด้านสาธารณสุขมากกว่าผู้ร่วมงานในฝ่ายอื่น จึงมีความมั่นใจในความคิดของตนเองสูงและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้อื่นน้อย ส่วนพฤติกรรมของผู้นำมุงกิจสัมพันธ์นั้นส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก ยกเว้น การทำงานด้วยความเข้มงวด และการประยุกต์แนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง อาจด้วยผู้ร่วมงานมองว่าภาระงานบริการด้านสาธารณสุขมีมาก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมทำงานได้ไม่เต็มที่และไม่ครอบคลุม ทำให้ความเข้มงวดในการทำงานลดลง นอกจากนี้ การดำเนินงานด้านสาธารณสุขส่วนใหญ่อยู่ภายใต้ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ผู้ร่วมงานจึงเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมนั้นปฏิบัติตามกฎเกณฑ์มากกว่าการคิดประยุกต์สิ่งใหม่ในการดำเนินงาน จึงอาจทำให้ผู้ร่วมงานรับรู้เกี่ยวกับการประยุกต์แนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมค่อนข้างน้อย

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านความเป็นผู้นำอยู่ในระดับมากทั้งในพฤติกรรมของผู้นำมุงกิจสัมพันธ์และมุงมิตรสัมพันธ์ แตกต่างจากการศึกษาของ วิเชียร พรดิษฐธรรม (2551) เรื่องความเป็นผู้นำตามความเป็นจริงและที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามความเห็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ความเป็นผู้นำที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามความเห็นของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำมุ่งกิจสัมพันธ์มีมากที่สุด อาจเนื่องด้วยพฤติกรรมมุ่งเน้นผลงานของผู้ปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญต่อการทำงานด้านสาธารณสุขร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานเขตให้บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแกนหลักในการดำเนินงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ ในหน่วยงาน และในมุมมองของผู้ร่วมงานยังเห็นว่าพฤติกรรมการทำงานในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมบางส่วนยังมีจุดด้อยหรือข้อบกพร่องอยู่ จึงมีความคาดหวังในพฤติกรรมเกิดขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริ วัฒนธีรราษฎร์และคณะ (2551) เรื่องคุณลักษณะที่ต้องการของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตามความคิดเห็นของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะในด้านบุคลิกภาพของบุคลากรสาธารณสุขที่ต้องการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำมุ่งมิตรสัมพันธ์นั้นทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มากที่สุด คือ พฤติกรรมการเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทุกคน อาจด้วยผู้ร่วมงาน เห็นว่า ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมต้องมีทักษะการสร้างมนุษยสัมพันธ์และการประสานงานที่ดี และมองว่าสามารถปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้ จึงคาดหวังในภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นในอนาคต

2. การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ สายทิพย์ นवलนุช (2545) เรื่องพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จากผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ และพฤติกรรมด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณอยู่ในระดับมาก โดยพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนพฤติกรรมด้านกิจกรรมทางกาย พฤติกรรมด้านโภชนาการ พฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และพฤติกรรมด้านการจัดการกับความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องด้วยบทบาทหรือกิจกรรมด้านการ

ส่งเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมภายในหน่วยงานยังมีน้อยและไม่โดดเด่น ประกอบกับการแสดงออกในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมนั้นประกอบด้วยพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้และสังเกตไม่ได้รวมอยู่ ซึ่งสิ่งที่ผู้ร่วมงานรับรู้อาจเป็นเพียงบางส่วนตามที่ตนสังเกตได้ สอดคล้องกับ โกชแมน (Gochman, 1982: 169 อ้างถึงใน ทศพร พรหมวา, 2547: 14) ที่กล่าวถึงพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพนั้น เป็นการแสดงที่บุคคลลงมือกระทำ สิ่งที่สังเกตได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ตนเองมีสุขภาพที่ดี เช่น การไม่สูบบุหรี่ นิสัยการรับประทานอาหาร การพักผ่อน การออกกำลังกาย ลักษณะบุคลิกภาพ และการใช้ยา เป็นต้น รวมถึงสิ่งที่สังเกตไม่ได้ต้องอาศัยวิธีการประเมินแบบอื่น เช่น ความเชื่อ ความคาดหวัง แรงจูงใจ ค่านิยม ความรู้ ลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ ซึ่งครอบคลุมภาวะอารมณ์ ความรู้สึกและลักษณะเฉพาะของตน นอกจากนี้ ผู้ร่วมงานยังเห็นว่า เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมมีสุขภาพที่แข็งแรง ซึ่งเห็นได้จากผลการประเมินภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมตามความคิดเห็นของผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีระดับคะแนนสูง (ระดับ 7-8) จึงอาจไม่ก่อให้เกิดความสำคัญในการสร้างเสริมสุขภาพเท่าที่ควร

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก แตกต่างกับการศึกษาของ สมใจ ศิระกมล และกุลวดี อภิชาติบุตร (2549) เรื่องพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของอาจารย์พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์พยาบาลมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพโดยรวมในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด คือ พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ อาจเนื่องด้วยพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อตนเองแสดงถึงการเอาใจใส่ในสุขภาพของตนเอง และย่อมส่งผลต่อการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของบุคคล และด้วยบทบาทของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตเกี่ยวข้องกับงานด้านสุขภาพอนามัยมากกว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานอื่นยังต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคคลอื่น ซึ่งในปัจจุบันผู้ร่วมงานยังเห็นว่า การเป็นแบบอย่างในพฤติกรรมด้านสร้างเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมยังไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือคาดหวังไว้ จึงส่งผลให้มีคาดหวังในพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพที่จะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อเป็นสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครด้วย

5.1.3 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง

จากการศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก แตกต่างจากการศึกษาของ นางลัดดา สุขสงบ (2547) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร กรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการมีความเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ เนื่องด้วยผู้รับบริการรับรู้ในบุคลิกภาพและพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมจากประสบการณ์โดยตรงที่ได้รับจากการมารับบริการด้วยตนเอง หรือจากประสบการณ์ทางอ้อมจากคำบอกเล่าของบุคคล ตลอดจนข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ จึงเกิดเป็นภาพในความรู้สึกนึกคิดขึ้น ซึ่งอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริงก็ได้ ด้วยลักษณะของภาพลักษณ์นั้นเป็นองค์ประกอบระหว่างข้อเท็จจริงกับการประเมินส่วนตัว เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงพฤติกรรม หรือสิ่งต่าง ที่เกี่ยวกับบุคคล องค์การ แล้วก็จะกลายเป็นภาพของสิ่งนั้น (รัตนวดี ศิริทองถาวร (2548: 155-156) โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่นั้นเห็นว่า เจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมมีพฤติกรรมการให้บริการค่อนข้างดี อาจเพราะงานบริการประชาชนนั้น เป็นภารกิจหลักของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีกฎ ระเบียบ และแนวทางการให้บริการไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้พฤติกรรมการปฏิบัติของผู้ให้บริการส่วนใหญ่เน้นบริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการทุกคนตามแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน จึงทำให้ผู้รับบริการรับรู้ในภาพลักษณ์ที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ มีมารยาทดี มีความอ่อนน้อม อ่อนโยนขณะให้บริการ อาจเนื่องด้วยงานบริการด้านสาธารณสุขของสำนักงานเขตนั้นต้องให้บริการในหน่วยงาน และออกให้บริการในสถานประกอบการ หรือชุมชน ซึ่งภาระงานและสภาวะความกดดันในการทำงานบางครั้ง อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกมาได้ ไม่ว่าจะเป็นทางวาจา ท่าทาง หรือน้ำเสียง ซึ่งจะมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่การมีจิตสำนึกในการให้บริการของแต่ละบุคคล

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดีมากต่อการให้บริการ ทั้งนี้ เนื่องด้วยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตนั้นเป็นบทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อประชาชนตามกฎหมาย และเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมก็เป็นส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการของสำนักงานเขต ประกอบกับงานบริการด้านสาธารณสุขนั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น ผู้รับบริการทุกคน ย่อมต้องการที่จะได้รับการตอบสนองจากการบริการ รวมถึงการได้รับการประพฤติปฏิบัติที่ดีที่สุดในกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วย เพราะการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยเฉพาะทักษะประสบการณ์ เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก จึงทำให้การรับรู้ในภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากกว่าปัจจุบัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มากที่สุด คือ มีความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะให้บริการ อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมยังไม่เป็นไปตามที่ผู้มารับบริการต้องการให้เกิดขึ้นในระหว่างการรับบริการ จึงส่งผลให้ผู้มารับบริการมีความปรารถนาให้ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

5.2 ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

สมมติฐานที่ 1 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่าง ด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นจริง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 สอดคล้องกับ อวยพร ดันตมุขกุล (2539: 23-29) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ในอุดมคตินั้นสามารถเกิดควบคู่กันได้ โดยภาพลักษณ์ในอุดมคติอาจเป็นภาพเหมือนหรือแตกต่างจากภาพลักษณ์ที่เป็นจริง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการให้คุณค่า ความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กรและบุคคลในองค์กร คล้ายคลึงกับ

การศึกษาของ มณฑา ภู่อ้อย (2550) เรื่องภาพลักษณ์พยาบาลเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพที่เกิดขึ้นจริงและในอุดมคติ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นจริงทุกด้าน อาจเนื่องจากพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันยังไม่เป็นไปตามที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังไว้ อาจเพราะข้อจำกัดหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากภายในตัวบุคคล หรือจากปัจจัยภายนอก เช่น นโยบาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น และเมื่อผู้ปฏิบัติงานรับรู้ในภาพลักษณ์ที่เป็นจริง จึงมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ตนพึงปรารถนาไว้เป็นเป้าหมายและคาดหวังให้สิ่งเหล่านั้นเกิดขึ้น ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วบุคคลมักจะสร้างภาพที่ตนเองต้องการให้เกิดขึ้นควบคู่ไปกับภาพที่มีอยู่ก่อนแล้ว ตลอดจนภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์นี้จะเป็นเป้าหมาย ซึ่งต้องหาแนวทางให้บรรลุถึง (อวยพร ตันมุขกุล, 2539 อ้างถึงใน โสรัตน์ คะนิงคิต, 2542: 35-39) นอกจากนี้ ด้วยสภาพสังคมเมืองที่เปลี่ยนแปลงผลกระทบจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม แนวนโยบายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้และเกิดความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมควรมีภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เนื่องจากภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึภกภูมิใจ และการยอมรับในคุณค่าของตนตามค่านิยมของสังคม บุคคลที่มีความพึงพอใจในภาพลักษณ์ของตน จะมีความภกภูมิใจ ยอมรับในคุณค่าและนับถือตัวเองสูง ก่อให้เกิดความมั่นใจ และปราศจากความวิตกกังวลในการติดต่อและมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (กรณภรณ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา, 2538: 43 อ้างถึงใน ปิยะธิดา นาคะเกษียร, 2541: 38) ภาพลักษณ์จึงมีคุณค่าต่อจิตใจและมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคล

สมมติฐานที่ 2 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงานแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นจริง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐภณ สุเมธอริคม และคณะ (2551) เรื่องภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตามความคิดเห็นของสถานประกอบการ ซึ่งได้ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของบัณฑิต พบว่า มีความแตกต่างกันทุกรายการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ร่วมงานมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นจริงทุกด้าน อาจด้วยผู้ร่วมงานเห็นว่า การดำเนินงานบริการด้านสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมในความเป็นจริงนั้นยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ร่วมงานรับรู้ตามประสบการณ์ตนเองที่ได้รู้จักและเคยปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน ประกอบกับการรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ จากตัวบุคคลและมิใช่ตัวบุคคล ซึ่งอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริงก็ได้ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงที่มีอยู่ และการมีส่วนตัวของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับ โสรัตน์ คะนิงคิต (2544: 24-29) ที่กล่าวถึงมุมมองที่บุคคลมองภาพลักษณ์ของบุคคลอื่น เป็นภาพที่เกิดจากบุคคลภายนอกรับรู้เกี่ยวกับรูปร่าง ลักษณะ บุคลิกภาพ สิ่งที่ปรากฏ การกระทำ การแสดงออก หรือผลงานใดๆของบุคคล และการที่ผู้ร่วมงานคาดหวังต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมให้ดียิ่งขึ้นกว่าปัจจุบัน เนื่องจากผู้ร่วมงานเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้มีบทบาทส่วนสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ตนเองให้เกิดขึ้นและสามารถกำหนดให้ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ รัตนาวดี ศิริทองถาวร (2548: 155-156) ที่กล่าวถึงลักษณะของภาพลักษณ์นั้นเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงจากภาพลักษณ์ที่ดีไปสู่การมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ หรืออาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ไม่ค่อยดีไปสู่การมีภาพลักษณ์ที่ดีได้

สมมติฐานที่ 3 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นจริง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจวรรณ จงมหาศาลชัย (2550) เรื่องภาพลักษณ์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในแผนกอายุรกรรมของโรงพยาบาลอุดรดิตถ์ โดยศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของพยาบาลตามคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริงและในอุดมคติ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าภาพลักษณ์ที่เป็นจริงทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเนื่องด้วยผู้รับบริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ที่ดีจาก

พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม จึงเกิดเป็นความพึงพอใจ และประทับใจในการให้บริการ ขณะเดียวกันก็มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานเขตเป็นหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และผู้ที่มารับบริการย่อมต้องการและคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการ และจะมีผลต่อการตัดสินใจในการมารับบริการครั้งต่อไป ทั้งนี้ เพราะการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยเฉพาะทักษะประสบการณ์ เทคนิคต่างๆที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับเข้ามาใช้บริการอีก (ภักธรัตน์ เทียนไชย, 2549: 14) จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา ซึ่งสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ตลอดกระบวนการทั้งก่อน ระหว่าง หรือภายหลังการบริการ ซึ่งโดยทั่วไปของผู้ให้บริการนับว่าเป็นผู้ที่เสียสละ เพราะจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง เมื่อมีการให้บริการเกิดขึ้นแล้วแน่นอนว่าผู้ให้บริการย่อมจะต้องการให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจสูงสุด ซึ่งผลเหล่านั้นจะสะท้อนกลับมายังองค์กร ส่งเสริมให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร (ทรงวุฒิ ประสงค์ทรัพย์, 2550: 41-43)

สมมติฐานที่ 4 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานแตกต่างกัน

ด้านความเป็นผู้นำ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงมากกว่าผู้ร่วมงาน ส่วนภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 สอดคล้องกับการศึกษาของ มณฑา วิญญูโสภิต (2547) เรื่องพฤติกรรมภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของครูและผู้บริหาร เมื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูและผู้บริหาร พบว่า มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ อาจเนื่องด้วยการปฏิบัติงานของข้าราชการในปัจจุบันมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพมากขึ้นตามระบบราชการยุคใหม่ภายหลังการปฏิรูประบบราชการไทยตั้งแต่ปี

พ.ศ.2545 เป็นต้นมา สอดคล้องกับ ทวีศักดิ์ สุททวาทีน (2550: 9-11) ที่กล่าวถึงลักษณะระบบราชการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในปัจจุบันที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการมีส่วนต่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความเป็นผู้นำนั้นมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้ เนื่องด้วยเป็นความสามารถในเชิงผู้นำที่จะบันดาลใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะยอมรับการนำของเขา และทำงานอย่างกระตือรือร้น เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร (วิทยากร เชียงกูล, 2543: 151) ซึ่งการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานบริการด้านสาธารณสุขของสำนักงานเขตนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความเป็นผู้นำสูง และด้วยความเป็นผู้นำนั้นเป็นคุณลักษณะที่เกิดจากการปฏิบัติงานและเรียนรู้จากประสบการณ์ รวมทั้งการพัฒนาของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในฐานะที่เจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ย่อมรับรู้ในภาพลักษณ์ตนเองด้านความเป็นผู้นำที่เป็นอยู่ในปัจจุบันตามประสบการณ์ที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ดีกว่าผู้ร่วมงาน ซึ่งไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องน้อยกว่า และจากการรับรู้ในภาพลักษณ์ที่เป็นจริง ทำให้ผู้ปฏิบัติทราบถึงจุดเด่นจุดด้อย รวมถึงสภาพปัญหาอุปสรรคในปัจจุบัน ประกอบกับงานบริการด้านสาธารณสุขระดับท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญ และมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นตามแนวนโยบายของรัฐ ประกอบกับปัญหาสิ่งแวดล้อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนมากขึ้นเรื่อย โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตเมืองที่มีความหนาแน่นทางประชากร ประกอบกับความหลากหลายของสื่อและช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีมากขึ้น ประสบการณ์ที่มากขึ้น ล้วนมีผลต่อความต้องการ และคาดหวังในภาพลักษณ์ด้านความเป็นผู้นำมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จึงมีความต้องการและเกิดความคาดหวังในภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์สูงกว่าที่เป็นจริง และรับรู้มากกว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ซึ่งส่วนใหญ่จะรับรู้พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมเพียงด้านใดด้านหนึ่งตามที่ตนเคยรู้จักและเคยมีประสบการณ์การทำงานร่วมกัน หรืออาศัยการรับรู้ข้อมูลจากสื่อต่างๆ เฉพาะในส่วนที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ในภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของตนเองแตกต่างจากผู้ร่วมงานในหน่วยงาน และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากกว่า

การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงมากกว่าผู้ร่วมงาน ส่วนภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ พบว่า

ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์มากกว่าผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4.1 สอดคล้องกับการศึกษาของ อมรชัย ชกจิตัน (2551) เรื่องบทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังของสมาชิกสภาเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่ามะแซ อ. ท่ามะแซ จ. ชุมพร โดยเปรียบเทียบในมุมมองของกลุ่มข้าราชการ พนักงานเทศบาล และข้าราชการการเมืองเทศบาล กลุ่มผู้นำชุมชน สตรีเทศบาล อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน และกลุ่มประชาชนทั่วไป ผลการศึกษาพบว่าด้านความคาดหวังนั้นทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกัน

ทั้งนี้ เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเองมีความเกี่ยวข้องในด้านสุขภาพอนามัยโดยตรง ย่อมมีความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งมีความตระหนักถึงการมีสุขภาพที่ดีมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้ทำงานด้านนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ เพนเดอร์ (Pender, 1996: 34) ที่กล่าวถึงการที่บุคคลจะคงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายจิตใจ หรือเพิ่มระดับความผาสุกของชีวิตนั้น จำเป็นต้องมีการปฏิบัติตนในการสร้างเสริมสุขภาพที่เหมาะสมกับภาวะสุขภาพที่เป็นอยู่ และสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่ดีต่อการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของตนเอง และโน้มนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงาน และด้วยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนางานด้านสาธารณสุขในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นอกจากต้องมีความรู้ความสามารถด้านการปฏิบัติงานแล้ว สิ่งสำคัญควบคู่กันคือการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือทั้งในและนอกหน่วยงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ในภาพลักษณ์ที่เป็นจริงในการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพสูงมากกว่าผู้ร่วมงาน ซึ่งรับรู้ผ่านจากการสังเกตลักษณะภายนอกของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมว่าส่วนใหญ่มีสุขภาพยังแข็งแรงดี เห็นได้จากระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีคะแนนสูง (ระดับ 7-8) ประกอบกับการสังเกตพฤติกรรมด้านสุขภาพที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกในขณะที่อยู่ทำงาน จึงอาจทำให้การรับรู้ของผู้ร่วมงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานได้คาดหวังถึงภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับที่มากขึ้นกว่าที่เป็นจริงในปัจจุบัน อาจเนื่องจากการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม แต่ด้วยในปัจจุบันภาระงาน ลักษณะงาน และความเครียดจากการทำงาน อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยล้า ขาดความกระตือรือร้น และความใส่ใจที่จะปฏิบัติในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพได้ ประกอบกับบทบาทด้านการส่งเสริมสุขภาพในหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมในสำนักงานเขตมีน้อยเนื่องจากงานในฝ่ายสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่จะเน้นงานด้าน

สุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก จึงเกิดเป็นความคาดหวังถึงภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์สูงกว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และการมีพฤติกรรมสุภาพที่ถูกต้องเหมาะสมของบุคลากรยังส่งผลถึงผลผลิตของหน่วยงานและสร้างที่น่าเชื่อถือในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ พบว่า การรับรู้ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เช่นกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 สอดคล้องกับการศึกษาของ อัมพร จันทรแก้ว (2540) เรื่องภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยรวม ผลการศึกษาพบว่าไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ อาจเนื่องด้วยงานบริการนั้นเป็นภารกิจหลักของสำนักงานเขต และเป็นเป้าหมายสำคัญของกรุงเทพมหานคร นั่นคือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกคน ประกอบกับการบริการที่ดีนั้นเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการ ซึ่งครอบคลุมถึงความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการต่อประชาชน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชนค่อนข้างดี ขณะที่ผู้รับบริการเป็นผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการรับบริการที่ดีนั้น จึงรับรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา และเกิดเป็นความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม จึงมีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างจากผู้ให้บริการ และทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างก็มีความคาดหวังถึงภาพลักษณ์การบริการที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะบุคลิกภาพทางกายนั้นเป็นสิ่งสามารถสร้างความประทับใจได้มากตั้งแต่แรกพบระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ อาจกล่าวได้ว่าการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยเฉพาะทักษะประสบการณ์ เทคนิคต่างๆที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและอยากกลับเข้ามาใช้บริการอีก ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีด้านบริการแก่บุคลากร โดยเฉพาะการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านการมีจิตรักในงานด้านบริการ (Service mind) และการให้บริการที่ประสบความสำเร็จและเกิดความยั่งยืนในหน่วยงานนั้น การ

สร้างความรู้ความเข้าใจ และสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรของหน่วยงานนั้นนับเป็นปัจจัยสำคัญ สอดคล้องกับ ภัทรธรณ์ เทียนไชย (2549: 14) ที่กล่าวถึงความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กรนั้น ว่า การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กร

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ และความคิดเห็นในปัญหา อุปสรรค รวมถึงแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต ไม่น้อยกว่า 364 คน โดยเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานอื่นในฝ่ายงานที่มีขอบเขตงานเกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุขในสำนักงานเขต 243 คน และเจ้าหน้าที่ตำแหน่งงานด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม 121 คน โดยคิดจำนวนกลุ่มเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานอื่นต่อกลุ่มเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในสัดส่วน 2 : 1 และประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่น้อยกว่า 384 คน โดยเลือกแบบกำหนดโควตาในกลุ่มประชาชนที่มารับบริการที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงที่ทำการเก็บข้อมูล กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 และสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ชุด สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ และแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น 1 ชุด สำหรับสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 ท่าน และนำไปทดลองใช้ (Try out) จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาช

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 68.8 เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 31.2 และกลุ่มอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 27.7 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 75.9 มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 51.0 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งนักวิชาการ สุขาภิบาล ร้อยละ 63.1 และมีระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพอยู่ในระดับ 8 มากที่สุด ร้อยละ 32.6 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่เขตชั้นในมากกว่าเขตชั้นนอก

กลุ่มผู้ร่วมงาน ร้อยละ 56.3 เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 34.0 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 77.3 มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 49.0 ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน ร้อยละ 21.5 และมีระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับ 7 มากที่สุด ร้อยละ 35.6 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่เขตชั้นในมากกว่าเขตชั้นนอก

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.6 อยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 33.7 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.7 มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 44.4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจ/ค้าขาย ร้อยละ 53.3 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่เขตชั้นในมากกว่าเขตชั้นนอก

ส่วนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาล และสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ร่วมงาน พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำและการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง และรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ การ

รับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจของหน่วยงานเพื่อประกอบการพิจารณาเสริมสร้างภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในส่วนที่ยังบกพร่องให้ดีขึ้น และพัฒนาในส่วนที่ดีแล้วให้ดียิ่งขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ มีดังนี้

ด้านความเป็นผู้นำ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาทักษะและความสามารถในการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งกล้าแสดงความคิดเห็นและนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติก็ควรให้ความสำคัญในการเปิดใจยอมรับฟังและสนับสนุนแนวคิดของผู้อื่นด้วยเช่นกัน เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันในหน่วยงานและทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญในการทำงานด้วยความข้มงวด และมีความรอบคอบเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งพยายามพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน

การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตนเพื่อสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของตนเอง โดยเฉพาะการทำกิจกรรมที่สร้างเสริมความแข็งแรงให้กับร่างกาย และการจัดการความเครียดที่เกิดจากการทำงาน
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาการปฏิบัติตนเพื่อการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในที่ทำงาน โดยเฉพาะพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์
- 3) หน่วยงานควรมีการผลักดันและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีบทบาทหรือเป็นแกนหลักในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีให้กับบุคลากรในหน่วยงานมากขึ้น

4) เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน จึงควรมีการขยายบทบาทและพัฒนาผู้ร่วมงานให้เป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพให้มากขึ้นด้วย

การให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้นขณะให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคน

2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้วยมารยาทที่ดี มีความอ่อนน้อม อ่อนโยนขณะให้บริการ โดยเฉพาะการใช้วาจาที่เหมาะสม การวางตัวเป็นผู้ให้บริการที่ดี และให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3) มุ่งเน้นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเกี่ยวกับงานบริการด้านสาธารณสุขของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันและเสริมสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน เครือข่าย และประชาชน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตบางส่วน และเพื่อให้มองเห็นภาพลักษณ์ของบุคลากรของสำนักงานเขตอย่างแท้จริง ควรมีการศึกษาจากทุกฝ่ายงานของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

2. ปัจจุบันสภาพสังคม เทคโนโลยี และการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยเหล่านี้กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของบุคลากรของหน่วยงาน นอกเหนือจากการศึกษาปัจจัยของบุคคล

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
IDEAL IMAGE OF HEALTH ENVIRONMENT DISTRICT OFFICIALS OF BANGKOK
METROPOLITAN ADMINISTRATION

พลทรัพย์ โพนสิงห์ 5236211 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: นัตรสุมน พงศ์กัญญา, ปช.ด.(ประชากรศาสตร์), นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์,
Dr.P.H.(PREVENTIVE CARE), วิรัช กิตติพิชัย, วท.ด.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)

บทสรุปแบบสมบูรณ์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามนโยบายกระจายอำนาจที่ผ่านมาได้ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะในพื้นที่มากขึ้น โดยเฉพาะงานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งมีความสำคัญและมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้น ดังนั้น ศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นต่อการขับเคลื่อนงานบริการด้านนี้ โดยเฉพาะศักยภาพบุคลากรขององค์กรที่ต้องมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในราชการส่วนท้องถิ่น สำหรับภาพลักษณ์นั้นถือว่ามีความสำคัญต่อทุกองค์กร เนื่องจากมีผลต่อความเชื่อถือ ศรัทธาและการยอมรับจากสังคม ขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบภาพลักษณ์ให้สอดคล้องตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะองค์กรในระบบราชการปัจจุบัน ซึ่งภายหลังการปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมาได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานและการบริการประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ระบบราชการมีศักยภาพสูงและมีภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารเขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานครในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศ จึงยังต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางพัฒนาระบบราชการในปัจจุบัน โดยเฉพาะด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เป็นเป้าหมายสำคัญ โดยมีสำนักงานเขตเป็นหน่วยงานในการดำเนินงานบริการสาธารณะในพื้นที่ แต่ด้วยว่าพื้นที่กรุงเทพมหานครมีประชากรจำนวนมากและอาศัยอยู่หนาแน่น ประกอบกับขอบเขตงานบริการของสำนักงานเขตนั้นค่อนข้างกว้างและลักษณะงานมีความหลากหลาย จึงส่งผลให้สำนักงานเขตประสบปัญหาในการดำเนินหลายอย่าง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการขององค์กรได้ โดยเฉพาะภาพลักษณ์งานบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากสภาพปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีแนวโน้มจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ความต้องการด้านสาธารณสุขก็เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ด้วยบริบทของงานด้านสาธารณสุขและข้อจำกัดด้านบุคลากรของหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยการทำงานเป็นเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่และความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญต่อการได้มาซึ่งความร่วมมือที่ดีทั้งจากเครือข่ายการทำงานและประชาชน ภาพลักษณ์จึงมีอิทธิพลต่อความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานต่าง ๆ ในสังคมอย่างมาก โดยเฉพาะภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำของผู้ปฏิบัติงานบริการด้านสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากราชการมีความหลากหลายและลักษณะงานต้องทำทั้งเชิงรุกและเชิงรับในพื้นที่ ทำให้การดำเนินงานนั้นต้องใช้ทักษะความสามารถค่อนข้างสูง ประกอบกับงานด้านสาธารณสุขมีความเชื่อมโยงกับงานหลายส่วน จึงต้องมีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่ายในพื้นที่ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเป็นผู้นำสูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขในองค์กรนั้นควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ เนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนมีความตระหนักถึงการมีสุขภาพที่ดีมากกว่าบุคคลอื่น ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่ดีต่อการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของตนเองและโน้มนำไปสู่การเป็นแบบอย่างที่ดีด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงานได้ และการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องเหมาะสมของบุคลากรยังส่งผลถึงผลผลิตของหน่วยงานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้บุคลากรในการทำงานด้วย และอีกด้านหนึ่งที่สำคัญคือ การบริการที่ดี ซึ่งเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการและเป็นเป้าหมายสำคัญของกรุงเทพมหานคร ดังนั้นการให้ความสำคัญในการให้บริการที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้นตลอดเวลา ซึ่งการบริการที่ดีนั้นจะช่วยให้อุทิศตนหรือหน่วยงานที่มาติดต่อหรือรับบริการกับหน่วยงานนั้น ๆ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับบุคลากรและหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ทั่วไป

ศึกษาภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
2. ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
3. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรม สร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงานแตกต่างกัน
3. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการแตกต่างกัน
4. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานแตกต่างกัน

5. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการแตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

การรับรู้เป็นกระบวนการที่สมองตีความหรือแปลความจากสิ่งเร้าที่ผ่านทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ ทางกายของตัวบุคคลออกมาเป็นความเข้าใจและความรู้สึกของตนที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลมีหลายองค์ประกอบทั้งที่เกิดจากลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะสิ่งเร้า กระบวนการทางการรับรู้ ประสบการณ์เดิม และหน้าที่รับผิดชอบของบุคคล

ภาพลักษณ์เป็นภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือในความรู้สึกของตัวบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผสมเข้ากับความรู้สึกลึกซึ้งภายในของตัวบุคคล มีการเปลี่ยนแปลงตามวุฒิภาวะ การเรียนรู้ ตามเหตุการณ์และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เมื่อปัจเจกบุคคลได้รับเหตุการณ์จากภายนอกเข้ามา เหตุการณ์นั้นจะยังไม่สร้างให้เกิดภาพได้ทันที แต่ต้องผ่านกระบวนการเกิดภาพลักษณ์ ประกอบด้วย เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ช่องทางสื่อสาร องค์ประกอบเฉพาะบุคคล และการรับรู้และความประทับใจ (พงษ์เทพ วรกิจ โภคาทร, 2537: 125-128) ภาพลักษณ์นั้นมีความสำคัญต่อบุคคลในแง่ของคุณค่าทางจิตใจและมีความสำคัญต่อองค์กรในแง่ของความเชื่อถือ ศรัทธา และการยอมรับจากสังคม

ในงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษา ประกอบด้วย

การบริการที่ดี เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการ โดยหมายถึงความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง จินตนา บุญบงการ (2545: 39-45) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา โดยการบริการที่ดี ประกอบด้วย คุณลักษณะ 7 ประการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE

ภาวะผู้นำเป็นศาสตร์และศิลป์ในการใช้อิทธิพลของบุคคลเพื่อโน้มน้าวหรือจูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มคนยอมรับและให้ความร่วมมือในการกระทำสิ่งใด ๆ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยใช้แนวคิดพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ (Ohio state university studied) เน้นศึกษาด้านพฤติกรรมของผู้นำ จำแนกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติแบบมุ่งกิจสัมพันธ์ (Initiating structure) และมิติแบบมุ่งมิตรสัมพันธ์ (Consideration) (ประสงค์ เล้าหะพงษ์, 2546: 29-32)

พฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลให้บุคคลเพิ่มความสามารถในการควบคุม ดูแล และพัฒนาสุขภาพของตนให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นทักษะและความสามารถของปัจเจกบุคคล รวมถึงกิจกรรมที่มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงสภาวะทางสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เพื่อที่จะลดผลกระทบที่มีต่อสุขภาพของบุคคลและสาธารณชน โดยใช้แนวคิดรูปแบบการส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ (Pender, 1996) ประกอบด้วยพฤติกรรม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ (Health responsibilities) ด้านกิจกรรมทางกาย (Physical activities) ด้านโภชนาการ (Nutrition) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal relations), ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ (Spiritual growth development) และด้านการจัดการกับความเครียด (Stress management) ซึ่งการที่บุคคลจะคงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจ หรือเพิ่มระดับความผาสุกของชีวิตนั้น จำเป็นต้องปฏิบัติตนในการสร้างเสริมสุขภาพที่เหมาะสมกับภาวะสุขภาพที่เป็นอยู่และปฏิบัติด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

วิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ ผู้ปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม) จำนวน 141 คน ผู้ร่วมงาน (เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต) จำนวน 247 คน และผู้รับบริการ (ประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขที่สำนักงานเขต) จำนวน 392 คน และศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 780 คน อยู่ในพื้นที่เขตชั้นในมากกว่าเขตชั้นนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งนักวิชาการสุขภาพมากที่สุด ส่วนกลุ่มผู้ร่วมงานเป็นตำแหน่งนักพัฒนาชุมชนมากที่สุด และกลุ่มผู้รับบริการมีอาชีพธุรกิจ/ค้าขายมากที่สุด โดยระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 7-8

2. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก กลุ่มผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง ด้านความเป็นผู้นำและการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง และรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และกลุ่มผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ร่วมงาน และกลุ่มผู้รับบริการ

ภาพลักษณ์	ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง			ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
ผู้ปฏิบัติงาน						
ความเป็นผู้นำ	3.79	0.54	มาก	4.43	0.41	มาก
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ	3.70	0.56	มาก	4.38	0.44	มาก
การให้บริการ	4.01	0.67	มาก	4.61	0.42	มาก
ผู้ร่วมงาน						
ความเป็นผู้นำ	3.64	0.50	ปานกลาง	4.19	0.53	มาก
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ	3.57	0.53	ปานกลาง	4.19	0.56	มาก
ผู้รับบริการ						
การให้บริการ	4.08	0.63	มาก	4.56	0.43	มาก

3. เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ผลของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1) ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรม สร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

2) ผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรม สร้างเสริมสุขภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

3) ผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ภาพลักษณ์	การรับรู้	$\bar{X}$	S.D.	t-value	p-value
ผู้ปฏิบัติงาน					
ความเป็นผู้นำ	เป็นจริงพึงประสงค์	3.79	0.54	15.836	< 0.001
		4.43	0.41		
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรม สร้างเสริมสุขภาพ	เป็นจริงพึงประสงค์	3.70	0.56	16.603	< 0.001
		4.38	0.44		
การให้บริการ	เป็นจริงพึงประสงค์	4.01	0.67	12.539	< 0.001
		4.61	0.42		

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาล และสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ (ต่อ)

ภาพลักษณ์	การรับรู้	$\overline{X}$	S.D.	t-value	p-value
ผู้ร่วมงาน					
ความเป็นผู้นำ	เป็นจริงพึงประสงค์	3.64	0.50	16.162	< 0.001
		4.19	0.53		
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรม	เป็นจริงพึงประสงค์	3.57	0.53	17.609	< 0.001
		สร้างเสริมสุขภาพ	4.19		
ผู้รับบริการ					
การให้บริการ	เป็นจริงพึงประสงค์	4.08	0.63	15.321	< 0.001
		4.56	0.43		

4) ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

5) ผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้าน
 สุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรม
 สร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้ร่วมงาน และด้านการ
 ให้บริการ ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่ม	N	การรับรู้							
		ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง				ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์			
		$\bar{X}$	S.D.	t-value	p-value	$\bar{X}$	S.D.	t-value	p-value
ด้านความเป็นผู้นำ									
ผู้ปฏิบัติงาน	141	3.79	0.54	2.837	< 0.01	4.43	0.41	4.806	< 0.001
ผู้ร่วมงาน	247	3.64	0.50			4.19	0.53		
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ									
ผู้ปฏิบัติงาน	141	3.70	0.56	2.339	< 0.05	4.38	0.44	3.730	< 0.001
ผู้ร่วมงาน	247	3.57	0.53			4.19	0.56		
ด้านการให้บริการ									
ผู้ปฏิบัติงาน	141	4.01	0.67	0.991	> 0.05	4.61	0.42	1.093	> 0.05
ผู้รับบริการ	392	4.08	0.63			4.56	0.43		

4. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการสร้างเสริมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาล และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาจากแบบสัมภาษณ์ สรุปประเด็นได้ว่า ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้าน
 สุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนามีทั้งในด้านความเป็นผู้นำ
 ด้านการบริการ และด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาอุปสรรค
 สำคัญต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในสำนักงานเขต
 นั้นมีทั้งจากตัวผู้ปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนแนวทางการเสริมสร้างภาพลักษณ์
 ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในสำนักงานนั้นต้องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 เป็นหลักโดยมีหน่วยงานคอยให้การสนับสนุนและพัฒนาไปด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ผู้ปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสุขภาพ และด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ในระดับมาก อาจด้วยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ในพฤติกรรมการทำงานที่เป็นจริงว่าเป็นเช่นไรตามประสบการณ์โดยตรงของตนเอง ขณะเดียวกันก็ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ตนพึงปรารถนาไว้เป็นเป้าหมาย ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ในภาพลักษณ์ตนเองคืออยู่แล้ว ยิ่งจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการจะพัฒนาตนให้ก้าวหน้ามากขึ้น

ผู้ร่วมงาน

จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ร่วมงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ตามความรู้สึกและทัศนคติส่วนตัวตามประสบการณ์ที่ทำงานร่วมกันและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งในความรู้สึกนึกคิดของผู้ร่วมงาน อาจเห็นว่าภาพลักษณ์ยังไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวังไว้ จึงมีความหวังให้ผู้ปฏิบัติงานมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น

ผู้รับบริการ

จากการศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ในระดับมาก อาจด้วยผู้รับบริการรับรู้ในบุคลิกภาพและพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่จากประสบการณ์ ตลอดจนข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ จึงเกิดเป็นภาพในความรู้สึกนึกคิดขึ้นและส่วนใหญ่นั้นเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการให้บริการค่อนข้างดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ส่วนผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในด้านความเป็นผู้นำและการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 และผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ในการให้บริการแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

2. เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์มากกว่าผู้ร่วมงาน

ทั้งนี้ เนื่องด้วยบริบทในการดำเนินงานบริการด้านสาธารณสุขของสำนักงานเขตนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเป็นผู้นำสูงและเป็นคุณลักษณะที่เกิดจากการปฏิบัติงานและเรียนรู้จากประสบการณ์ รวมทั้งการพัฒนาของแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงจึงรับรู้ในภาพลักษณ์ด้านความเป็นผู้นำได้ดีกว่าผู้ร่วมงาน ซึ่งไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องน้อยกว่า รวมทั้งมีความต้องการและคาดหวังในภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ที่สูงกว่าผู้ร่วมงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะรับรู้พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเพียงด้านใดด้านหนึ่งตามที่เคยมีประสบการณ์จากการทำงานร่วมกัน หรือจากสื่อต่าง ๆ เฉพาะในส่วนที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ในภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของตนเองแตกต่างจากผู้ร่วมงานในหน่วยงาน นอกจากนี้ ด้วยผู้ปฏิบัติงานมีบทบาทในงานด้านสุขภาพอนามัยโดยตรง ย่อมมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงการมีสุขภาพที่ดีมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้ทำงานด้านนี้ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่ดีต่อการมีพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของตนเอง และโน้มน้าวไปสู่การปฏิบัติเพื่อการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงาน ซึ่งการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพนั้นจะสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์สูงมากกว่าผู้ร่วมงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต ด้าน

การให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องด้วยงานบริการนั้นเป็นภารกิจหลักของสำนักงานเขต และเป็นเป้าหมายสำคัญของกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชนค่อนข้างดี ขณะที่ผู้รับบริการเป็นผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการรับบริการที่ดีนั้นก็รับรู้ได้จากประสบการณ์และเกิดเป็นความพึงพอใจในการให้บริการ และทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการต่างก็คาดหวังถึงภาพลักษณ์การบริการที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

สำหรับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ มีดังนี้

ด้านความเป็นผู้นำ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาทักษะและความสามารถในการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งกล้าแสดงความคิดเห็นและนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติก็ควรให้ความสำคัญในการเปิดใจยอมรับฟังและสนับสนุนแนวคิดของผู้อื่น

2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญในการทำงานด้วยความเข้มงวด และมีความรอบคอบเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งพยายามพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน

การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตนเพื่อสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของตนเอง โดยเฉพาะการทำกิจกรรมที่สร้างเสริมความแข็งแรงให้กับร่างกาย และการจัดการความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาการปฏิบัติตนเพื่อการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในที่ทำงาน โดยเฉพาะพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์

3) หน่วยงานควรมีการผลักดันและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีบทบาทหรือเป็นแกนหลักในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีให้กับบุคลากรในหน่วยงานมากขึ้น

4) เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน จึงควรมีการขยายบทบาทและพัฒนาผู้ร่วมงานให้เป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพให้มากขึ้นด้วย

การให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้นขณะให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคน
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้วยมารยาทที่ดี มีความอ่อนน้อม อ่อนโยนขณะให้บริการ โดยเฉพาะการใช้วาจาที่เหมาะสม การวางตัวเป็นผู้ให้บริการที่ดี และให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) มุ่งเน้นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายทั้งเกี่ยวกับงานบริการด้านสาธารณสุขของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตบางส่วน และเพื่อให้มองเห็นภาพลักษณ์ของบุคลากรของสำนักงานเขตอย่างแท้จริง ควรมีการศึกษาจากทุกฝ่ายงานของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจุบันสภาพสังคม เทคโนโลยี และการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยเหล่านี้กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของบุคลากรของหน่วยงาน นอกเหนือจากการศึกษาปัจจัยของบุคคล

IDEAL IMAGE OF SANITATION AND ENVIRONMENTAL HEALTH OFFICERS
OF DISTRICT OFFICES OF BANGKOK METROPOLIS ADMINISTRATION

POOLSAP PHONSINGH 5236211 PHPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: CHARDSUMON PRUTIPINYO, Ph.D.
(DEMOGRAPHY), NITHAT SIRICHOTIRATANA, Dr.P.H.(PREVENTIVE CARE),
WIRIN KITTIPICHAI, Ph.D.(APPLIED BEHAVIORAL SCIENCE RESEARCH)

EXTENDED SUMMARY

Background and Rationale

National policy of decentralized administration for the past 20 years had facilitated the role of local administrative organization in providing more public service in their locality especially health service which is essential to the society and is increasingly expanding. Thus the local administration had to focus on improving this service sector especially in the area of the potentiality development of the personnel. The health personnel have to possess good knowledge and skill and be the good model for the public which will create proper image of local administrative organization. Organization image is important to every organization because it affect trust, faith and acceptance from the society. Every organization has to adapt its image to be relevant with the change especially with the present government administrative system. The bureaucratic administrative reform had impact upon the government organizations forcing them to change the format of administration and public service to increase their potentiality and improve their image. Local administration of Bangkok Metropolitan in particular, has been equipped with authority and power to administer Bangkok as special administrative organization and also as the capital city of the country, thus has to give priority to the improvement of the present bureaucratic

system especially in providing public service to respond to the need and create satisfaction to the clients. The district offices of Bangkok Metropolitan Administration are responsible in providing these public service in the locality. However, there are very large number of population in Bangkok and the scope of public service are diverse and huge thus the district offices have to face many kinds of obstacles in implementation of the service. These difficulties could affect the image of the organization especially in relating to the health of the people. Besides that many environmental problems of Bangkok are increasingly affecting the quality of life of the people which require many health services to remedy the problems.

With the limitation in number of manpower and the nature of public health context .The work in health service need to have alliance with many organizations in the locality and the cooperation from the people. Image of the working personnel is very important in order to acquire good cooperation both from the network organizations and from the public. Thus personal image has very much influence upon one's capability in performing the duty in the society, especially image of the leader in providing health services of Bangkok Metropolitan Administration. Health services are composed of diverse activities, both progressive and defensive thus implementing the activities require high performing skill of the responsible persons. Besides that it needs to cooperate with many sectors, thus good leadership is required for the success of the job.

Health personnel should also be the role model for health promoting activity because they have more knowledge and awareness about health than many other people. It is generally expected that those characteristic should be the good foundation for promoting their own health and be role model in their organization. Appropriate health behaviors of people in the organization also affect productivity of the organization and create trustworthy of the personnel as well. Good public service is one of the main competencies of government official and also the main purpose of Bangkok Metropolitan Administration Thus every organization always keep improving their service. Good services help to create trust, faith and image of the organization to the client.

General Objective

To study the image of sanitation and environment health officers of the district offices of Bangkok Metropolitan Administration .

Specific Objective

1. To study actual and ideal image of sanitation and environmental health officers of district offices of Bangkok Metropolitan Administration according to the perception of the officers (themselves), working colleagues and the clients.
2. To comparatively study actual and ideal image of sanitation and environmental health officers of district offices of Bangkok Metropolitan Administration according to the perception of the officers (themselves), working colleagues and the clients.
3. To study problems, obstacles and strategies to improve the image of sanitation and environmental health officers of district offices of Bangkok Metropolitan Administration.

Hypothesis

1. Actual image and ideal image of sanitation and environmental health officers in the aspect of leadership, role model in health promoting behavior and service according to the perception of the officers are different.
2. Actual image and ideal image of sanitation and environmental health officers in the aspect of leadership and role model in health promoting behavior according to the perception of the working colleagues are different.
3. Actual image and ideal image of sanitation and environmental health officers in the aspect of service according to the perception of clients are different.
4. Actual image and ideal image of sanitation and environmental health officers in the aspect of leadership and role model in health promoting behavior according to the officers and working colleagues are different.

5. Actual image and ideal image of sanitation and environmental health officers in the aspect of service according to perception of the officers and the clients are different.

Literature Review

Perception is a process which the brain interpret or translate the stimulants which pass through the perceiving organs into understanding and feeling of each individual upon those stimulation. There are many factors which affect the perception of each individual, those factors are: characteristics of perceiver, characteristics of stimulant, perceiving process, past experience and each individual's responsibility.

Image is a picture occurring in person's mind or feeling about things. Image is formed from perception both directly and indirectly coupling with internal thought within oneself. Image is always changing accordingly with each individual maturity and learning in different context. When one individual has external stimulation, such stimulation will not automatically create image but it has to be processed to be the image with many factors involved which are: incident and environment, communication channel, each individual characteristics, perception and impression (Pongthepsa Worakitpokathorn, 2537: 125-128). Image is important to the individual as the mental value and to the organization in the aspect of trustworthy, faith and social acceptance.

This survey had applied ideas and relate conceptual knowledge to be research conceptual framework which were:

Good Service Good service is one of the core competency of civil servant, it means the intention and effort of the civil servant to provide service to the public, other civil servants or other government organizations Jintna Boonbongkarn cited that "Servicing is the duty of civil servant, the service provider must always have the consciousness of serving others. Good service contains 7 characteristic (Jintna Boonbongkarn 2545: 39-45).

Leadership Leadership is the combination of art and science in influencing or motivating others to accept or cooperate in doing something leading to

attain the common objective. For this study the researcher had used the concepts of Ohio State University Studies which classified the leadership behavior in to 2 types as **initiating structure type** and **consideration type** (Prasong Laohapong, 2546 : 29-32).

Health promoting behavior Health promoting behavior are activities which increase the person's capability in controlling, maintain and improving one's health. They are considered as the skill and ability of each individual including all activities which aim at the change of socioeconomic context and environment to reduce negative impact to health of the public and each individual. The researcher had used health promoting behavior concept originated by Pender (Pender, 1996) which consist of six behaviors: Health responsibilities, Physical activities, Nutrition, Interpersonal relations, Spiritual growth development and Stress management. In order to remain healthy both in body and mind or increase happiness in life one must practice proper healthy behavior continuously in accord with the contextual life condition.

Research and Methodology

This study was a survey research with the objective of studying ideal image of sanitation and environmental health officers of district offices of Bangkok Metropolitan Administration. The study had focused on comparative perspective of actual and ideal image of the officers according to the perception of 3 groups of studied samples which were 141 the operational officers (sanitation and environmental health officers), 247 working colleagues (other officers of the district offices) and 392 clients. The study also focused on problems, obstacles and strategies to improve the image of sanitation and environmental health officers of district offices of Bangkok Metropolitan Administration. The information was collected by using questionnaires and interviewing format. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and t-test for testing of hypothesis.

Result

1. Personal characteristics

The studied sample of 780 persons were mostly from inner regions of Bangkok. Most of them were female with bachelor education or equivalent with average income 10,000 – 20,000 baht/month. Among the operational officers, the majority held the position of sanitation technical officer; among the working colleagues, the majority held the position of community development officer and among the clients the majority had the occupation of business man/merchant. The majority of the sanitation and environmental health officers had the perception of health in the level of 7-8.

2. Actual and ideal image of sanitation and environmental health officers of district offices of Bangkok Metropolitan Administration according to the perception of the officers (themselves), working colleagues and the clients.

The overall actual and ideal image of sanitation and environmental health officers of district office of Bangkok Metropolitan Administration according to the perception of the officers, working colleagues and the clients were in high level. Upon analysis by each group, the study found that the operational group had perceived actual image and ideal image in the aspects of leadership, health promoting behavior role model and service in high level; the working colleagues group had perceived actual image in leadership and health promoting behavior role model in medium level and perceived ideal image of all aspect in high level. The client group had perceived actual image and ideal image in the service aspect at high level (Table 1).

Table 1 Actual and Ideal image of sanitation and environmental health officers as perceived by the operational group, colleague group and client group

Image	Actual			Ideal		
	$\bar{X}$	S.D.	Level of perception	$\bar{X}$	S.D.	Level of perception
Operational						
leadership	3.79	0.54	high	4.43	0.41	high
role model in health promoting behavior	3.70	0.56	high	4.38	0.44	high
service	4.01	0.67	high	4.61	0.42	high
colleagues						
leadership	3.64	0.50	medium	4.19	0.53	high
role model in health promoting behavior	3.57	0.53	medium	4.19	0.56	high
clients						
service	4.08	0.63	high	4.56	0.43	high

3. Comparison of actual and ideal image of sanitation and environmental health officers of district office of Bangkok Metropolitan Administration according to the perception of operational officers, working colleagues and the clients

Hypothesis testing had found the following:

1) The operational officers perceived actual and ideal image of sanitation and environmental health officer in the aspects of leadership, health promoting behavior role model and service differently with statistical significance $p = 0.05$ thus accepted Hypothesis 1.

2) The working colleagues perceived actual and ideal image of sanitation and environmental health officer in the aspects of leadership and health promoting behavior role model differently with statistical significance at $p = 0.05$ thus accepted Hypothesis 2.

3) The client perceived actual and ideal image of sanitation and environmental health officer in the aspect of service differently with statistical significance at $p = 0.05$ thus accepted Hypothesis 3 (Table 2).

Table 2 Comparison of actual and ideal image of sanitation and environmental health officers as perceived by operational officers, working colleagues and the clients.

Image	Perception	$\bar{X}$	S.D.	t-value	p-value
Operational officers					
leadership	Actual	3.79	0.54	15.836	< 0.001
	Ideal	4.43	0.41		
role model in health promoting behavior	Actual	3.70	0.56	16.603	< 0.001
	Ideal	4.38	0.44		
service	Actual	4.01	0.67	12.539	< 0.001
	Ideal	4.61	0.42		
Working colleagues					
leadership	Actual	3.64	0.50	16.162	< 0.001
	Ideal	4.19	0.53		
role model in health promoting behavior	Actual	3.57	0.53	17.609	< 0.001
	Ideal	4.19	0.56		
Clients					
service	Actual	4.08	0.63	15.321	< 0.001
	Ideal	4.56	0.43		

4) The operational officers and working colleagues perceived actual and ideal image in the aspects of leadership and health promoting behavior role model differently with statistical significance at $p = 0.05$ thus accepted Hypothesis 4.

5) The operational officers and the clients perceived actual and ideal image non-differently with statistical significance at $p = 0.05$, thus rejected Hypothesis 5 (Table 3).

Table 3 Comparison of actual and ideal image of sanitation and environmental health officer in the aspects of leadership and health promoting behavior role model as perceived by operational officers and working colleagues; in the aspect of service as perceived operational officers and clients.

Group	N	Image							
		Actual				Ideal			
		$\overline{X}$	S.D.	t-value	p-value	$\overline{X}$	S.D.	t-value	p-value
Leadership									
Operational officers	141	3.79	0.54	2.837	< 0.01	4.43	0.41	4.806	< 0.001
Working colleagues	247	3.64	0.50			4.19	0.53		
Role model in health promoting behavior									
Operational officers	141	3.70	0.56	2.339	< 0.05	4.38	0.44	3.730	< 0.001
Working colleagues	247	3.57	0.53			4.19	0.56		
Service									
Operational Official	141	4.01	0.67	0.991	> 0.05	4.61	0.42	1.093	> 0.05
Clients	392	4.08	0.63			4.56	0.43		

4. Problems, obstacles and strategies for improving the image of sanitation and environmental health officers of the district office of Bangkok Metropolitan Administration.

The interviewing study had found that the image which should be improved were in the aspects of leadership, service, and health promoting behavior of operational officers. Major obstacles which hindered image making of sanitation and environmental health officers were from within themselves and working environment. The strategies to create the image must come mainly from the operational officers themselves and receiving the support from the organization in which they are working with.

Discussion

1. Actual and ideal image of sanitation and environmental health officers of district offices of Bangkok Metropolitan Administration according to the perception of the operational officers, working colleagues and the clients.

Operational officers

From the study, actual image and ideal image of sanitation and environmental health officers in the aspect of leadership, role model in health promoting behavior and service according to the perception of the officers, the study found the average value of perception high. This might be explained that may be because the operational officers had their direct experience of working, at the same time they had their ideal image as their objective. The more they had perceived their image the more motivation they would have to improve themselves.

Working colleagues

From the study, actual image and ideal image of sanitation and environmental health officers in the aspect of leadership and role model in health promoting behavior according to the perception of the working colleagues. The study found the average value of perception of actual image, medium and high level about ideal image. This might be explained that the working colleagues had perceived the image of the operational officers while working and interacting with them. The working colleagues also received information through various media, thus in their own thought they might perceive that the actual image were not as they expected to be. They expected better image of the working officers.

Clients

The study of actual and ideal image of sanitation and environmental health officers in the aspect of service as perceived by the clients found that the average value of perception was in high level. This might be explained that the client had perceived the personality and servicing behavior of the officers from their experience and information from various media and perceived that their servicing behavior was quite high

Hypothesis testing had found the operational officers perceived actual and ideal image of sanitation and environmental health officer in the aspects of leadership, health promoting behavior role model and service differently with statistical

significance, accepted Hypothesis 1. The working colleagues perceived actual and ideal image of sanitation and environmental health officer in the aspects of leadership and health promoting behavior role model differently with statistical significance; accepted Hypothesis 2 and the client perceived actual and ideal image of sanitation and environmental health officer in the aspects of service differently with statistical significance; accepted Hypothesis 3

2. Comparison of actual and ideal image of sanitation and environmental health officers of district office of Bangkok Metropolitan Administration according to the perception of operational officers, working colleagues and the clients.

Testing of hypothesis 4 found difference in actual image and ideal image of sanitation and environmental health officers among operational officers and working colleagues in the aspect of leadership and role model in health promoting behavior. This could be explained that in the context of providing health service of the district office, the operational officer had the perception at high level of leadership and the attributes which had been accumulated from working and learning from the experience and self-development of each individual. Thus the officer had perceived the image of having leadership more than the colleagues who did not directly involve with their work and might have been interested only in some issues. The officers had to play the role in health issue directly thus they must have more understanding and awareness of health than other groups and leading to be good foundation for their own health promoting behavior and role model in health as well. Being role model in health promoting behavior could create trustworthy in themselves and perceived their own image more than the working colleagues.

Testing of hypothesis 5 found difference in actual image and ideal image of sanitation and environmental health officers among operational officers and clients in the aspect of service. The service was the core business of the district office and important mission of Bangkok Metropolitan Administration, thus the officers were well aware of the fact and gave high priority to it. The clients were direct benefactor from the service, had direct experience with it and had been satisfied. Both the operational officers and clients shared the expectation for the image of good service.

Recommendation

Leadership

1. The operational officers should improve their skill and capability in applying innovative concepts to increase the efficiency in their work. They should always be ready to express their ideas and innovative thought to public and at the same time should be opened to listen and support others' idea.

2. They should work with care and strictly conformed to the principle in order to minimize working error. They should also try to improve their knowledge, capability and skill in their work.

Health promoting behavior role model

1. The officer should give priority to the actions in promoting their own health especially in building up physical fitness and stress management.

2. The officer should be the role model in health promoting behavior in the office especially in relating to non- alcoholic drinking

3. Support the sanitation and environmental health officer to have more role or be core group in organizing health promoting activities for the organization personnel.

4. Due to the fact that the operational officers and colleagues had difference in the perception thus there should be the extension of the role of the working colleagues to be more active in health promoting behavior role model also.

Service

1. The officer should provide public service with enthusiasm, energetic and promptness to everyone.

2. The officer should improve their service by working with good manner, gentleness, speaking nicely and treat every client fairly without bias.

3. Should focus on more and better communication and public relation between the officer and target group about health services provided by district office of Bangkok Metropolitan Administration

Recommendation for Further Research

1. This study had been focused upon only certain group of the officers thus there should be the study upon every section of the district office in order to comprehend the complete picture of the district office of Bangkok Metropolitan Administration

2. Presently there is dynamic change in social condition, technology and communication, thus there should be the study about the effect of these factors toward the perception of the image of the personnel besides the study from people's opinion.

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กองทัพ เคลือบพนิชกุล. (2546). การปฏิรูประบบราชการไทย เพื่อก้าวเข้าสู่ราชการยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด บี.เจ.เพลท โปรเวสเซอร์.
- กิตติ อ้าเกิด. (2552). ภาพลักษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กานต์สินี ปิตีสข. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวัดผลการศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เกษสุภา อรรวรรณสกุล. (2547). ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิรูปการทำงานแนวใหม่. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป.
- ชาติรี ลุนดำ. (2552). บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ต่อการสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาญณรงค์ วิริยะลัพพะ. (2545). การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการ บทความในวารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยเสถียร พรหมศรี. (2549). ภาวะผู้นำขององค์กรยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ชรรคมลการพิมพ์.
- ชิดาภา สุขพล่า. (2548). การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮาส์.

- ดวงพร คำณัฐวัฒน์และวาสนา จันทร์สว่าง. (2536) สื่อสารการประชาสัมพันธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2): กรุงเทพมหานคร.
- ดำรง ชลสุข. (2542). คู่มือการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่องจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ กพ.
- ดวงพร กัดัญญตานนท์. (2551). คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านสาธารณสุขของบัณฑิตคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. วารสาร มจร.วิชาการ 12; 23.
- ณรงค์ แสงแก้ว. (2550). ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล. [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์] สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ณัฐภณ สุเมธอริคม และคณะ. (2551). การศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามความคิดเห็นของสถานประกอบการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ทรงวุฒิ ประสงค์ทรัพย์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกรวด. [รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น] วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทองอินทร์ วงษ์โสธร. (2534). คุณลักษณะและพฤติกรรมผู้นำของนักวิชาชีพการพยาบาลและสาธารณสุข: กรณีนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช 4(2); 65-84.
- ทศพร พรหมวา. (2547). พฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาจิตวิทยาชุมชน)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทักษิณ พิภูล. (2542). พฤติกรรมภาวะผู้นำของพยาบาลระดับบริหารในโรงพยาบาลเชิงรายได้ประชาชนนครราชสีมา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพวิมล ภู่หลง. (2551). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการและหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล] บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน. (2550). เอกสารประกอบการประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตรระดับประเทศ ครั้งที่ 1 เรื่องการถ่ายโอนความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จากองค์การกลางบริหารงานบุคคลภาครัฐให้กับหัวหน้าส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทวีศักดิ์ ศรีวงศ์พันธ์. (2548). การศึกษาระดับความพร้อมการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ธวัชชัย ภูสาหาร. (2545). ภาวะผู้นำของผู้บริหารตามการรับรู้ของครูในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษาเขต 10. [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชั้นยากร สดางค์พุฒิ. (2550). ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลหนองบัวระเหวตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและประชาชนและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมต่อการสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์. คณะวิทยาการจัดการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: บิสนิเนสอาร์เอนด์ดี.
- นงนุช จตุราบัณฑิต. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างเสริมสุขภาพของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดพังงา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการส่งเสริมสุขภาพ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- นงนุช เข้มวงษ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ตนเองของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นฤกร ผลฉัตร. (2551). ภาพลักษณ์โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในการรับรู้ของชุมชนคลองหลวง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการสื่อสารองค์กร)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นิรุช บุญยฤทธานนท์. (2551). ผลลัพธ์การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เนาวรัตน์ เสนีย์นันท์. (2542). ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญด่วน แก้วปิ่นตา. (2544). มนุษย์และสิ่งแวดล้อม มุมมองเกี่ยวกับสุขภาพ. (เอกสารประกอบการสอน) เชียงใหม่ ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจวรรณ จงมหาศาลชัย. (2550). ภาพลักษณ์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลอุดรดิตถ์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปทุมรัตน์ รัตนธำ. (2550). ความต้องการบริการด้านสาธารณสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารงานท้องถิ่น] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสงค์ เลหาพะงษ์. (2546). การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การและการจัดการ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ปิยะธิดา นาคะเกษียร. (2541). ภาพลักษณ์ของแพทย์ที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร. (2537). ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์ในภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล. พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2540). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 4. สำนักพิมพ์ประกายพริ้ง.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2537). “ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์” ในภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พรพิชชา ภัทรากร. (2545). การรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ธุรกิจ] คณะนิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พัชนี เขยจรรยา และคณะ. (2545). แนวคิดหลักนิติศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- ภัทรธรณ์ เทียนไชย. (2549). นายอำเภอของประชาชน ประชาชนได้อะไร บทความในนิตยสารเทศาภิบาล กรมการปกครอง.
- มณฑา ภู่อ้อย. (2550). ภาพลักษณ์พยาบาลเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาล)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณฑา วิญญูโสภิต. (2547). การศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของครูและผู้บริหาร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มานิศา สมชื่อ. (2550). ปัญหาและอุปสรรคในการนำแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. [รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น] วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สันเอดดิวเคชั่นอินโคไรนา.
- รัตนาวดี ศิริทองถาวร. (2548). การประชาสัมพันธ์ธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลลภา ทาคี. (2552). การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วรญา จารุงศ์. (2552). พฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสร้างเสริมสุขภาพ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- วรวิทย์ เจริญพร. (2550). พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์. [รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารการปกครองในระบอบประชาธิปไตย: สองกระแสความคิดในการบริหารงานภาครัฐ ลูกค้ำ หรือพลเมือง. รัฐศาสตร์สาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 26; 2: 35-86.
- วิทยากร เชียงกูล. (2543). การบริหารจัดการสมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2540). การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2548). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: ดงกมล.
- วิภาวัลย์ วรพลพิพงค์. (2549). ภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ในแง่ที่มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานกับภาคประชาชน. [การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิเชียร พรดิกลธรรม. (2551). ความเป็นผู้นำตามความเป็นจริงและที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามความเห็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก. [รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น] วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วาสนา พุทธิพงษ์ศิริ. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตย์ศาสตร์พัฒนาการ] บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบูรณ์ ศิริสรหรือ. (2547). การพัฒนารูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำของคณบดี. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต] บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจิต แดนสีแก้ว. (2543). ประชากรศาสตร์สำหรับการพยาบาลชุมชน. ขอนแก่น: คลังนาโนวิทยา.
- สมเกียรติ ศรีลัมพ์. (2547). การปฏิรูประบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประติพัทธ์.
- สมใจ ศิระกมล และ กุลวดี อภิชาติบุตร. (2549) พฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของอาจารย์พยาบาลคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วารสารปีที่ 33 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2549.
- สมโภชน์ รติโอฬาร. (2544). สภาพปัญหาและการเปลี่ยนแปลงทางสาธารณสุข. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2546). การบริหารราชการไทย: อดีต ปัจจุบัน และอนาคต (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สิริเกรียงไกร ธรรมโชติ (2545). พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดฉะเชิงเทรา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครินทร์.
- สุกร กรุตนารถ. (2549). พฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรัช รัชประทาน. (2546). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองและการปกครอง)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวคนธ์ กุรัตน และคณะ. ภาวะสุขภาพและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม. การประชุมวิชาการระดับชาติ เรื่อง กำลังคนด้านสุขภาพกับการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เมื่อวันที่ 2-4 มิถุนายน 2553.
- สุนิสา เสวตโยชิน. (2551). พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร เขต 3. [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สุริยา สงค์อินทร์. (2548). การจัดพื้นที่สำหรับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมภายใน] บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุภาว อวาสกุลสุทธิ. (2552). รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำของหัวหน้างานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน. [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต การพัฒนาระบบการพยาบาล] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภาภรณ์ พลนิกร. (2548). พฤติกรรมผู้บริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โฮลิสติกพับลิชชิง.
- สุวิทย์ คำมูล. (2550). การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- โสรัตน์ คะนิงคิด. (2544). ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล. [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สายทิพย์ นวลนุช. (2545). พฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์. [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต] คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริ วัฒนธีรารากร และคณะ. (2551). คุณลักษณะที่ต้องการของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล. สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริพงษ์ อดาวลัย ฌ อุษยา. (2542). ทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศุภรัตน์ โชติกาญจน์. (2545). การพัฒนาระบบการบริการประชาชน. นนทบุรี: บริษัท อาทิตย์ โปรดักส์ กรุ๊ป จำกัด.
- อมรชัย ชกจิตัน. (2551). บทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังของสมาชิกสภาเทศบาลกรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่าชะ อ.ท่าชะ จ.ชุมพร. [รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น] วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรอุมา วงษ์พานิช. (2550). การศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลในช่วงปี พ.ศ. 2551-2560. [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาล] คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อวยพร ต้นมุกขกุล. (2539). ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของพยาบาลวิชาชีพ. วารสารพยาบาลศาสตร์, 14(3), 23-29.
- อภิวรรณ แก้วเล็ก. (2542). ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรุณี สังขพานิช. (2543). ภาวะผู้นำและการปฏิบัติงานในหน้าที่การบริหารของสาธารณสุขอำเภอเขต 2. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)] นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- อัญญา อินทะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานอนามัยสิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์สิ่งแวดล้อม] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- อัมพร จันทรแก้ว. (2540). ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานี และภาพลักษณ์บุคลากรโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ: กรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อำนวย วีวรรณ. (2537). การแก้วิกฤตการณ์และสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์การ. ในภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: เจริญผล.
- เอี่ยมพร มาลาวงษ์. (2551). การศึกษาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารระดับฝ่ายในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ภาษาอังกฤษ

- Bedworth, A & Bedworth, D (1982). Health for human effectiveness. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Boulding, Kenneth E. (1975). The Image. Michigan: The University of Michigan Press.
- Daft, R. L. (2008). The leadership experience. (4th ed.) Mason, OH: Thomson South-Western.
- Daft, R. L. (2008). The leadership experience. (4th ed.) Mason, OH: Thomson South-Western.
- Gibson, J. L. (2004). Organizations : Behavior structure process. (11th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Garrison, Karl C., and Magoon-Robert. (1972). Educational Psychology. Columbus: Chares E. Merril Publishing Company.
- Gregory, James R.; & Wiechmann, Jack G. (1991). Marketing Corporate Image. Chicago: NTC Publishing Group.
- Jefkins, Frank. (1977). Planned Press and Public Relation. London.
- Philip Kotler, Marketing management, (10th ed). (New Jersey: Prentice Hall Inc., 2000), p. 64.
- Pender, N.J., Murdaugh, C., & Parsons, M.A. (1996). Health promotion in nursing practice (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Strasen L. (1992). The image of professional nursing: Strategies for action. Philadelphia: J.B. Lippcott.

WHO. (1986). Ottawa charter for health promotion: First International Conference on Health Promotion Ottawa, 21 November 1986.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.ภิญโญ ภูวนานันท์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 2. อาจารย์ ดร.จารุวรรณ ธาตาคะ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล |

ภาคผนวก ข
จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



เอกสารรับรองโครงการวิจัย
โดยคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เอกสารรับรองเลขที่	MUPH 2011-232
ชื่อโครงการ :	ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
รหัสโครงการ :	174/2554
ชื่อหัวหน้าโครงการ :	นางสาวพูลทรัพย์ โพนสิงห์
หน่วยงานที่สังกัด :	หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
เอกสารที่รับรอง :	1. แบบเสนอโครงการวิจัย 2. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย 3. หนังสือยินยอมตนให้ทำการวิจัย 4. แบบการเก็บรวบรวมข้อมูล/โปรแกรมหรือกิจกรรม
วันที่รับรอง :	7 ธันวาคม 2554
วันที่หมดอายุ :	6 ธันวาคม 2555

ขอรับรองว่าโครงการดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับคำประกาศเจตจำนงจากร
คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ลงนาม
(รองศาสตราจารย์สุธรรม นันทมวงค์ชัย)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ลงนาม
(รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล)
คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์

ภาคผนวก ก

รายชื่อสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย

ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 26 สำนักงานเขต ดังนี้

1. สำนักงานเขตพระนคร
2. สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
3. สำนักงานเขตดุสิต
4. สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์
5. สำนักงานเขตบางรัก
6. สำนักงานเขตวัฒนา
7. สำนักงานเขตบางซื่อ
8. สำนักงานเขตพญาไท
9. สำนักงานเขตห้วยขวาง
10. สำนักงานเขตบางกอกน้อย
11. สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
12. สำนักงานเขตคลองสาน
13. สำนักงานเขตธนบุรี
14. สำนักงานเขตจอมทอง
15. สำนักงานเขตสายไหม
16. สำนักงานเขตลาดพร้าว
17. สำนักงานเขตวังทองหลาง
18. สำนักงานเขตบึงกุ่ม
19. สำนักงานเขตสะพานสูง
20. สำนักงานเขตคลองสามวา
21. สำนักงานเขตมีนบุรี
22. สำนักงานเขตประเวศ
23. สำนักงานเขตบางขุนเทียน

24. สำนักงานเขตตลิ่งชัน
25. สำนักงานเขตบางบอน
26. สำนักงานเขตบางเขน

ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ จำนวน 13 สำนักงานเขต ดังนี้

1. สำนักงานเขตปทุมไท
2. สำนักงานเขตบางรัก
3. สำนักงานเขตคลองสาน
4. สำนักงานเขตห้วยขวาง
5. สำนักงานเขตธนบุรี
6. สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
7. สำนักงานเขตบางเขน
8. สำนักงานเขตตลิ่งชัน
9. สำนักงานเขตสะพานสูง
10. สำนักงานเขตสายไหม
11. สำนักงานเขตมีนบุรี
12. สำนักงานเขตลาดพร้าว
13. สำนักงานเขตบางขุนเทียน

ภาคผนวก ง
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเก็บข้อมูลประกอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิสุตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข(ภาคพิเศษ) คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ **จะเก็บเป็นความลับไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อตัวท่าน และการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้**

พูลทรัพย์ โพนสิงห์
ผู้วิจัย



**แบบสอบถามเพื่อประเมินภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์
ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
แบบสอบถามชุดที่ 1: สำหรับของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม**

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หรือเติมข้อความในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุปี
3. ระดับการศึกษา
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
4. ตำแหน่ง
☐ นักวิชาการสุขาภิบาล ☐ เจ้าหน้าที่อนามัย
5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือนรวมรายได้เสริมพิเศษทั้งหมด)
☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ☐ 10,000 – 20,000 บาท/เดือน
☐ 20,001-30,000 บาท/เดือน ☐ มากกว่า 30,000 บาท/เดือน
6. ท่านปฏิบัติงานที่สำนักงานเขต.....
7. หากพิจารณาโดยรวม ท่านคิดว่าภาวะสุขภาพของท่านอยู่ในระดับใด

-----	คะแนน
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
ภาวะสุขภาพที่แย่ที่สุด	ภาวะสุขภาพที่ดีที่สุด
(มีปัญหาด้านสุขภาพบ่อย) (ร่างกายแข็งแรงมาก และไม่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง)	

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จะถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

5	หมายถึง ระดับที่เป็นจริงมากที่สุด/ระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด
4	หมายถึง ระดับที่เป็นจริงมาก/ระดับที่พึงประสงค์มาก
3	หมายถึง ระดับที่เป็นจริงปานกลาง/ระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง
2	หมายถึง ระดับที่เป็นจริงน้อย/ระดับที่พึงประสงค์น้อย
1	หมายถึง ระดับที่เป็นจริงน้อยที่สุด/ระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<u>ความเป็นผู้นำ</u>											
1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ทำงานทุกอย่างด้วย ความทุ่มเทและเต็มความสามารถ										
2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต คาดหวังต่อการทำงานสูง										
3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ทำงานด้วยความขี้เมื่อย										
4	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต รักษามาตรฐานในการ ทำงานไว้อย่างครบถ้วน										
5	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เน้นการทำงานตรงเวลา เสร็จทันตามกำหนด										

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น				
		ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
6	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีการเตรียมการและ วางแผนก่อนออกปฏิบัติงานเสมอ										
7	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เน้นการทำงานตาม ระเบียบแบบแผนอย่างเคร่งครัด										
8	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีการประยุกต์แนวคิด ใหม่ๆเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ										
9	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต สามารถแนะนำกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานแก่ผู้อื่นได้										
10	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต กระทำการใด ๆ ใน หน้าที่ภายใต้หลักของเหตุผล										
11	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นคนเปิดเผย เช่น ชอบเข้าสังคม สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย										
12	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึก เป็นกันเองเมื่อพบปะสนทนากัน										
13	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทุกคน										
14	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ปฏิบัติตนกับเพื่อน ร่วมงานด้วยความเท่าเทียมกัน										

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
15	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต รับฟังความคิดเห็น ของเพื่อนร่วมงานอย่างตั้งใจ										
16	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ยอมรับและสนับสนุน ในแนวคิดใหม่ ๆ ของเพื่อนร่วมงาน										
17	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต นำข้อเสนอแนะที่ดี ของเพื่อนร่วมงานไปสู่การปฏิบัติ										
18	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีการชี้แจงวิธีการหรือ ขั้นตอนให้ผู้ร่วมงานเข้าใจอย่างชัดเจนใน การทำงานร่วมกัน										
19	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีการปรึกษาเพื่อนร่วม งานในเรื่องที่สำคัญ ก่อนนำไปปฏิบัติ										
20	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต แสดงท่าทีและวางตัว ได้อย่างเหมาะสมเมื่อต้องทำงานเป็นทีม										
<u>การเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ</u>											
1	<u>ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ</u>										
1.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขตไม่ดื่มสุราหรือเครื่องดื่ม ที่มีแอลกอฮอล์ในสถานที่ทำงานหรือ ระหว่างปฏิบัติงาน										

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
1.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต ไม่สูบบุหรี่ในที่ทำงาน หรือระหว่างปฏิบัติงาน										
1.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต ดูแลรักษาความสะอาด ในที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ										
2	<u>ด้านกิจกรรมทางกาย</u>										
2.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต มีการออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬาเสมอ										
2.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต สามารถให้คำปรึกษา ด้านการดูแลสุขภาพแก่ผู้ร่วมงานได้										
2.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต เป็นแกนนำในการทำ กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงาน										
3	<u>ด้านโภชนาการ</u>										
3.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต เน้นความสะอาด ปลอดภัยในการเลือกบริโภคอาหาร										
3.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต หลีกเลี่ยงเครื่องดื่ม หรืออาหารที่เสี่ยงต่อการเกิดโรค เช่น อาหารที่มีไขมันสูง อาหารสุก ๆ ดิบ ๆ เป็นต้น										

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
3.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต สามารถให้คำปรึกษา ในการเลือกซื้อหรือเลือกบริโภคอาหาร หรือเครื่องดื่มที่มีประโยชน์และปลอดภัย แก่เพื่อนร่วมงานได้										
4	<u>ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล</u>										
4.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต สามารถเป็นที่ปรึกษา ที่ดีแก่เพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว										
4.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีการแสดงออกถึงการ ใส่ใจกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิด ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน										
4.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต แสดงความยินดีหรือ แสดงความชื่นชมเมื่อเพื่อนร่วมงาน ประสบความสำเร็จในหน้าที่										
5	<u>ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ</u>										
5.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นผู้ที่มีความรัก และ ศรัทธาในตัวเอง										
5.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นผู้ที่มีความรัก ความจริงใจต่อผู้อื่น										

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
5.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต สามารถพัฒนา ศักยภาพตนเองเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี										
6	<u>ด้านการจัดการกับความเครียด</u>										
6.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต สามารถควบคุม อารมณ์และจัดการกับความเครียดได้เมื่อ อยู่ในสถานการณ์ที่กดดันจากการทำงาน										
6.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นแกนนำในการเชิญ ชวนเพื่อนร่วมงานทำกิจกรรมต่างๆที่ ช่วยผ่อนคลายความเครียดในสถานที่ ทำงานอยู่เสมอ										
6.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นที่ปรึกษาแก่เพื่อน ร่วมงานในการจัดการกับความเครียดได้										
<u>การให้บริการ</u>											
1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ยิ้มแย้ม แจ่มใสขณะ ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ										
2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ตอบสนองต่อความ ประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง										
3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต แสดงออกถึงความนับถือ หรือให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการในขณะ ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ										

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
4	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต ให้บริการที่ทำด้วย ความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ										
5	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต แสดงพฤติกรรมการ ให้บริการที่ดีและเหมาะสมทั้งทางกาย และทางวาจาในฐานะผู้ให้บริการของ สำนักงานเขต										
6	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต มีมารยาทดี มีความ อ่อนน้อม อ่อนโยนขณะให้บริการ										
7	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการ										

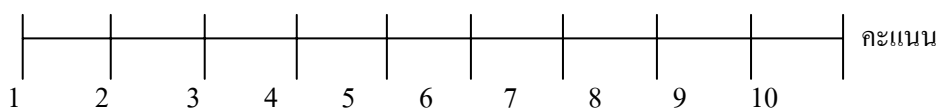


**แบบสอบถามเพื่อประเมินภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์
ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
แบบสอบถามชุดที่ 2: สำหรับของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต**

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หรือเติมข้อความในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุปี
3. ระดับการศึกษา
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
4. ตำแหน่ง.....
5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือนรวมรายได้เสริมพิเศษทั้งหมด)
☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ☐ 10,000 – 20,000 บาท/เดือน
☐ 20,001-30,000 บาท/เดือน ☐ มากกว่า 30,000 บาท/เดือน
6. ท่านปฏิบัติงานที่ฝ่าย.....สำนักงานเขต.....
7. หากพิจารณาโดยรวม ท่านคิดว่าภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตอยู่ในระดับใด



ภาวะสุขภาพที่แย่ที่สุด

ภาวะสุขภาพที่ดีที่สุด

(มีปัญหาด้านสุขภาพบ่อย) (ร่างกายแข็งแรงมาก และไม่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น				
		ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
5	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เน้นการทำงานตรง เวลา เสร็จทันตามกำหนด										
6	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีการเตรียมการและ วางแผนก่อนออกปฏิบัติงานเสมอ										
7	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เน้นการทำงานตาม ระเบียบแบบแผนอย่างเคร่งครัด										
8	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีการประยุกต์แนวคิด ใหม่ๆเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ										
9	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต สามารถแนะนำกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานแก่ผู้อื่นได้										
10	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต กระทำการใดๆใน หน้าที่ภายใต้หลักของเหตุผล										
11	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นคนเปิดเผย เช่น ชอบเข้าสังคม สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย										
12	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึก เป็นกันเองเมื่อพบปะสนทนากัน										
13	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นผู้ที่มิมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทุกคน										

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น				
		ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
14	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ปฏิบัติตนกับเพื่อน ร่วมงานด้วยความเท่าเทียมกัน										
15	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต รับฟังความคิดเห็น ของเพื่อนร่วมงานอย่างตั้งใจ										
16	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ยอมรับและสนับสนุน ในแนวคิดใหม่ๆของเพื่อนร่วมงาน										
17	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต นำข้อเสนอแนะที่ดี ของเพื่อนร่วมงานไปสู่การปฏิบัติ										
18	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีการชี้แจงวิธีการหรือ ขั้นตอนให้ผู้ร่วมงานเข้าใจอย่างชัดเจนใน การทำงานร่วมกัน										
19	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีการปรึกษาเพื่อน ร่วมงานในเรื่องที่สำคัญ ก่อนนำไป ปฏิบัติ										
20	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต แสดงท่าทีและวางตัว ได้อย่างเหมาะสมเมื่อต้องทำงานเป็นทีม										

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
	<u>การเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ</u>										
1	<u>ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ</u>										
1.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขตไม่ดื่มสุราหรือเครื่องดื่ม ที่มีแอลกอฮอล์ในสถานที่ทำงานหรือ ระหว่างปฏิบัติงาน										
1.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขตไม่สูบบุหรี่ในที่ทำงาน หรือระหว่างปฏิบัติงาน										
1.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต ดูแลรักษาความสะอาด ในที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ										
2	<u>ด้านกิจกรรมทางกาย</u>										
2.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต มีการออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬาอยู่เสมอ										
2.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต สามารถให้คำปรึกษา ด้านการดูแลสุขภาพแก่ผู้ร่วมงานได้										
2.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต เป็นแกนนำในการทำ กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงาน										
3	<u>ด้านโภชนาการ</u>										
3.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของสำนักงานเขต เน้นความสะอาด ปลอดภัยในการเลือกบริโภคอาหาร										

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
3.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต หลีกเลียงเครื่องดืม หรืออาหารที่เสี่ยงต่อการเกิดโรค เช่น อาหารที่มีไขมันสูง อาหารสุก ๆ ดิบ ๆ เป็นต้น										
3.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต สามารถให้คำปรึกษา ในการเลือกซื้อหรือเลือกบริโภคอาหาร หรือเครื่องดื่มที่มีประโยชน์และปลอดภัย แก่เพื่อนร่วมงานได้										
4	<u>ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล</u>										
4.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต สามารถเป็นที่ปรึกษา ที่ดีแก่เพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว										
4.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีการแสดงออกถึงการ ให้กำลังใจกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิด ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน										
4.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต แสดงความยินดีหรือ แสดงความชื่นชมเมื่อเพื่อนร่วมงาน ประสบความสำเร็จในหน้าที่งาน										
5	<u>ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ</u>										
5.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นผู้ที่มีความรัก และ ความศรัทธาในตัวเอง										

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
5.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นผู้ที่มีความรัก และ ความจริงใจต่อผู้อื่น										
5.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต สามารถพัฒนา ศักยภาพตนเองเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี										
6	<u>ด้านการจัดการกับความเครียด</u>										
6.1	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต สามารถควบคุม อารมณ์และจัดการกับความเครียดได้ดี เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่กดดันจากการ ทำงาน										
6.2	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นแกนนำในการเชิญ ชวนเพื่อนร่วมงานทำกิจกรรมต่างๆที่ ช่วยผ่อนคลายความเครียดในสถานที่ ทำงานอยู่เสมอ										
6.3	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต เป็นที่ปรึกษาแก่เพื่อน ร่วมงานในการจัดการกับความเครียดได้										



**แบบสอบถามเพื่อประเมินภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์
ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
แบบสอบถามชุดที่ 3: สำหรับผู้รับบริการ**

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หรือเติมข้อความในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง
เกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุปี
3. ระดับการศึกษา
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพปัจจุบัน
☐ รับราชการ ☐ ทำธุรกิจ/ค้าขาย
☐ พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือนรวมรายได้เสริมพิเศษทั้งหมด)
☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ☐ 10,000 – 20,000 บาท/เดือน
☐ 20,001-30,000 บาท/เดือน ☐ มากกว่า 30,000 บาท/เดือน
6. ท่านปฏิบัติงานที่ฝ่าย.....สำนักงานเขต.....
7. ปกติท่านมาใช้บริการด้านสาธารณสุขที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ณ สำนักงานเขต.....

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่เป็นจริง					ระดับความคิดเห็น ต่อภาพลักษณ์ ที่พึงประสงค์				
4	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต ให้บริการที่ทำด้วย ความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ										
5	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต แสดงพฤติกรรมการ ให้บริการที่ดีและเหมาะสมทั้งทางกายและ ทางวาจาในฐานะผู้ให้บริการของสำนักงาน เขต										
6	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีมารยาทดี มีความ อ่อนน้อม อ่อนโยนขณะให้บริการ										
7	เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของสำนักงานเขต มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการ										

แบบสัมภาษณ์

คำถาม

1. ในฐานะที่ท่านเป็นเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ในด้านใดของเจ้าหน้าที่ที่ควรต้องปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น?
2. ท่านคิดว่าสิ่งใดบ้างที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร?
3. ท่านคิดว่าควรมีแนวทางอย่างไรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร?

ภาคผนวก จ

ผลการศึกษา

การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและ
สิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.5-1 การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม
กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำแนกรายด้าน ($n_1 = 141$)

ภาพลักษณ์	ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง			ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้
ความเป็นผู้นำ						
พฤติกรรมของผู้นำมุ่งกิจสัมพันธ์	3.71	0.57	มาก	4.42	0.43	มาก
พฤติกรรมของผู้นำมุ่งมิตรสัมพันธ์	3.88	0.57	มาก	4.44	0.44	มาก
รวม	3.79	0.54	มาก	4.43	0.41	มาก
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ						
พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ	4.02	0.86	มาก	4.69	0.45	มาก
พฤติกรรมด้านกิจกรรมทางกาย	3.17	0.72	ปานกลาง	4.07	0.68	มาก
พฤติกรรมด้านโภชนาการ	3.83	0.70	มาก	4.43	0.54	มาก
พฤติกรรมด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.87	0.74	มาก	4.37	0.59	มาก
พฤติกรรมด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ	3.96	0.63	มาก	4.46	0.51	มาก
พฤติกรรมด้านการจัดการกับความเครียด	3.36	0.69	ปานกลาง	4.27	0.60	มาก
รวม	3.70	0.56	มาก	4.38	0.44	มาก
การให้บริการ						
ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	4.01	0.81	มาก	4.64	0.51	มาก
ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการ	3.79	0.75	มาก	4.57	0.55	มาก
อย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง						

ตารางที่ 4.5-1 การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำแนกรายด้าน ($n_1 = 141$) (ต่อ)

ภาพลักษณ์	ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง			ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้
แสดงออกถึงความนับถือ หรือให้เกียรติแก่ผู้ มารับ บริการในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ	4.00	0.77	มาก	4.55	0.53	มาก
ให้บริการที่ด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.10	0.78	มาก	4.58	0.51	มาก
แสดงพฤติกรรมการให้บริการที่ดีและเหมาะสม ทั้งทางกายและทางวาจาในฐานะผู้ให้บริการ ของสำนักงานเขต	4.07	0.77	มาก	4.60	0.51	มาก
มีมารยาทดี มีความอ่อนน้อม อ่อนโยนขณะให้ บริการ	4.10	0.74	มาก	4.64	0.48	มาก
มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้ บริการ	4.04	0.77	มาก	4.65	0.48	มาก
รวม	4.01	0.67	มาก	4.61	0.42	มาก

ตารางที่ 4.5-2 การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
กลุ่มผู้ร่วมงาน จำแนกรายด้าน ($n_2 = 247$)

ภาพลักษณ์	ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง			ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้
ความเป็นผู้นำ						
พฤติกรรมของผู้นำมุ่งกิจสัมพันธ	3.61	0.51	ปานกลาง	4.20	0.54	มาก
พฤติกรรมของผู้นำมุ่งมิตรสัมพันธ	3.67	0.56	ปานกลาง	4.19	0.57	มาก
รวม	3.64	0.50	ปานกลาง	4.19	0.53	มาก

ตารางที่ 4.5-2 การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม
กลุ่มผู้ร่วมงาน จำแนกรายด้าน ($n_2 = 247$) (ต่อ)

ภาพลักษณ์	ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง			ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้
การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ						
พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ	3.75	0.79	มาก	4.37	0.65	มาก
พฤติกรรมด้านกิจกรรมทางกาย	3.25	0.67	ปานกลาง	4.05	0.65	มาก
พฤติกรรมด้านโภชนาการ	3.64	0.67	ปานกลาง	4.22	0.67	มาก
พฤติกรรมด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.61	0.66	ปานกลาง	4.12	0.67	มาก
พฤติกรรมด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ	3.68	0.64	มาก	4.21	0.63	มาก
พฤติกรรมด้านการจัดการกับความเครียด	3.46	0.62	ปานกลาง	4.16	0.65	มาก
รวม	3.57	0.53	ปานกลาง	4.19	0.56	มาก

ตารางที่ 4.5-3 การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม
กลุ่มผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน ($n_3 = 392$)

ภาพลักษณ์	ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง			ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้
การให้บริการ						
ยิ้มแย้ม แจ่มใสขณะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	4.09	0.71	มาก	4.57	0.54	มาก
ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการ	4.02	0.77	มาก	4.52	0.55	มาก
อย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง						
แสดงออกถึงความนับถือ หรือให้เกียรติแก่ผู้	4.07	0.77	มาก	4.54	0.58	มาก
มารับบริการในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ						
ให้บริการที่ทำด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.11	0.82	มาก	4.60	0.57	มาก
แสดงพฤติกรรมการให้บริการที่ดีและเหมาะสม	4.10	0.76	มาก	4.52	0.57	มาก
ทั้งทางกายและทางวาจาในฐานะผู้ให้บริการของ						
สำนักงานเขต						

ตารางที่ 4.5-3 การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
กลุ่มผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน ($n_3 = 392$) (ต่อ)

ภาพลักษณ์	ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง			ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้	$\bar{X}$	S.D	ระดับ การรับรู้
มีมารยาทดี มีความอ่อนน้อม อ่อนโยนขณะ ให้บริการ	4.01	0.84	มาก	4.52	0.55	มาก
มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะ ให้บริการ	4.12	0.73	มาก	4.64	0.54	มาก
รวม	4.08	0.63	มาก	4.56	0.43	มาก

ภาคผนวก จ
ความคิดเห็นจากแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับ
ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

1) ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนา

ความคิดเห็นที่ 1: สิ่งที่ต้องปรับปรุงภาพลักษณ์ของฝ่ายสิ่งแวดล้อมคือ คุณธรรมจริยธรรม และความซื่อสัตย์ในหน้าที่ เนื่องจากถูกมองว่าเป็นฝ่ายที่ทำงานกับประชาชน และสถานประกอบการ เรื่องใบอนุญาตต่าง ๆ อาจมีผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทน ต้องปรับปรุงด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนซึ่งเป็นเรื่องที่ทำยากแต่ก็ต้องทำเพื่อรักษาภาพลักษณ์

ความคิดเห็นที่ 2: ควรปรับปรุงในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ เพราะในส่วนตัวของเจ้าหน้าที่เองก็ทำแต่งงาน ไม่ค่อยมีเวลาดูแลตัวเอง ต้องทำงานหลายด้าน บางช่วงแม้เป็นวันหยุดก็ยังต้องมาทำงาน การทำกิจกรรมด้านการสร้างเสริมสุขภาพให้กับบุคลากรในหน่วยงานยังมีน้อย เจ้าหน้าที่จึงไม่ค่อยมีบทบาทในการสร้างเสริมพฤติกรรมให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานเท่าใดนัก

ความคิดเห็นที่ 3: ภาพลักษณ์ด้านการให้บริการประชาชนควรปรับปรุงให้ดีขึ้น เนื่องจากงานทางด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชน การให้บริการที่ดี รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน

ความคิดเห็นที่ 4: ควรมีการพัฒนาในทุกด้าน ได้แก่ หัวหน้าในฝ่ายงานไม่ค่อยมีความเป็นผู้นำที่จะให้ลูกน้องเกิดความเชื่อถือ ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานรุ่นเก่าส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และการสร้างเสริมสุขภาพ ส่วนการให้บริการประชาชนนั้นยังมีการใช้วาจาที่ไม่เหมาะสม มักแสดงอำนาจในขณะให้บริการ บางส่วนก็เลือกปฏิบัติเฉพาะคนที่ตนรู้จัก หรือคุ้นเคย

ความคิดเห็นที่ 5: เจ้าหน้าที่ยังไม่เป็นแบบอย่างที่ดีในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ เจ้าหน้าที่บางคนไม่ค่อยดูแลตัวเองปล่อยให้อ้วนลงพุง บางคนก็มักคิดว่าสุขภาพดีอยู่แล้ว ไม่ค่อยเจ็บป่วยบ่อยก็จะไม่สนใจการออกกำลังกาย

ความคิดเห็นที่ 6: บุคลิกภาพและองค์ความรู้ในการไปให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้ประกอบการ และประชาชนยังขาดความเป็นมืออาชีพ และด้านบริการยังต้องปรับปรุงในความรวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งการใช้คำพูดที่เหมาะสมในขณะให้บริการแก่ประชาชน

ความคิดเห็นที่ 7: ความเป็นผู้นำในการกล้าคิด กล้าแสดงออกในการแสดงความคิดเห็น และนำเสนอความคิดใหม่ๆ

ความคิดเห็นที่ 8: พัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยกันคิด ช่วยกันทำงาน และแก้ไขปัญหาด้วยกัน และเปิดใจที่จะรับฟังความคิดเห็นของกันและกันให้มากขึ้น

ความคิดเห็นที่ 9: ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดความเชี่ยวชาญในการใช้กฎหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการใช้กฎหมาย เนื่องจากงานเป็น บทบาทหน้าที่ที่ต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมาย บางคนก็ยังมีประสบการณ์น้อยเพราะเพิ่งเข้ามาทำงานได้ไม่นาน หรือบางคนอยู่มานานแต่ก็ยังไม่เชี่ยวชาญ

ความคิดเห็นที่ 10: การให้บริการขาดความต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเพราะเจ้าหน้าที่ในฝ่ายงานมีการโยกย้ายงานบ่อย ทำให้งานขาดการติดตาม ด้วยงานส่วนใหญ่ของฝ่ายต้องมีการติดตามตลอด ไม่ว่าจะเป็นการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญ การต่อไปอนุญาตต่าง ๆ ทำให้งานไม่ต่อเนื่อง

ความคิดเห็นที่ 11: เครื่องมือในการทำงานมากเกินไป บางครั้งด้วยความเร่งรีบ กดดันก็ยิ่งทำให้เครียดมาก งานที่มากอยู่แล้วก็เลยทำให้ไม่มีเวลาได้พักผ่อน หรือผ่อนคลาย

ความคิดเห็นที่ 12: ความเป็นผู้นำในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การใกล้ชิด และการบังคับใช้กฎหมาย บางครั้งทำงานมากเกินไปไม่มีการพัฒนาตนเอง หรือมีบ้างแต่น้อย ทำให้ความใส่ใจในการจะพัฒนาตนเองมีน้อย เนื่องจากสภาพของการทำงานไม่เอื้อ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน

ความคิดเห็นที่ 13: ควรพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ มาปรับใช้ให้การทำงานเอกสารให้ดีขึ้น รวมถึงความรู้ในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเฉพาะได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2) ปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นที่ 1: เป็นเรื่องและปัญหาที่ค้างคามานานจากทัศนคติของผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ หรืออาจเป็นธรรมเนียมที่ปฏิบัติที่สืบทอดกันมา ถ้าผู้บังคับบัญชาสั่งการ เจ้าหน้าที่ต้องถือปฏิบัติ แต่หากเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชาสั่งการก็อาจทำให้เจ้าหน้าที่เดือดร้อนได้

ความคิดเห็นที่ 2: หน้าที่ความรับผิดชอบมีหลายด้าน ทำให้ทำงานไม่เต็มที่และไม่ครอบคลุม ขณะที่สภาวะปัญหาในสังคมเมืองด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีมากขึ้นเรื่อย ๆ คนก็มากขึ้น ปัญหาที่มากขึ้นตามมาด้วย

ความคิดเห็นที่ 3: จิตสำนึกในการทำงานบริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคนแตกต่างกัน ทำให้พฤติกรรมและบุคลิกการแสดงออกในการบริการมีมากน้อยแตกต่างกัน

ความคิดเห็นที่ 4: การขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานเอง และขาดการสอนงานที่ดีจากผู้ปฏิบัติงานรุ่นเก่า

ความคิดเห็นที่ 5: งานมีหลายด้าน ทำให้การแสดงบทบาทไม่ชัดเจน ส่งผลต่อผลงานและภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็นที่ 6: ทักษะ และพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่ง 2 สิ่งนี้ปรับเปลี่ยนยาก

ความคิดเห็นที่ 7: การไม่มีใบประกอบวิชาชีพ มีผลต่อความเป็นวิชาชีพของตัวเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าการทำงานไม่มีการรองรับ ทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่ ขาดความมั่นใจในสิ่งที่ปฏิบัติ

ความคิดเห็นที่ 8: ภาระงานมาก อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ ทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การที่ประชาชนบางส่วนไม่เข้าใจในบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่เป็นอุปสรรค และส่งผลต่อการดำเนินงานในพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นที่ 9: ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ค่อยใส่ใจ หรือกระตือรือร้นในการจะพัฒนาตนเองมากนัก ส่วนหนึ่งอาจเพราะขาดแรงจูงใจในการทำงาน หรือบางส่วนมักจะบอกว่าไม่ค่อยมีเวลา หรือมีบ้างแต่น้อย เนื่องจากสภาพของการทำงานไม่เอื้อ

ความคิดเห็นที่ 10: ผู้ปฏิบัติงานโยกย้ายบ่อยทำให้การดำเนินงาน หรือติดตามงานขาดความต่อเนื่อง เพราะงานส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง เช่น การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องเหตุเค็ดรื้อนราคาญ การติดตามการต่อใบอนุญาตของผู้ประกอบการ การตรวจสถานประกอบการร้านค้าต่าง ๆ เป็นต้น ส่วนผู้บริหารก็ไม่ค่อยให้ความสำคัญ ส่วนสถานที่ทำงานค่อนข้างคับแคบไม่เอื้ออำนวยในการทำงาน

ความคิดเห็นที่ 11: การทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เสี่ยงต่อการถูกมองว่ามีผลประโยชน์ การมีส่วนได้ส่วนเสีย หรือมีสิ่งตอบแทนเข้ามาเกี่ยวข้องได้ง่าย และการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานยังมีน้อย

ความคิดเห็นที่ 12: ภาระงานมาก แต่คนทำงานไม่เพียงพอ ผู้บริหารไม่ค่อยเห็นความสำคัญ

ความคิดเห็นที่ 13: เครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานค่อนข้างเก่า บางส่วนชำรุดทรุดโทรม และไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้บางครั้งการดำเนินงานเอกสารล่าช้า หรือมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร

3) แนวทางการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสำนักงาน เขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นที่ 1: การปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมที่ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ทั้งสองส่วนให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและการบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่ให้เคร่งครัดไม่เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคม หรือเล่นพรรคเล่นพวก แต่ต้องใช้ระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนสิ่งเหล่านี้

ความคิดเห็นที่ 2: เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องพัฒนาองค์ความรู้ของตนเองทั้งในด้านวิชาการ กฎหมาย วิธีการไกล่เกลี่ย ตลอดจนการใช้เครื่องมือที่ถูกต้อง และพยายามหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม พร้อมทั้งพัฒนาบุคลิกภาพ นอกจากนี้ หน่วยงานควรให้การสนับสนุนในด้านอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ทันสมัย

ความคิดเห็นที่ 3: สร้างจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ในการทำงาน การบริการ มีการจัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ

ความคิดเห็นที่ 4: อบรมบุคลากรใหม่เกี่ยวกับวิชาการ ความรู้เฉพาะด้าน และการให้บริการ สำหรับคนรุ่นเก่านั้นควรมีการสอนงานให้กับคนรุ่นใหม่ และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับคนรุ่นใหม่

ความคิดเห็นที่ 5: ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมเสริมสร้างสมรรถนะ ส่งเสริมบุคลิกภาพ หน่วยงานควรมีการทบทวนการกำหนดบทบาท และปรับกรอบการทำงานที่ชัดเจนขึ้น

ความคิดเห็นที่ 6: สร้างการมีจิตสำนึกในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความตระหนักในบทบาท พฤติกรรม และบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมที่ควรแก่วิชาชีพของตน และสร้างให้วัฒนธรรมองค์กรที่ดีต่อไป

ความคิดเห็นที่ 7: ผลักดันให้เป็นวิชาชีพ การพัฒนาหาความรู้ใหม่ ๆ ผู้มีอำนาจในหน่วยงานให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน ผู้ปฏิบัติงานพยายามพัฒนาความรู้ความสามารถให้เป็นที่ยอมรับ

ความคิดเห็นที่ 8: การเพิ่มอัตรากำลัง การกำหนดกรอบหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม และการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ให้เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นที่ 9: หน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆอย่างเหมาะสม เช่น ค่าตอบแทน ปรับปรุงสถานที่ทำงาน จัดกิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่ เป็นต้น

ความคิดเห็นที่ 10: เจ้าหน้าที่ควรทำตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดีให้เหมาะสมกับตำแหน่งของตนทั้งในและนอกหน่วยงาน ขณะที่ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานควรเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

ความคิดเห็นที่ 11: แต่งตั้งผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม เลือกสรรบุคลากรที่เข้ามาทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน มีทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ คุณธรรมจริยธรรม บุคลิกภาพ และมีการพัฒนาบุคลากรในด้านที่ยังบกพร่องให้ปรากฏผลจริงจัง นอกจากนี้ควรสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในหลาย ๆ ช่องทาง

ความคิดเห็นที่ 12: ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในตำแหน่ง ควรมีการทบทวนบทบาท มีการแบ่งงานที่ชัดเจน โดยเฉพาะงานและบทบาทด้านวิชาการ และผลักดันให้เป็นวิชาชีพ

ความคิดเห็นที่ 13: หน่วยงานสนับสนุนความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวพลทรัพย์ โพนสิงห์
วัน เดือน ปีเกิด	27 มีนาคม 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดสกลนคร
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545-2548 วิทยาศาสตรบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552-2555 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ แขวงบางเขน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ