

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้าน
สาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
PERCEIVED IMAGE AND IDEAL IMAGE OF PUBLIC HEALTH AND ENVIRONMENTAL
HEALTH DISTRICT OFFICIALS OF BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

พูลทรัพย์ โพนสิงห์ (Poolsap Phonsingh)*

ฉัตรสุนัน พฤทธิภูมิ (Chardsumon Prutipinyo)**

นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์ (Nithat Sirichotiratana)***

วิรัตน์ กิตติพิชัย (Wirin Kittipichai)****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ จำนวน 780 คน และ สุ่มสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 13 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t- test

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเปรียบเทียบภายในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ร่วมงาน และกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้ร่วมงาน พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาความเป็นผู้นำในทักษะการคิดประยุกต์ กล้าแสดงความรู้ความสามารถ พร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มุ่งเน้นการสร้างเสริมสุขภาพของตนเองและพัฒนาพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพสู่การเป็นแบบอย่างที่ดีในหน่วยงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการสนับสนุนให้มีบทบาทหลักในกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงานมากขึ้น และควรพัฒนาด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว อ่อนน้อมและวางตัวอย่างเหมาะสม ซึ่งการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีนั้นต้องมาจากผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักโดยมีหน่วยงานคอยให้การสนับสนุนและพัฒนาร่วมด้วย

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์/ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

** รองศาสตราจารย์, ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**** ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาอนามัยครอบครัว คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ABSTRACT

This study is a survey research studying perceived image and ideal image of public health and environmental health district officials of Bangkok Metropolitan Administration. The study focused on the comparative perspective of perceived and ideal image of the officers according to the perception of the officers, work colleagues, and clients for a total of 780 people. 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 perceived image, their work colleagues had a medium level of perception of perceived image and high level of ideal image, and clients had a high level of perception of both perceived and ideal image. A comparative study of the perception among the officers, work colleagues and clients found a statistically significant difference between perceived image and ideal image at $\alpha = 0.05$. Comparative study of the perception among the officers and work colleagues found a statistically significant difference between perceived image and ideal image at $\alpha = 0.05$.

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 public health 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

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแนวนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในงานด้านสาธารณสุขมากขึ้น ดังนั้น ศักยภาพขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ อันจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดี ภาพลักษณ์นั้นถือว่ามีความสำคัญต่อทุกองค์กร เนื่องจากมีผลต่อความเชื่อถือ ศรัทธา และการยอมรับ ขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบภาพลักษณ์ให้สอดคล้องตามยุคสมัย โดยเฉพาะระบบราชการปัจจุบัน

ก็ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานและการบริการ ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีศักยภาพสูงและมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ในฐานะที่กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารเขตการปกครองพิเศษ ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศ จึงยิ่งต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารตามแนวทางพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นบริการเป็นเป้าหมาย โดยมีสำนักงานเขตเป็นหน่วยปฏิบัติการ แต่ด้วยพื้นที่มีประชากรหนาแน่นขณะที่ขอบเขตงานของสำนักงานเขตค่อนข้างหลากหลาย ส่งผลให้สำนักงานเขตประสบ

ปัญหาในการดำเนินหลายอย่าง โดยเฉพาะปริมาณงานที่มากและจำนวนข้าราชการที่ไม่สมดุล (ณรงค์ แสงแก้ว, 2550) ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อการดำเนินงานและภาพลักษณ์ได้ โดยเฉพาะงานบริการด้านสาธารณสุขซึ่งมีความสำคัญและถูกคาดหวังสูง เนื่องจากปัญหาต้นสังคมและสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มรุนแรงและส่งผลให้เกิดปัญหาสุขภาพและการเจ็บป่วยเพิ่มขึ้น ทำให้ความต้องการด้านสาธารณสุขมีความหลากหลายและเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ด้วยบริบทของงานด้านสาธารณสุขและข้อจำกัดด้านบุคลากรของหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยการทำงานเป็นเครือข่ายซึ่งภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญต่อการได้มาซึ่งความร่วมมือที่ดี ทั้งนี้เพราะภาพลักษณ์สำคัญต่อคุณค่าทางจิตใจของบุคคล เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกภาคภูมิใจ และการยอมรับในคุณค่าของตนตามค่านิยมของสังคม บุคคลที่มีความพึงพอใจในภาพลักษณ์ของตนเองจะมีความภาคภูมิใจ ยอมรับในคุณค่าและนับถือตัวเองสูง ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ในภาพลักษณ์ตนเองดีเท่าไร ยิ่งจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการจะพัฒนาตนให้ก้าวหน้ามากขึ้น ก่อให้เกิดความมั่นใจ และปราศจากความวิตกกังวลในการติดต่อและมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (ปิยะธิดา นาคะเกษียร, 2541) โดยเฉพาะลักษณะงานมีทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ต้องใช้ความรู้ ทักษะความเป็นผู้นำค่อนข้างสูง ประกอบกับงานสาธารณสุขเชื่อมโยงกับงานหลายส่วน ต้องใช้ทักษะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ร่วมด้วย และจากการปฏิบัติงานมีความรู้ ทักษะ และตระหนักในการมีสุขภาพที่ดีกว่าบุคคลอื่น ย่อมจะเป็นพื้นฐานที่ดีต่อการโน้มนำพฤติกรรมสู่การเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการสร้างเสริมสุขภาพได้ และด้านการบริการที่ดี ซึ่งเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการที่หน่วยงานควรมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการให้ที่อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร ขณะเดียวกันในแง่มุมมองของผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเสริมสร้างและพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมในองค์กร ซึ่งไม่พบการศึกษาเรื่องนี้มาก่อน

วัตถุประสงค์ทั่วไป

ศึกษาภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

2. ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

3. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการแตกต่างกัน

2. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุขและสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานแตกต่างกัน

3. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุขและสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการ ตามการรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุขและสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ โดยศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน และด้านการให้บริการระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้รับบริการ

วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 608-609 อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ในกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม จำนวน 121 คน

จากประชากรทั้งสิ้น 2,360 คน 2) กลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้ร่วมงานเกี่ยวข้องกับด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมจำนวน 243 คน จากประชากรทั้งสิ้น 4,721 คน และ 3) กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลในช่วงที่ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 384 คน จากประชากรทั้งสิ้น 5,702,595 คน

การเลือกตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage sampling) แบ่งเขตเป็น 2 กลุ่มตามนโยบายการแบ่งพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร แต่ละกลุ่มสุ่มเขตมา ร้อยละ 50 โดยกลุ่มที่ 1 สุ่มได้ 14 เขต จากทั้งหมด 27 เขต และกลุ่มที่ 2 สุ่มได้ 12 เขต จากทั้งหมด 23 เขต รวม 26 เขต จากนั้นจึงเลือกประชากรที่ใช้ศึกษา คือ 1) ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต กำหนดขนาดตัวอย่างกลุ่มข้าราชการโดยเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานอื่นในฝ่ายงานที่มีขอบเขตงานเกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่ตำแหน่งงานด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม โดยคิดจำนวนกลุ่มเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานอื่นต่อกลุ่มเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในสัดส่วน 2 : 1 และ 2) กลุ่มประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เลือกเก็บแบบกำหนดโควตาในผู้ที่มาใช้บริการที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2555 เก็บเพศชายกับเพศหญิงจำนวนเท่า ๆ กัน โดยเจ้าหน้าที่ด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้เลือกเก็บและรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเป็นชนิดปลายปิดแบบเลือกตอบและเป็นแบบมาตราส่วนตามวิธีของ Likert scale เนื้อหาประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพ ซึ่งแบ่งเป็นระดับตั้งแต่ 1-10 เพื่อใช้ประมาณ

ภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ว่าอยู่ในช่วงใด โดยระดับที่ 1 หมายถึง ภาวะสุขภาพที่แย่มากที่สุด (มีปัญหาด้านสุขภาพบ่อย) และระดับที่ 10 หมายถึง ภาวะสุขภาพที่ดีที่สุด (ร่างกายแข็งแรงมากและไม่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อภาพลักษณ์ โดยแบ่งคำถามเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำ สร้างขึ้นจากทฤษฎีเชิงพฤติกรรมตามแนวคิดพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ จำนวน 20 ข้อ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ สร้างขึ้นจากแนวคิดรูปแบบพฤติกรรม

สร้างเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ (Pender, 2006: 112) อ้างถึงในสุภกร กรุตนารถ, 2549) จำนวน 18 ข้อ และด้านการให้บริการ สร้างขึ้นจากแนวคิดคุณลักษณะของการบริการที่ดีในการสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของรัฐ (จินตนา บุญบังการ, 2545) จำนวน 7 ข้อ โดยแบ่งระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ Likert scale และแปลระดับการรับรู้ภาพลักษณ์โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ตัวอย่างแบบสอบถามเป็นดังนี้

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์									
		ที่เป็นจริง					ที่พึงประสงค์				
	<i>ความเป็นผู้นำ</i>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.1	ทำงานทุกอย่างด้วยความทุ่มเทและเต็มความสามารถ										
	<i>การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ</i>										
2.1	ไม่สูบบุหรี่ในสถานที่ทำงานหรือระหว่างปฏิบัติงาน										
	<i>การให้บริการ</i>										
3.1	ยิ้มแย้ม แจ่มใสขณะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ										

โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน เป็นคำถามทั้ง 3 ด้าน

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ร่วมงาน เป็นคำถาม 2 ด้าน (ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ)

ชุดที่ 3 สำหรับผู้มารับบริการ เป็นคำถาม 1 ด้าน (ด้านการบริการ) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตที่มีลักษณะใกล้เคียงกับที่จะศึกษาวิจัย จำนวน 30 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความ

เชื่อมั่น คือ 1) การรับรู้ด้านความเป็นผู้นำของภาพลักษณ์ที่เป็นจริง = 0.9509 และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ = 0.9560 2) การรับรู้การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของภาพลักษณ์ที่เป็นจริง = 0.9115 และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ = 0.9425 และ 3) การรับรู้ด้านการให้บริการของภาพลักษณ์ที่เป็นจริง = 0.9124 และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ = 0.9094

2. แบบสัมภาษณ์ 1 ชุด สำหรับตัวแทนเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ใช้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค รวมถึงแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์

การวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการวิจัยในมนุษย์ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับผู้ให้ข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลนั้นเกิดจากความสมัครใจและยินยอมของผู้ตอบ

แบบสอบถาม มีการเซ็นยินยอมให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และเก็บข้อมูลเป็นความลับ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง นำส่งพร้อมด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายสุขภาพและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวม และส่งเอกสารกลับคืน มีการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 กลุ่มที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์ รวม 780 ฉบับ และทำการสุ่มสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม จำนวน 13 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. ทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ภายในกลุ่มตัวอย่างเดียวกันใช้ one - tailed paired t-test
4. ทดสอบสมมติฐานการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน และระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับผู้มารับบริการใช้ Independent t-test

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 780 คน อยู่ในพื้นที่เขตชั้นในมากกว่าเขตชั้นนอก ร้อยละ 54.9 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.7 อยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 32.2 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 67.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 47.0 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งนักวิชาการสุขภาพมากที่สุด ส่วนกลุ่มผู้ร่วมงานเป็นตำแหน่งนักพัฒนาชุมชนมากที่สุด และกลุ่มผู้รับบริการมีอาชีพธุรกิจ /ค้าขายมากที่สุด และระดับการรับรู้ภาวะสุขภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 7 - 8 ซึ่งหมายถึงเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ประมาณภาวะสุขภาพของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับดี ส่วนใหญ่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง

2. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก กลุ่มผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง และรับรู้ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และกลุ่มผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อม 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

3. เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

1) ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ด้านความเป็นผู้นำ การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 2 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

2) ผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 2 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

3) ผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 2 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ภาพลักษณ์	การรับรู้	\bar{X}	S.D.	t-statistic	p-value	
ผู้ปฏิบัติงาน	• ความเป็นผู้นำ	- เป็นจริง	3.79	0.54	15.836	< 0.0005
		- พึงประสงค์	4.43	0.41		
ผู้ปฏิบัติงาน	• การเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ	- เป็นจริง	3.70	0.56	16.603	< 0.0005
		- พึงประสงค์	4.38	0.44		
ผู้ปฏิบัติงาน	• การให้บริการ	- เป็นจริง	4.01	0.67	12.539	< 0.0005
		- พึงประสงค์	4.61	0.42		

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้าน
สาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อม ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ (ต่อ)

	ภาพลักษณ์	การรับรู้	\bar{X}	S.D.	t-statistic	p-value
ผู้ร่วมงาน	• ความเป็นผู้นำ	- เป็นจริง	3.64	0.50	16.162	< 0.0005
		- พึงประสงค์	4.19	0.53		
	• การเป็นแบบอย่างด้าน พฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ	- เป็นจริง	3.57	0.53	17.609	< 0.0005
		- พึงประสงค์	4.19	0.56		
ผู้รับบริการ	• การให้บริการ	- เป็นจริง	4.08	0.63	15.321	< 0.0005
		- พึงประสงค์	4.56	0.43		

4) ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านความเป็นผู้นำและการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 3 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

5) ผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามตารางที่ 3 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้าน
สาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรม
สร้างเสริมสุขภาพ ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้ร่วมงาน และด้านการให้บริการ
ตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่ม	การรับรู้									
	ภาพลักษณ์ที่เป็นจริง					ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์				
	N	\bar{X}	S.D.	t-statistic	p-value	\bar{X}	S.D.	t-statistic	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 และแนวทางการสร้างเสริมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนามีทั้งด้านความเป็นผู้นำ ด้านการบริการ และด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ตื้นเขินมีทั้งจากตัวผู้ปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนแนวทางการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ตื้นเขินต้องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักโดยมีหน่วยงานให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากร

อภิปรายผลและข้อสรุป

1. ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

การรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมและบุคลิกภาพของตนเองในการปฏิบัติงานตามประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงขึ้น สอดคล้องกับ พงษ์เทพวรกิจโภคธาต (2537: 125) ที่กล่าวว่า “ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงนั้นเป็นภาพที่บุคคลรับรู้ที่เกิดขึ้นแล้วตามประสบการณ์ที่ได้รับเป็นภาพที่บุคคลคิดและเชื่อต่อองค์ประกอบของตนเองว่ามีคุณลักษณะเป็นเช่นไรของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงในเวลานั้นๆ” ขณะเดียวกันก็ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ตนพึงปรารถนาไว้เป็นเป้าหมายไว้ และ

ยังมีการรับรู้ในภาพลักษณ์ตนเองดีอยู่แล้ว ยิ่งจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการจะพัฒนาตนให้ก้าวหน้าขึ้น ส่วนกลุ่มผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากภาพลักษณ์ปัจจุบันในความนึกคิดของผู้ร่วมงานตามประสบการณ์และข้อมูลที่ได้รับ อาจเห็นว่ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ประกอบกับปัจจุบันปัญหาด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมยังคงเป็นปัญหาสำคัญในหลายพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร จึงคาดหวังให้เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่านี้ และกลุ่มผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก อาจเพราะงานบริการนั้นเป็นภารกิจหลักของสำนักงานเขต ซึ่งมีแนวทางการให้บริการไว้เป็นมาตรฐาน ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมทำให้บริการค่อนข้างดี และคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต และผู้รับบริการรับรู้ในบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จากประสบการณ์ตรงและจากทางอ้อม จึงเกิดเป็นภาพในความรู้สึกนึกคิดขึ้น ด้วยลักษณะของภาพลักษณ์นั้นเป็นองค์ประกอบระหว่างข้อเท็จจริงกับการประเมินส่วนตัว เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงพฤติกรรม หรือสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับบุคคล องค์การแล้วก็จะกลายเป็นภาพของสิ่งนั้น (รัตนาวดี ศิริทองถาวร, 2548)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 คล้ายคลึงกับ มณฑา ภู้อย (2550) ที่ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพที่เกิดขึ้นจริงและในอุดมคติ พบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$ ส่วนผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 สอดคล้องกับ ญัฐภณ สุเมธธิดม และคณะ (2551) ที่ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของบัณฑิต พบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 สอดคล้องกับ เบลูจวรรณ จงมหาศาลชัย (2550) ที่ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของพยาบาลตามคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริงและในอุดมคติ พบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ด้านความเป็นผู้นำ และการเป็นแบบอย่าง ด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้มากกว่าผู้ร่วมงาน ด้านความเป็นผู้นำมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยเป็นความสามารถในเชิงผู้นำที่จะบันดาลใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะยอมรับการนำของเขา และทำงานอย่างกระตือรือร้นเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร (วิทยากร เชียงกูล, 2543) งานบริการด้านสาธารณสุขนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเป็นผู้นำสูง และเป็นคุณลักษณะที่เกิดจากการปฏิบัติงานและเรียนรู้จากประสบการณ์ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานย่อมรับรู้ในภาพลักษณ์ตนเองได้ดีกว่าผู้ร่วมงาน และจากการรับรู้ในภาพลักษณ์ที่เป็นจริงซึ่งทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยที่มี ทำให้เกิดความคาดหวังในภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ส่วนการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ในบทบาทของตนเอง ย่อมมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงการมีสุขภาพที่ดีมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้ทำงานด้านนี้ ซึ่งการที่บุคคลจะคงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายจิตใจ หรือเพิ่มระดับความผาสุกของชีวิตนั้น จำเป็นต้องมีการปฏิบัติตนในการสร้างเสริมสุขภาพที่

เหมาะสมกับภาวะสุขภาพที่เป็นอยู่และสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (Pender, 1996) และจะเป็นพื้นฐานที่ดีต่อการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของตนเอง และโน้มน้าวสู่การเป็นแบบอย่างที่ดีด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพในหน่วยงาน ขณะเดียวกันด้วยการงาน ลักษณะงาน และความเครียดจากการทำงานปัจจุบัน ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ขาดความกระตือรือร้น และความใส่ใจที่จะปฏิบัติในพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพได้ จึงอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคาดหวังภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นในอนาคต

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ด้านการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ด้วยงานบริการนั้นเป็นภารกิจหลัก และเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการ ซึ่งครอบคลุมถึงความตั้งใจและความพยายามในการบริการประชาชน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการบริการค่อนข้างดี ขณะที่ผู้รับบริการเป็นผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการบริการที่ตนนั้น และจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ทำให้เกิดเป็นความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงมีการรับรู้ไม่แตกต่างจากผู้ให้บริการ และทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างก็มีความคาดหวังถึงภาพลักษณ์การบริการที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะบุคลิกภาพทางกายนั้นเป็นสิ่งสามารถสร้างความประทับใจได้มากตั้งแต่แรกพบระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ อาจกล่าวได้ว่าการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยเฉพาะทักษะประสบการณ์ เทคนิคต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานประกอบการพิจารณาเสริมสร้างภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข และสุขภาพสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขต

กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากแบบสอบถาม พบว่า การพัฒนา ด้านความเป็นผู้นำ ควรเน้นทักษะในการนำแนวคิดใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าคิดและนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ และเพิ่มความเข้มงวด รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และเสริมสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่โดยเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง ส่วนการเป็นแบบอย่างด้านพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพ หน่วยงานควรกระตุ้นการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีโดยเริ่มจากตัวผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักในพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ให้เป็นแบบอย่างที่ดีในที่ทำงาน การทำกิจกรรมที่สร้างเสริมความแข็งแรงให้กับร่างกาย และการจัดการความเครียดที่เกิดจากการทำงาน และหน่วยงานควรผลักดันให้เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีบทบาทดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีในหน่วยงานมากขึ้น ส่วนด้านการให้บริการ อาจเพิ่มเทคนิคการบริการดียิ่งขึ้นได้ โดยเฉพาะปรับ

การให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง ควบคู่กับการให้บริการด้วยมารยาทที่ดี และบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

จากผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดี สิ่งที่เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงาน คือ การขาดความแรงจูงใจในการทำงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงหรือพัฒนาองค์ความรู้และบุคลิกภาพที่จำเป็นต่อการทำงาน ขณะที่ภาระงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมีมาก จึงเป็นสภาพการทำงานที่ไม่เอื้อต่อการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนแนวทางในการสร้างเสริมภาพลักษณ์ พบว่า ควรเริ่มจากตัวผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักในการพัฒนาความรู้ความสามารถให้เป็นที่ยอมรับ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลิกภาพให้น่าเชื่อถือ ขณะที่หน่วยงานก็ควรมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกในหน้าที่ โดยสร้างแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

บรรณานุกรม

- จินตนา บุญบังการ. (2545). *ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน: การบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่*. กรุงเทพมหานคร: อาทิตยโปรดักส์ กรุ๊ป.
- ณงค์ แสงแก้ว. (2550). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ณัฐภณ สุเมธอธิตม และคณะ. (2551). *การศึกษาภาพลักษณ์ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามความคิดเห็นของสถานประกอบการ*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- เบญจวรรณ จงมหาศาลชัย. (2550). *ภาพลักษณ์ของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลอุดรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยะธิดา นาคะเกษียร. (2541). *ภาพลักษณ์ของแพทย์ที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มณฑา วิญญูโสภิต. (2547). *การศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของครูและผู้บริหาร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนาวดี ศิริทองถาวร. (2548). *การประชาสัมพันธ์ธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยากร เชียงกุล. (2543). *การบริหารจัดการสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.
- สุภร กรุตนารณ. (2549). *พฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Pender, N.J., Murdaugh, C., & Parsons, M.A. (1996). *Health promotion in nursing practice* (6nd ed.). New Jersey: Prentice Hall.