บทความวิจัยต้นฉบับ : แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา

Guidelines for Creating a Desirable Image of the Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office.

ชนกพร ผลทรัพย์
Chanokporn Pholsap
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
Nakhon Ratchasima Provincial Health Office
เบอร์โทรศัพท์ : 08-3242-4532; E-mail: Nokampun@gmail.com
วันที่รับ 17 มิ.ย. 2564; วันที่แก้ไข 24 มิ.ย. 2564; วันที่ตอบรับ 29 มิ.ย. 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ปัจจุบัน กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ และแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 424 คน การสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 15 คน การสนทนากลุ่มครั้งที่ 1 จำนวน 15 คน และการสนทนากลุ่มครั้งที่ 2 จำนวน 15 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ค่าสถิติที่ใช้คือ ความถี่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า (1) บุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ สถานภาพการทำงานเป็นข้าราชการ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจระดับมาก ($\overline{X}$ =4.02, S.D. =.65) ส่วนความต้องการโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับต้องการมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.31, S.D. =.69) และโดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาที่ระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ =4.15, S.D. =.68) (2) กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์สามารถอธิบายได้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ กำหนดวัตถุประสงค์กำหนดรูปแบบหรือวิธีการ ดำเนินการตามแผน ประเมินผล และสรุปผล มีการนำกระบวนการวางแผนแบบมีส่วนร่วม (A-I-C) เข้ามาผนวกในการดำเนินงาน (3) แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา คือ MCSEP Model คือ (3.1) ผู้บริหารต้องคอยเน้นย้ำการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ (manager) (3.2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาต้องมีช่องทางในการสื่อสารกันภายในองค์กร (communication) (3.3) ทุกกลุ่มงานหรือทุกฝ่ายต้องให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว (service) (3.4) อาคารสถานที่สะอาด ร่มรื่น อากาศถ่ายเท และเป็นองค์กรที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน

(environment) (3.5) บุคลากรต้องให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา (personnel) ตามแนวทางฯ ที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสม สามารถใช้งานได้จริง ข้อเสนอแนะควรนำ MCSEP Model ไปขยายผลต่อในระดับพื้นที่

คำสำคัญ : แนวทาง; ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์; การประเมินผล

Abstract

This research is an action research. The objective is to study the current image, the process of creating an image. and guidelines for creating a desirable image of the Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office. Data collection was conducted with a questionnaire of personnel working under the Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office, number of 424, and in-depth interview of 15 people. The rst group discussion of 15 participants and the second group discussion of 15 participants were analyzed by quantitative data, frequency, amount, percentage, mean, standard deviation, qualitative data by categorizing the data.

The results of the research found that (1) personnel under the Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office were female, aged between 31 – 40 years, marital status, working in the position of professional nurses, working status as a government ofcial, graduated with a bachelor's degree and average monthly income between 25,001 – 30,000 baht, overall satisfaction is at a high level of satisfaction ($\overline{X}$ =4.02, S.D. =.65), as for the overall demand, it was at the most wanted level ($\overline{X}$ =4.31, S.D. =.69) and overall, the personnel had opinions on the image of the Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office at the very agree level ($\overline{X}$ =4.15, S.D. =.68) (2) The process of creating a desirable image can be described in 5 steps, including: Identify objectives, dene a model or method, implement the plan, evaluate and summarize the results of the integration of the participatory planning (A-I-C) process into operations. (3) The guidelines for creating a desirable image of the Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office is the MCSEP Model, which is (3.1) Executives must focus on creating a desirable image (Manager). (3.2) Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office must have communication channels within the organization. (Communication). (3.3) every work group or every department must provide services to the people with speed (Service). (3.4) Buildings that are clean, shady, ventilated, and are Smart Office (Environment) organizations. (3.5) Personnel must pay attention to complying with the guidelines for creating a desirable image of the Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office (Personnel). The developed guidelines are appropriate, can be used in practice. Suggestions should be to apply the MCSEP Model to expand the effect at the local level.

Keywords: Guidelines; Desirable Image; Evaluation

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยขับเคลื่อนประเทศโดยการนำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 มาเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยมีประเด็นพัฒนาหลักที่สำคัญ 20 ประเด็น เช่น การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและการสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรมทั้งด้านระบบการบริหารงานและบุคลากร มีการบริหารจัดการภาครัฐที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม และประชาชนมีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจ และแบ่งภารกิจ รับผิดชอบที่เหมาะสมระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น เป็นต้น[1]

จากประเด็นการบริหารจัดการในภาครัฐ สิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้ภาครัฐสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การสร้างภาพลักษณ์ของภาครัฐให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทันท่วงที โดยคำว่า “ภาพลักษณ์” เป็นความรู้ ความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมา เป็นความรู้เชิงอัตวิสัย (subjective knowledge) ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่เราเป็นผู้กำหนดโดยแต่ละบุคคลจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัยเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวที่ได้ประสบพบเจอ เนื่องจากคนเราไม่สามารถรับรู้และทำความเข้าใจกับทุกสิ่งได้ครบถ้วนเสมอไป มักจดจำภาพบางส่วนหรือลักษณะกว้าง ๆ ซึ่งอาจไม่ชัดเจนเพียงพอ[2] โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ ประกอบด้วย 5ปัจจัย ได้แก่ ด้านพฤติกรรม ด้านการสร้างสรรค์ ด้านการเข้ามีส่วนร่วม ด้านการพิสูจน์ความจริง ด้านการประชาสัมพันธ์[3]

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่ให้ความสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐ และเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนโดยตรง การสร้างภาพลักษณ์ให้มีความน่าเชื่อถือจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา มีบุคลากรในสังกัดแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โดยแบ่งออกเป็น 15 กลุ่มงาน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จากการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาสามารถสรุปปัญหาด้านภาพลักษณ์ขององค์กร โดยสามารถสรุปได้ 10 ประเด็น ดังนี้ (1) บุคลากรบางคนยังไม่พร้อมให้บริการคำแนะนำด้านสุขภาพ (2) บุคลากรยังขาดความชัดเจนในรูปแบบการดำเนินงาน (3) บุคลากรบางคนยังขาดองค์ความรู้ในเรื่องที่ตนเองรับผิดชอบ (4) บุคลากรบางคนวางตัวเสมือนเป็นเจ้านายมากกว่าการเป็นผู้ประสานงาน ส่งผลให้ไม่กล้าเข้าไปขอรับคำปรึกษา (5) การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเป็นรูปแบบการสั่งการมากกว่าการประสานงาน (6) การทำงานล่าช้า เช่น เรื่องเงินเดือน เป็นต้น (7) จุดประชาสัมพันธ์ยังไม่สะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (8) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมายังเป็นหน่วยงานที่ใช้กระดาษจำนวนมาก ควรเป็นองค์กรที่นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน (smart office) (9) การมอบหมายงานไม่ตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติ (10) ขาดความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมักทำแบบเดิม[4]

อย่างไรก็ตาม วิธีการที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาการด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา คือ ทฤษฎีการประเมินผล CIPP Model ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและมีผู้อ้างถึงจากนักวิชาการด้านการประเมินผลอย่างกว้างขวาง โดยการประเมินผล CIPP Model หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบเกี่ยวข้องกับคุณภาพคุณค่า และความสำคัญของสิ่งที่มุ่งประเมินเพื่อใช้ในการตัดสินใจ โดยมาตรฐานของการประเมินอยู่บนหลักของประโยชน์ความเป็นไปได้ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) บริบทของการประเมิน (context evaluation) เป็นการประเมินบริบทซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการจำเป็นของผู้ได้รับผลประโยชน์ (2) ปัจจัยนำเข้า (input evaluation) เป็นการประเมินสิ่งนำเข้าเพื่อการวางแผน (plans) (3) กระบวนการ (process) เป็นการประเมินกระบวนการในการดำเนินงานของโครงการซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดตาม (monitor) (4) ผลลัพธ์ (product) เป็นการประเมินผลผลิตและผลที่ได้จากโครงการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมิน[5]

จากปัญหาด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาวิจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาโดยการนำทฤษฎีการประเมินผล CIPP Model มาช่วยในการประเมินผลแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ ส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ปัจจุบันของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ตลอดจนผลของการนำแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาไปถือปฏิบัติอันจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา และยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 ในประเด็นการบริหารจัดการในภาครัฐ อันจะเป็นการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ปัจจุบันของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษากระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาผลของแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตการวิจัย

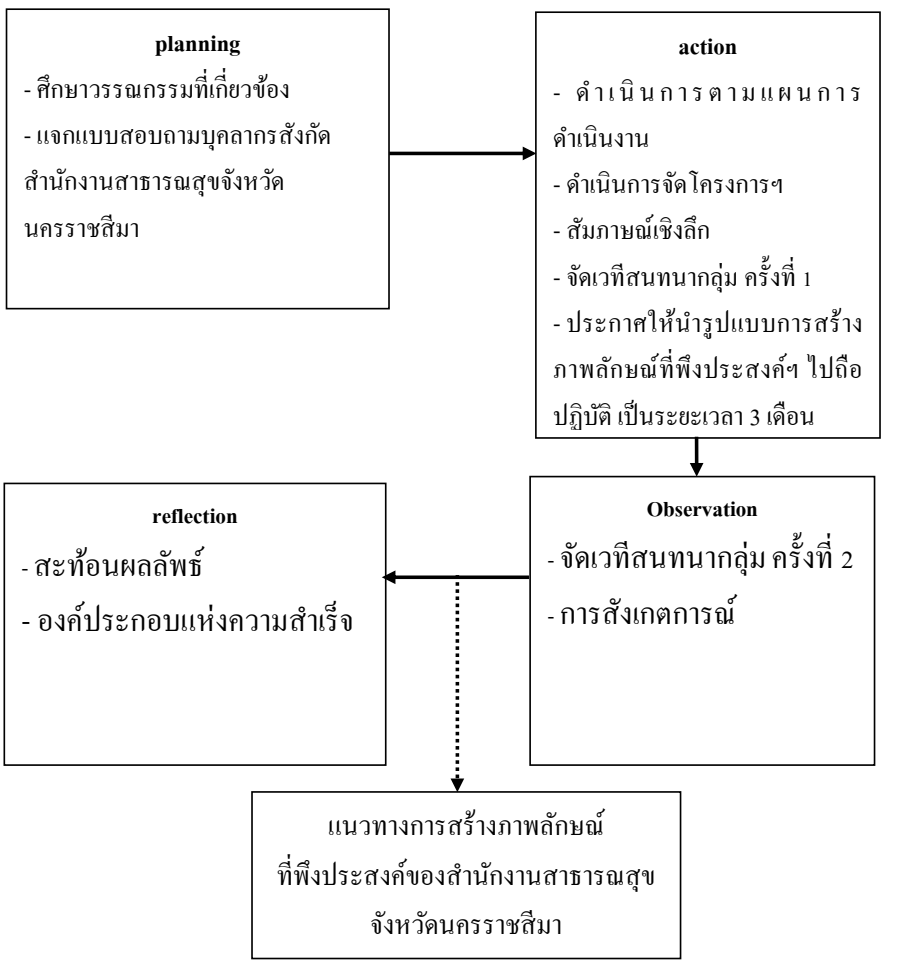
1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวม 10,375 คน ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane[6] โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% หรือ 0.05 และเผื่อความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามไว้ 10% จำนวนทั้งสิ้น 424 และหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาด

ของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว มีจำนวนไม่มากนัก และกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายใต้ความรับผิดชอบของกลุ่มงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเพื่อนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการมีส่วนร่วมต่อชุมชน ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังนำทฤษฎีการประเมินผล CIPP Model ของ Stufebeam and Shinkeld[5] ประกอบด้วย บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์มาช่วยในการประเมินผลการดำเนินงาน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเรื่องดังกล่าวอยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2562 – เดือนตุลาคม 2563 รวมระยะเวลา 1 ปี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวม 10,375 คน ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ของ Taro Yamane[6] โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และเผื่อความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามไว้ 10% ดังนั้น ขนาดบุคลากรทั่วไปที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 424 คน โดยสามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรแต่ละอำเภอ

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 15 คน

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 1 และ 2 ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 15 คน โดยทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างไม่ซ้ำกัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close form) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็นทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความต้องการที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

2.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกหัวกลุ่มงานทุกกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ เพื่อศึกษากระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาร่วมกัน

2.3 แบบสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 1 ผู้วิจัยใช้แบบสนทนากลุ่มหัวกลุ่มงานทุกกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ครั้งที่ 1 เพื่อชี้แจงข้อค้นพบจากแบบสอบถาม และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พร้อมทั้งออกแบบกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาร่วมกัน

2.4 แบบสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 2 ผู้วิจัยใช้แบบสนทนากลุ่มหัวกลุ่มงานทุกกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ครั้งที่ 2 โดยไม่ซ้ำกับการสนทนากลุ่มครั้งที่ 1 เพื่อชี้แจงข้อค้นพบจากแบบสอบถาม และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

พร้อมทั้งประเมินผลแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. แบบสอบถาม ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยหรือไม่ ตลอดจนภาษาที่ใช้ แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป และทำการทดสอบความเที่ยง (reliability) ได้อาศัยวิธีการทดสอบก่อน (pre – test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน 1 ครั้ง โดยทดสอบกับกลุ่มประชากรทั่วไปที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวิธีการใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบอค (Cronbach's Alpha) ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น 0.78 แสดงว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นสูง

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 1 และ 2 ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสนทนากลุ่มเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข และตรวจสอบความถูกต้องความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยหรือไม่ ตลอดจนภาษาที่ใช้ แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อยผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการทดสอบความเที่ยงโดยอาศัย การทดสอบความเที่ยงตรงเพียงอย่างเดียว

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยข้อมูลเชิงปริมาณจะวิเคราะห์สถิติภาคบรรยาย ได้แก่ ความถี่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม ตามแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานสาธารณสุข และทฤษฎีการประเมินผล CIPP Model ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน โดยการจำแนก แยกแยะ และจัดหมวดหมู่ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม มาสังเคราะห์และบูรณาการเข้าด้วยกันแล้วและนำเสนอเชิงพรรณความ

การปกป้องจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยเรื่องดังกล่าวได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา รหัส 2019-066 เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2562 ทั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างทราบด้วยตนเอง เพื่อให้การตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมเป็นไปด้วยความเข้าใจและเต็มใจอย่างแท้จริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะปกปิดเป็นความลับ โดยข้อมูลจะเผยแพร่ออกไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตในการเก็บข้อมูล และเจ้าของข้อมูลยินดีให้ข้อมูลด้วยความสมัครใจ หากกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนใจในระหว่างการดำเนินกิจกรรม สามารถหยุดการดำเนินการและถอนตัวได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตนเองทั้งสิ้น

ผลการวิจัย

1. ภาพลักษณ์ปัจจุบันของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

บุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.49 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.51 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.88 ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 43.40 มีสถานภาพการทำงานเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 59.20 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.05 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.24

บุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติภายใต้สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนการทำงานเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.22, S.D. =.71) ความพึงพอใจระดับมาก เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.19, S.D. =.59) ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ =4.18, S.D. =.78) ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\overline{X}$ =4.17, S.D. =.66) มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ภายใน ไลน์ และเฟซบุ๊ก ($\overline{X}$ =4.14, S.D. =.54) เป็นต้น และความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($\overline{X}$ =3.39, S.D. =.72) ทั้งนี้ โดยภาพรวมความพึงพอใจระดับมาก ($\overline{X}$ =4.02, S.D. =.65) ส่วนความต้องการต่อการปฏิบัติภายใต้สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาอยู่ที่ระดับต้องการมากที่สุดในทุกประเด็น เช่น มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($\overline{X}$ =4.42, S.D. =.92) เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนการทำงานเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.40, S.D. =.61) เงินเดือนมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.34, S.D. =.81) ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\overline{X}$ =4.33, S.D. =.56) มีการนิเทศงานก่อนการเริ่มดำเนินงานเพื่อให้ทราบแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ($\overline{X}$ =4.30, S.D. =.66) มีสวัสดิการที่เหมาะสม ครอบคลุม ($\overline{X}$ =4.29, S.D. =.69) เป็นต้น ทั้งนี้ ความต้องการโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับต้องการมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.31, S.D. =.69)

บุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (1) ด้านผู้บริหาร แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ มีความเป็นผู้นำ ($\overline{X}$ =4.23, S.D. =.62) และเห็นด้วยมาก เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ =4.20, S.D. =.72) ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานและสนับสนุนการดำเนินงาน ของบุคลากรตามความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.18, S.D. =.64) เป็นต้น(2) ด้านบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ แต่งกายสุภาพ ($\overline{X}$ =4.22, S.D. =.69) และเห็นด้วยมาก เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ ($\overline{X}$ =4.20, S.D. =.63) ให้เกียรติผู้ใช้บริการทุกคน ($\overline{X}$ =4.19, S.D. =.51) มีความรู้ความสามารถในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ($\overline{X}$ =4.18, S.D. =.77) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\overline{X}$ =4.02, S.D. =.81) เป็นต้น (3) ด้านความน่าเชื่อ มีความคิดเห็นที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น เช่น สามารถกำหนดนโยบายการดำเนินงานระดับจังหวัดได้อย่างเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.29, S.D. =.85) นำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง สามารถตรวจสอบได้ ($\overline{X}$ =4.29, S.D. =.59) และสามารถปรับนโยบายจากส่วนกลางให้มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ($\overline{X}$ =4.24, S.D. =.56) เป็นต้น (4) ด้านการมีส่วนร่วมต่อชุมชน มีความคิดเห็นที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น เช่น เข้าร่วมกิจกรรม

จิตอาสาอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =4.32, S.D. =.68) ศึกษาวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =4.30, S.D. =.64) และการให้บริการด้านสุขภาพแก่หน่วยงานที่ร้องขออย่างเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.28, S.D. =.83) เป็นต้น (5) ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เช่น สภาพแวดล้อม ร่มรื่น สบายตา ($\overline{X}$ =4.27, S.D. =.82) มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด ($\overline{X}$ =4.24, S.D. =.73) เป็นต้น และที่ระดับเห็นด้วยมาก เช่น มีถังขยะกระจายตามจุดต่าง ๆ ($\overline{X}$ =4.18, S.D. =.86) มีร้านอาหารให้บริการผู้มาติดต่อรับบริการ ($\overline{X}$ =4.16, S.D. =.66) เป็นต้น (6) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น เช่น มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =4.28, S.D. =.49) มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ($\overline{X}$ =4.26, S.D. =.68) ทั้งนี้ โดยภาพรวมบุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีความคิดเห็นที่ระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ =4.15, S.D. =.68) และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมควรเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 38.46

2. กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

การค้นหากระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาในปัจจุบัน คือ ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน จุดประชาสัมพันธ์ยังไม่สะท้อนภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา และอยากให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน (2) ภาพลักษณ์ที่ถือเป็นจุดเด่น คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีอำนาจในการตัดสินใจ และเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ (3) ภาพลักษณ์ที่ถือเป็นจุดอ่อน คือ บางกลุ่มงานดำเนินการล่าช้า เช่น เงินเดือน เป็นต้น บุคลากรบางคนไม่พร้อมให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้มาติดต่อสื่อสาร (4) ภาพลักษณ์ที่ควรได้รับการแก้ไข ได้แก่ ด้านบุคลากรควรยิ้มแย้ม แจ่มใส พร้อมให้บริการสุขภาพแก่ประชาชน มีทักษะการสื่อสารที่ดี และด้านการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามห้วงเวลาที่กำหนด (5) องค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เช่น ผู้บริหาร เนื่องจากเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจในการตัดสินใจ บุคลากรถือเป็นผู้ปฏิบัติที่ต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกการให้บริการ เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อสื่อสารกับหลายภาคส่วน องค์ความรู้ เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเป็นหน่วยงานด้านการแพทย์และสาธารณสุข องค์ความรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญ ต้องเป็นความรู้ใหม่ ทันต่อเหตุการณ์ เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต้องมีความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ เพราะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เป็นต้น (6) ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาควรประกอบด้วย 6 ประเด็น ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร การให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ การประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาคีเครือข่าย (7) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาในฝัน คือ ผู้บริหารเป็นกันเอง บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร

แก่ประชาชนผ่านสื่อหลายช่องทาง เป็นองค์กรที่นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน มีห้องออกกำลังกายให้บุคลากรได้ออกกำลังกาย (8) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาควรลดการใช้กระดาษเพื่อเป็น องค์กรควรนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน เป็นต้น

การออกแบบกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (1) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเพียงพอที่จะนำมาประกอบการออกแบบกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา (2) โอกาสในการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา สามารถเป็นไปได้ เพราะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีจุดเด่นหลายด้าน (3) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โดยสามารถสรุปได้ 4 ปัจจัย ได้แก่ ผู้บริหารต้องคอยเน้นย้ำการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ การสื่อสารองค์กร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาต้องมีช่องทางในการสื่อสารกันภายในองค์กร บุคลากร ต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา และการให้บริการ ทุกกลุ่มงานต้องให้บริการแก่ประชาชนด้วยกัลยาณมิตร (4) กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาสามารถสรุปได้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างภาพลักษณ์ให้ชัดเจนว่าต้องการสร้างภาพลักษณ์ด้านใด กำหนดรูปแบบหรือวิธีการจัดกิจกรรมเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ดำเนินงานตามรูปแบบหรือวิธีการที่กำหนด ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน สรุปผล และพัฒนารูปแบบหรือวิธีการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาสามารถอธิบายได้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (2) ดำเนินการแจกแบบสอบถามบุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 424 คน (3) ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกหัวกลุ่มงานทุกกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ จำนวน 15 คน (4) จัดเวทีสนทนา ครั้งที่ 1 จำนวน 15 โดยการนำกระบวนการวางแผนแบบมีส่วนร่วม (A-I-C) เข้ามาผนวกในการดำเนินงาน (5) ดำเนินการประกาศรูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาให้กับทุกกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมานำไปถือปฏิบัติ เป็นระยะเวลา 3 เดือน (6) การสังเกตผลการดำเนินงานโดยผู้วิจัย ภายหลังจากการดำเนินกิจกรรมตามแผน ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรม โดยการสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 2 เพื่อประเมินผลหลังการนำรูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาไปถือปฏิบัติ (7) การสะท้อนผลลัพธ์ร่วมกัน โดยการสนทนากลุ่ม เช่น คืนข้อมูลการเปลี่ยนแปลง วิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ วิเคราะห์รูปแบบที่เกิดขึ้นจากการวิจัย ได้ MCSEP Model และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

3. ผลของแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

ผู้วิจัยนำปัจจัยแห่งความสำเร็จมาวิเคราะห์ พบว่า ได้แนวทางที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โดยมี 5 องค์ประกอบ หรือ MCSEP Model หมายถึง แนวทางที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา คือ ผู้บริหารต้องคอยเน้นย้ำการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ อย่างต่อเนื่อง โดยนำการสื่อสารภายในองค์กรหลากหลายช่องทางมาเป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจร่วมกัน ทุกกลุ่มงานหรือทุกฝ่ายต้องให้บริการแก่ประชาชนด้วยกัลยาณมิตร และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมควรมีที่จอดรถเพียงพอ อาคารสถานที่สะอาด และเป็นองค์กรที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน และที่สำคัญบุคลากรทุกคนต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

การประเมินผลแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา พบว่า (1) ด้านบริบท พบว่า ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งในด้านการให้บริการ เช่น การให้บริการเร็วขึ้น บุคลากรใส่ใจในการให้บริการมาก วัตถุประสงค์ของการสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีความชัดเจน จุดเด่นของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยงานของภาครัฐมีความน่าเชื่อถือ และผู้บริหารให้ความสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ขององค์กร ส่วนจุดอ่อน คือ เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐ จึงมีขั้นตอนในการดำเนินงานล่าช้า และทรัพยากรที่ใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเพียงพอกับความต้องการ (2) ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า รูปแบบ วิธีการ หรือกิจกรรมในการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่เป็นลักษณ์การประชุม เช่น การประชุมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา และกิจกรรมจิตอาสาที่พัฒนาชุมชน หน่วยงาน พื้นที่สาธารณะ บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจว่าเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินงาน เข็มมุ่ง และวิสัยทัศน์ ขององค์กรและยังทราบว่าต้องการสร้างภาพลักษณ์ 5 ด้าน ได้แก่ ผู้บริหาร การสื่อสารภายในองค์กร การให้บริการ สภาพแวดล้อม และบุคลากร แผนใน การดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีความเหมาะสม และงบประมาณที่ใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาถูกบริหารจัดการในรูปแบบของโครงการ เช่น การจัดประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกเดือน (3) ด้านกระบวนการ พบว่า แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีความเหมาะสม ผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านการประชุมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา และติดตามผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน และ MCSEP Model มีความเหมาะสม ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ได้ในทางปฏิบัติ (4) ด้านผลลัพธ์ พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาดีขึ้น ผู้มารับบริการต่างให้การชื่นชม ที่จอดรถเพียงพอ อาคารสถานที่สะอาด ร่มรื่น น่าอยู่ พฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรสังกัดสำนักงาน

สาธารณสุขเปลี่ยนแปลงไป รู้จักบทบาทหน้าที่ของตน โดยภาพลักษณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจน คือ การให้บริการ สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ติดตามงาน และอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และบุคลากร ใส่ใจการให้บริการมากขึ้น ยิ้มแย้ม พร้อมที่จะให้บริการ การขยายผล MCSEP Model คือ ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันควรขยายผลต่อไปในระดับพื้นที่ โดยปรับให้มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่นั้น ๆ

ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ MCSEP Model ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาควรปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน และจุดให้บริการประชาสัมพันธ์ควรชัดเจนและทันสมัย

อภิปรายผล

ผู้วิจัยขอนำเสนอการการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ภาพลักษณ์ปัจจุบันของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติภายใต้สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา พบว่า สามารถแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนการทำงานเป็นอย่างดี ความพึงพอใจระดับมาก เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความเหมาะสม เป็นต้น และความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ อารี เพชรผุด[7] ที่กล่าวว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมและลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer[8] ด้วยเช่นกัน กล่าวคือ สิ่งแวดล้อม และลักษณ์เฉพาะของแต่ละบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันตามปัจเจกบุคคล และภูมิหลังที่ติดตัวมาของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจจะเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาด้านผู้บริหาร พบว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ มีความเป็นผู้นำ และเห็นด้วยมาก เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Gregory and Wiechmann[3] ที่กล่าวว่า การกระทำการแสดงออกในทางที่ดีของสถาบันหรือหน่วยงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ พนักงาน ก็จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดี กล่าวคือ ผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีความเป็นผู้นำสูงและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของผู้บริหารเป็นภาพลักษณ์ที่ดี

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาด้านบุคลากร พบว่า สามารถแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 2 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ แต่งกายสุภาพ และเห็นด้วยมาก เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ ให้เกียรติผู้ใช้บริการทุกคน เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Gregory and Wiechmann[3] ที่กล่าวว่า การกระทำการแสดงออกในทางที่ดีของสถาบันหรือหน่วยงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ พนักงาน ก็จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดี กล่าวคือ การที่บุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาแต่งกายสุภาพ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการให้เกียรติผู้มารับบริการถือว่าเป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติอยู่แล้ว เนื่องจาก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเป็นหน่วยงานราชการ นอกจากการให้เกียรติผู้อื่นแล้วยังถือเป็นการให้เกียรติตนเองด้วย

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุดในทุกประเด็น เช่น มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Gregory and Wiechmann[3] และBernays[9] ที่ว่า การประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่มากเกินไป รวมทั้งขาดรสนิยมที่ดีจะทำให้เสียภาพลักษณ์ กล่าวคือ การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ดี แต่ต้องไม่มากหรือน้อยจนเกินไป การประชาสัมพันธ์ต้องมีความน่าเชื่อถือ น่าสนใจจนสามารถโน้มน้าวใจประชาชนให้เชื่อตามที่ต้องการจะสื่อสารได้

2. กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาในปัจจุบัน พบว่า ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน จุดประชาสัมพันธ์ยังไม่สะท้อนภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับแนวคิดของ Gregory and Wiechmann[3] ที่ว่า ต้องรู้จักตนเองว่าองค์กรหรือหน่วยงานมีภาพลักษณ์เป็นอย่างไรและภาพลักษณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นคืออะไร ชี้ให้เห็นว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ ภาพลักษณ์ที่เป็นจุดเด่น คือ ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อน คือ จุดประชาสัมพันธ์ยังไม่สะท้อนภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าว ภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนควรได้รับการแก้ไข เนื่องจากเป็นจุดบริการแรกที่ผู้มาขอรับบริการจะต้องมีปฏิบัติสัมพันธ์

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นโอกาสในการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีโอกาสเป็นไปได้ เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีจุดเด่นหลายด้าน เช่น ด้านผู้บริหารมีความเข้มแข็ง สนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นหน่วยงานภาครัฐมีรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของพจน์ ใจชาญสุขกิจ[10] ที่กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของผู้บริหารถือเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพราะความรู้สึกที่ดีจะเกิดขึ้นจากการยอมรับ ความประทับใจประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ทำให้เกิดความภาพที่ดี กล่าวคือ ผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ เนื่องจากเป็นบุคคลที่เข้าถึงง่าย เป็นกันเอง และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาสามารถสรุปได้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดรูปแบบหรือวิธีการ ดำเนินงานตามรูปแบบหรือวิธีการที่กำหนด ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน สรุปผล และพัฒนารูปแบบหรือวิธีการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Gregory and Wiechmann[3] ที่กล่าวว่า การวางแผนสร้างภาพลักษณ์ ต้องจำแนกวิเคราะห์โครงสร้างขององค์กร กำหนดเป้าหมายในการ

สร้างภาพลักษณ์ให้เหมาะสมกับสภาพและกลุ่มเป้าหมาย กำหนดวิธีการและสื่อ ตลอดจนกิจกรรมที่จะดำเนินการ ใช้การโฆษณาสถาบัน การประสานสื่อสารมวลชนอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และการสำรวจประเมินท่าที่ความรู้สึก ทัศนคติของประชาชน เพื่อการดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข กล่าวคือ กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างภาพลักษณ์ กำหนดรูปแบบหรือวิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ ดำเนินงานตามรูปแบบหรือวิธีการที่กำหนด ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน สรุปผลและพัฒนารูปแบบหรือวิธีการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยทุกขั้นตอนดำเนินการร่วมกันผ่านการระดมสมองร่วมกันของบุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

3. ผลของแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นการประเมินผลแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาด้านบริบท พบว่า ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งในด้านการให้บริการ เช่น การให้บริการเร็วขึ้น เป็นต้น วัตถุประสงค์ของการสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีความชัดเจน ส่วนจุดอ่อน คือ เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐ จึงมีขั้นตอนในการดำเนินงานล่าช้า สอดคล้องกับแนวคิดของ Stufebeam Shinkeld[5] ที่ว่า บริบทของการประเมิน เป็นการประเมินบริบทซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการจำเป็นของผู้ได้รับผลประโยชน์ สินทรัพย์ที่มีและปัญหา ภายใต้บริบทสิ่งแวดล้อมในการประเมินซึ่งรวมถึงการเมืองในการประเมินด้วยโดยการประเมินบริบทจะเกี่ยวข้องกับ core values ในการกำหนดเป้าหมาย กล่าวคือ ภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น โดยการนำจุดอ่อนมาปรับปรุงแก้ไข ขณะเดียวกันยังคงรักษาจุดเด่น และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป นอกจากนี้ ทรัพยากรที่ใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเพียงพอกับความต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ[11] ที่ว่าการบริหารทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภายในองค์กร กล่าวคือ ทรัพยากรด้านบุคคลมีความพร้อมในการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด ด้านงบประมาณได้จากการบริหารจัดการในรูปแบบโครงการ ด้านสถานที่มีความพร้อมให้บริการ อาจมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นการประเมินผลแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า รูปแบบ วิธีการหรือกิจกรรมในการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ส่วนใหญ่เป็นลักษณ์การประชุม เช่น การประชุมเจ้าหน้าที่ และกิจกรรมจิตอาสาที่พัฒนาชุมชนหน่วยงาน พื้นที่สาธารณะ เป็นต้น บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร และยังทราบว่าต้องการสร้างภาพลักษณ์ 5 ด้าน ได้แก่ ผู้บริหาร การสื่อสารภายในองค์กร การให้บริการ สภาพแวดล้อม และบุคลากร แผนในการดำเนินงานมีความเหมาะสม และงบประมาณที่ใช้ถูกบริหารจัดการในรูปแบบของโครงการ เช่น การจัดประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกเดือน สอดคล้องกับแนวคิดของ

Stufebeam Shinkeld[5] ที่ว่า ปัจจัยนำเข้า เป็นการประเมินสิ่งนำเข้าเพื่อการวางแผน การเลือกกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการ และมีความเป็นไปได้ตลอดจนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับแผนงาน กล่าวคือ การสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีการกำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เหมาะสม ผนวกเข้ากับงานประจำ ส่งผลให้บุคลากรทราบแนวทางในการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์เป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นการประเมินผลแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาด้านกระบวนการ พบว่า แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมามีความเหมาะสม ผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านการประชุมเจ้าหน้าที่ และติดตามผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน และ MCSEP Model มีความเหมาะสมถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ได้ในทางปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Stufebeam Shinkeld[5] ที่ว่า กระบวนการ เป็นการประเมินกระบวนการในการดำเนินงานของโครงการซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดตาม รวมถึงเอกสาร และกิจกรรมต่าง กล่าวคือ ภายหลังจากการดำเนินงานตามแนวทางทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานผ่านการประชุมเจ้าหน้าที่ และผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน ผลจากการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางที่ดี ชี้ให้เห็นว่า MCSEP Model สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในประเด็นการประเมินผลแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาด้านผลลัพธ์ พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาดีขึ้น ผู้มารับบริการต่างให้การชื่นชม ที่จอดรถเพียงพอ อาคารสถานที่สะอาด ภาพลักษณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจน คือ การให้บริการ สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว และบุคลากร ใส่ใจการให้บริการมากขึ้น ยิ้มแย้ม พร้อมที่จะให้บริการ ส่วนการขยายผล MCSEP Model ควรขยายผลต่อไปในระดับพื้นที่ โดยปรับให้มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่นั้น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Stufebeam Shinkeld[5] ที่ว่า ผลลัพธ์ เป็นการประเมินผลผลิตและผลที่ได้จากโครงการซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมิน ได้แก่ การประเมินผลกระทบ การประเมินประสิทธิผล คุณภาพ และความสำคัญของผลลัพธ์ที่ได้ การประเมินความสำเร็จและความต่อเนื่อง การประเมินเพื่อขยายความสำเร็จของโครงการนำไปประยุกต์ใช้กับโครงการอื่น กล่าวคือ ภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาดีขึ้น มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ MCSEP Model ควรนำไปประยุกต์ใช้ในระดับพื้นที่ โดยปรับให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานสาธารณสุขสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาเป็นหน่วยงานที่ใช้กระดาษจำนวนมาก ควรปรับลดการใช้กระดาษ อาจทำได้โดยการรณรงค์ให้นำกระดาษที่ใช้เพียงด้านเดียวกลับมาใช้ใหม่ (reuse) เพื่อให้เป็นองค์กรที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

1.2 ผลการวิจัยพบว่า จุดประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมายังไม่น่าสนใจ ควรปรับปรุงให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย สะดุดตา เพราะเป็นหน่วยให้บริการจุดแรกของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้ทันสมัย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรประเมินผล การนำ MCSEP Model ไปปฏิบัติในพื้นที่ โดยศึกษาในประเด็นบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ในระยะยาว เพื่อประเมินผลความยั่งยืนของ MCSEP Model

2.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปที่มีต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา โดยศึกษาในประเด็นความพึงพอใจ ความต้องการ และความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

เอกสารอ้างอิง

[1] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ; 2559.

[2] Boulding K. E. The Image : Knowledge in Life and Society. Michigan: The University of Michigan; 1975.

[3] Gregory, James R, and Jack G Wiechmann. Marketing Corporate Image: The Company as Your Number One Product. Lincolnwood: NTC Business Books; 1991.

[4] สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา. ประวัติความเป็นมาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา. สำเนาอัด; 2563.

[5] Stufebeam, D. L., & Shinkeld, A. J. Evaluation Theory, Models & Applications. San Francisco, CA: Jossey-Bass; 2007.

[6] Yamane, T. Statistic: An Introductory Analysis. 3 rd ed. New York : Harper and Row; 1973.

[7] อารี เพชรผุด. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์; 2530.

[8] Gilmer, V. B.Industrial and Organization Psychology. New York: McGraw-Hill; 1967.

[9] Bernays, E. L.Your Future in Public Relations. New York: Richard Rosen Press; 1961.

[10] พจน์ ใจชาญสุขกิจ. CEO PR & IMAGE. กรุงเทพฯ: ฐานมีเดีย เน็ตเวิร์ค; 2548.

[11] วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: นิติธรรม; 2548.