

แนวทางการเข้าถึงการบริการของรัฐ  
ด้านการสาธารณสุข

โดย

พลโท สุวิชา แก้วรุ่งเรือง  
ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม  
กระทรวงกลาโหม

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร  
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 57  
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2557 - 2558

การทำซ้ำ  
ชบัญญัติ  
วิทยาลัย

อาณาจักร

## บทคัดย่อ

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง "แนวทางการเข้าถึงการบริการของรัฐด้านการสาธารณสุข" นี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงลักษณะของบุคลิกภาพ และทัศนคติการให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งในการศึกษานี้จะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบไหนที่เอื้ออำนวยต่อการทำให้บุคคลนั้นๆ มีทัศนคติและพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน ผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ทำให้เข้าใจถึงลักษณะของบุคลิกภาพ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นไรที่เหมาะสมกับงานชนิดหนึ่งๆซึ่งตรงกับสำนวนฝรั่งที่ว่า

Put the right man on the right job ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามชั้นจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีตำแหน่งเฉพาะ 5 ตำแหน่ง คือ พยาบาล เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานสาธารณสุข และพนักงานธุรการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ทั้ง 5 ตำแหน่งนี้กระจายอยู่ตามศูนย์บริการสาธารณสุข 68 แห่งทั่วกรุงเทพมหานคร หลังจากที่ได้จำนวนตัวอย่างจากการสุ่มตามชั้นครบแล้ว จึงได้เลือกศูนย์บริการสาธารณสุขที่จะศึกษา โดยใช้วิธีสุ่มแบบง่ายที่ครอบคลุมตัวอย่างประชากรที่ต้องการศึกษา

การศึกษาถึงบุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนนี้ มีฐานคติที่ว่า ทัศนคติเป็นแนวโน้มของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการศึกษาทัศนคติของบุคคลก็คือ การศึกษาถึงส่วนหนึ่งของพฤติกรรมบุคคลนั่นเอง สำหรับการศึกษาศนคติการให้บริการประชาชนในเอกสารวิจัยนี้หมายถึง " ลักษณะความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะต่อเรื่องของการให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน ซึ่งมีองค์ประกอบคือ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเข้าใจ ความเห็นใจเพื่อนมนุษย์ ความอดทน ความพึงพอใจในงานที่ทำ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และจรรยาบรรณของอาชีพตน " ส่วนบุคลิกภาพนั้นหมายถึง ลักษณะการผสมผสานของร่างกาย อารมณ์ สังคม และศีลธรรมประจำใจ ทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นลักษณะเฉพาะของคนคนนั้นซึ่งได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบ คือบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบเก็บตัว และบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบมีความแตกต่างกันดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (EXTRAVERSION) หมายถึงลักษณะหรือองค์ประกอบต่างๆของบุคคลที่ตื่นตัวชอบการมีกิจกรรมต่างๆ ชอบเข้าสังคม ชอบทำอะไรที่ท้าทายและเสี่ยงภัย ทำอะไรหุ่นหันพลันแล่นไม่ค่อยระมัดระวัง ชอบแสดงความรู้สึกออกมาอย่างเปิดเผย ขาดความคิดไตร่ตรอง และขาดความรับผิดชอบ

2. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (INTROVERSION) หมายถึงลักษณะหรือองค์ประกอบต่างๆของบุคคลที่ตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบแสดงตัวนั่นก็คือ เป็นผู้ที่ไม่ชอบการมีกิจกรรมที่ตื่นเต้นโลดโผน ค่อนข้างเก็บตัว ชอบทำอะไรด้วยความมั่นใจไม่ชอบการเสี่ยง ทำสิ่งต่างๆด้วยความระมัดระวังและมักมีการวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า มักที่จะเก็บความรู้สึกของตนเองเอาไว้คนเดียว ชอบคิดอะไรที่ลึกซึ้งและรอบคอบ และเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง

สมมุติฐานของการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่  
สาธารณสุข มีดังนี้คือ

1. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติในการ  
ให้บริการประชาชนที่แตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางที่ดีต่อการให้บริการประชาชน
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นแบบเก็บตัว
4. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชน  
ดีกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

ผลของการศึกษาปรากฏว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทุกประการ ค่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่  
สาธารณสุขก็อยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยที่ทัศนคติฯที่อยู่ในเกณฑ์ดีมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพ  
แบบเก็บตัวด้วย และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่ของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีบุคลิกภาพเป็นแบบ  
ค่อนข้างเก็บตัว ส่วนปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจที่ต่างกัน บุคลิกภาพและทัศนคติฯก็จะแตกต่างกันด้วยคือ  
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มี อายุ อายุราชการ ระดับงาน ระดับการศึกษาที่สูงกว่า จะมีบุคลิกภาพที่ค่อนข้างไปทาง  
พวกเก็บตัวและเป็นผู้ที่มีทัศนคติการให้บริการประชาชนอยู่ใน ระดับดี - ดีมาก ซึ่งจากผลที่ได้ดังกล่าวนี้  
จะเห็นได้ว่า การที่จะให้ได้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการประชาชนเพื่อที่จะทำให้ประชาชน  
มีศรัทธาต่อตัวข้าราชการและระบบราชการอันเป็นส่วนรวมนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งสรุปได้คือ การคัดเลือก  
บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่นั้นควรคำนึงถึงบุคลิกภาพที่เหมาะสมเอื้ออำนวยต่องานที่จะปฏิบัติในหน้าที่ และหน้าที่  
จะมีการส่งเสริมเร่งรัดปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีความพร้อมในการให้บริการที่ดีแก่  
ประชาชนโดยใช้วิธีการวางเงื่อนไขที่เหมาะสมตามสภาพของลักษณะงานซึ่งจะต้องมีการศึกษาค้นคว้าต่อไปถึง  
คุณลักษณะของบุคคลที่เหมาะสมกับงานชนิดต่างๆ

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญ ตาราง	ง
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>
	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย
	2
	ขอบเขตของการวิจัย
	2
	สมมติฐานของการวิจัย
	3
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย
	3
	คำจำกัดความ
	3
<b>บทที่ 2</b>	<b>แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>
	5
	บุคลิกภาพ
	5
	สิ่งกำหนดบุคลิกภาพ
	6
	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว
	7
	ทัศนคติ
	12
	องค์ประกอบที่ใช้ในการวัดทัศนคติ
	13
	ที่มาของทัศนคติ
	14
	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนคติ
	15

## สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	วิธีการดำเนินการวิจัย	17
	รูปแบบการวิจัย	17
	ประชากรที่ศึกษา	17
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
	การวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
	ส่วนที่ 1 ภูมิหลังทางสังคม เศรษฐกิจ บุคลิกภาพ และทัศนคติ ในการให้บริการประชาชน	28
	ส่วนที่ 2 ทัศนคติ ในการให้บริการประชาชน และบุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข	44
	ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว และทัศนคติในการให้บริการประชาชน	45

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปข้อวิจัย และข้อเสนอแนะ	49
สรุป	49
ข้อเสนอแนะ	49
ภาคผนวก	51
บรรณานุกรม	63
ประวัติผู้วิจัย	67

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ลักษณะกิริยาอาการของพวกเก็บตัว - แสดงตัว..... 8
3.1	ขนาดของประชากรและตัวอย่างที่นำมาศึกษา..... 19
3.2	แสดงถึงการขยายตัวของจำนวนศูนย์บริการสาธารณสุขและจำนวนประชากร..... 23
4.1	แสดงถึงจำนวนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข แบ่งตามทัศนคติในการให้บริการประชาชน และภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ..... 29
4.2	ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานและทัศนคติของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการให้บริการประชาชน..... 30
4.3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับและทัศนคติในการให้บริการประชาชน..... 31
4.4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและทัศนคติในการให้บริการประชาชน..... 32
4.5	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการและทัศนคติในการให้บริการประชาชน..... 33
4.6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสและทัศนคติในการให้บริการประชาชน..... 34
4.7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและทัศนคติในการให้บริการประชาชน..... 35
4.8	แสดงจำนวนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโดยแบ่งตามลักษณะบุคลิกภาพ และภูมิหลัง ทางสังคม เศรษฐกิจ..... 36
4.9	บุคลิกภาพและตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข..... 37
4.10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและระดับของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข..... 38
4.11	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและอายุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข..... 39
4.12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและอายุราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข..... 40

ตารางที่	หน้า
4.13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและสถานภาพการสมรสของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข..... 41
4.14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข..... 42
4.15	บุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข..... 44
4.16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนคติ..... 45
4.17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชน..... 46
4.18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนบุคลิกภาพและคะแนนทัศนคติฯ ( 3 x 3 ระดับ)..... 47



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานของรัฐบาล หน่วยงานราชการนับว่าเป็นตัวกลางที่สำคัญระหว่างรัฐกับประชาชน ข้าราชการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐนับว่าเป็นบทบาทสำคัญยิ่งในการกลั่นกรองนโยบายและการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล ในทางปฏิบัตินั้นการให้บริการแก่ประชาชนก็ดี การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนก็ดี ย่อมถือได้ว่า ข้าราชการทั้งหลายเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องข้องในการกำหนดนโยบายทั้งทางตรงและทางอ้อม ในทางตรงนั้น ข้าราชการในระดับต่างๆ ย่อมมีหน้าที่ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเสนอขึ้นไปตามลำดับชั้นจนถึงหน่วยสูงสุดของรัฐบาล ซึ่งเป็นผู้ที่จะนำความเห็นเหล่านั้นไปประมวล วิเคราะห์เป็นนโยบายต่อไป ส่วนในทางอ้อมนั้น ข้าราชการในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องข้องกับประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการที่ทำงานระดับอำเภอ หรืองานทางด้านบริการทางสาธารณสุข ย่อมมีส่วนที่จะช่วยสะท้อนความคิดเห็น ความจำเป็นและความต้องการของประชาชนไปสู่รัฐบาล และช่วยให้รัฐบาลสามารถนำเอาสิ่งเหล่านี้ไปประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบาย

ในขณะที่เดียวกัน หากประสงค์จะปฏิบัติงานให้บังเกิดผลตามเป้าหมายขององค์การแล้ว ตัวข้าราชการเองก็ควรที่จะมีพฤติกรรมและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน เพื่อที่ประชาชนจะได้มีศรัทธาในทางบวกต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการเองในฐานะที่เป็นผู้ที่ใช้ประชาชนและทัศนคติของข้าราชการที่พร้อมจะรับใช้ให้บริการย่อมเป็นสิ่งทีประชาชนปรารถนา แต่ในสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันเรามักที่จะได้ยินได้ฟังอยู่เสมอว่า ข้าราชการชอบถือตัวว่าเป็นผู้ยิ่งใหญ่เป็นเจ้านายมากกว่าที่จะเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีอากรทั้งหลาย ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นผู้ที่ให้เงินเดือนแก่พวกตน และไม่ว่าจะไปขอรับบริการที่อำเภอหรือเขต ประชาชนมักจะพบกับความลำบากยากเย็นจากความอึดอาดล่าช้าของหน่วยงานราชการและบางครั้งยังอาจถูกเจ้าหน้าที่ที่กั่นก้างและดูว่าเสียอีก ในทำนองเดียวกัน การที่ประชาชนไปติดต่อขอรับบริการทางด้านสาธารณสุขจากทางโรงพยาบาลหรือหน่วยงานทางด้านสาธารณสุขอื่น ๆ ก็มักจะประสบปัญหาต่าง ๆ เช่นเดียวกัน ข้าราชการบางคนมักมาทำงานสายและกลับก่อนเวลาเลิกงาน บางคนสำคัญผิดคิดว่าเป็นนายของประชาชน ทั้งนี้เพราะทัศนคติของข้าราชการยังไม่พร้อมที่จะรับใช้ประชาชน

จากปัญหาเหล่านี้ทำให้ตั้งคำถามได้ว่า เพราะเหตุใดข้าราชการจึงมักมีพฤติกรรมเช่นนี้และข้อกล่าวหาที่ได้กล่าวมานั้นเป็นจริงมากน้อยเพียงไร การวิจัยในเรื่องนี้จะเป็นการให้คำตอบตามสภาพที่เป็นจริงและจะทำให้ได้คำตอบตามที่ต้องการ เพื่อหาวิธีแก้ไขปรับปรุง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลในการที่จะลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาส การเข้าถึงการบริการของรัฐต่อไป ตามหลักจิตวิทยานั้น พฤติกรรมย่อมเกิดจากเหตุและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า ทศนคติเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ในขณะที่เดียวกันบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลก็มีความสัมพันธ์กับทศนคติของเขาและพฤติกรรมที่แสดงออกมาด้วย อาจจะสามารถกล่าวได้อย่างง่ายๆ ว่า บุคลิกภาพที่แตกต่างกันจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษาถึงเรื่องบุคลิกภาพและทศนคติของบุคคลจะทำให้เราเข้าใจถึงพฤติกรรมข้าราชการและองค์การ และการเข้าใจถึงพฤติกรรมของข้าราชการและองค์การในปัจจุบันนั้น จะช่วยให้เราสามารถบรรยาย อธิบาย และทำนายพฤติกรรมในอนาคตด้วย

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ติดอันดับ 1 ใน 10 ของประเทศที่มีความเหลื่อมล้ำสูงที่สุดในโลก ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม ฝักรากลึกมายาวนาน มีต้นตอจากระบบเศรษฐกิจแบบเสรีที่ใช้เงินเป็นตัวชี้วัด คนมีเงินมีโอกาสและมีอำนาจมากกว่า สามารถซื้อตำแหน่ง ซื้อได้แม้กระทั่ง บาปบุญคุณโทษ ทำให้คนจนและคนมีความรู้ต่ำกว่าถูกเอาเปรียบ ดังนั้นประเด็นความเหลื่อมล้ำ ในสังคมไทยสามารถเห็นได้เป็นรูปธรรมหนึ่งนั้น คือ สิทธิขั้นพื้นฐานในการรักษาพยาบาล แม้นโยบายของรัฐบาลทุกสมัยกำหนดไว้ว่าจะต้องลดความเหลื่อมล้ำของคนในสังคม แต่ก็ยังถือเป็นนามธรรม ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องจะต้องช่วยกันผลักดันให้เกิดเป็นรูปธรรม เมื่อคนในชาติได้รับสิทธิเท่าเทียมหรือเสมอภาคกัน จะเป็นพลังอำนาจของชาติในการปกป้องรักษาอธิปไตยให้อยู่ในสังคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรีอย่างยั่งยืนต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ทางด้านสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาด้านการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ทางด้านสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเข้าถึงบริการของรัฐด้านสาธารณสุข
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเข้าถึงบริการของรัฐ ด้านสาธารณสุขต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

แนวทางการเข้าถึงการบริการของรัฐด้านการสาธารณสุข ที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการ โดยจะศึกษาถึงลักษณะบุคลิกภาพและทศนคติ การให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 68 ศูนย์เท่านั้น

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร โดยแยกประชากรที่ศึกษาตามตำแหน่งต่าง ๆ คือ พยาบาล เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานสาธารณสุข และพนักงานธุรการ

## สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ในการวิจัยดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีภูมิลำเนาทางสังคม เศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติในการบริการประชาชนแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติ ในทางที่ดีต่อการบริการประชาชน
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นแบบเก็บตัว
4. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว จะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนดีกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นแบบแสดงตัว

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบสภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ทางด้านสาธารณสุข
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ทางด้านสาธารณสุข
3. ทำให้ทราบแนวทางในการเข้าถึงบริการของรัฐด้านสาธารณสุข
4. จะได้เสนอแนะแนวทางในการเข้าถึงบริการของรัฐด้านสาธารณสุขต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

## คำจำกัดความ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของแนวความคิดต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะการผสมผสานของร่างกาย อารมณ์ สังคม และศีลธรรมประจำใจ ทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นลักษณะเฉพาะของคนคนนั้น และ ในการวิจัยนี้ บุคลิกภาพจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทเท่านั้น คือบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบเก็บตัว ซึ่งพอที่จะอธิบายได้ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง ลักษณะหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ของบุคคลที่ตื่นตัวชอบมีกิจกรรม ชอบเข้าสังคม ชอบทำอะไรที่ท้าทายและเสี่ยงภัย ทำอะไรหุนหันพลันแล่นไม่ค่อยระมัดระวัง ชอบแสดงความรู้สึกรวมออกมาอย่างเปิดเผย ขาดความคิดไตร่ตรอง และขาดความรับผิดชอบ

1.2 บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion) หมายถึง ลักษณะหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ของบุคคลที่ตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว คือ เป็นผู้ที่ไม่ชอบกิจกรรมที่ตื่นเต้น โลกโผน ค่อนข้างเก็บตัว ชอบทำอะไรที่มั่นใจไม่ชอบเสี่ยง ทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความระมัดระวังและมักมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า มัก

ที่จะเก็บความรู้สึกของตนเองเอาไว้คนเดียว ชอบคิดอะไรที่ลึกซึ้งและรอบคอบ และเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง<sup>1</sup>

ทั้งบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและเก็บตัวนี้จะวัดโดยแบบทดสอบที่ผู้วิจัยทำการดัดแปลงจากแบบทดสอบบุคลิกภาพแบบประเมินด้วยตนเองของ Eysenck ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป

2. ทักษะคติ (Attitude) เป็นความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

3. การให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ

4. ทักษะคติในการให้บริการแก่ประชาชน หมายถึง ลักษณะความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะเรื่องของการให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน ซึ่งประกอบด้วย การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเข้าอกเข้าใจ ความเห็นใจเพื่อนมนุษย์ ความอดทน ความพึงพอใจในงานที่ทำ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และจรรยาบรรณของอาชีพตน

5. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนตามศูนย์บริการสาธารณสุขต่าง ๆ ที่มีอยู่ 68 แห่ง ของ สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้คือ พยาบาล เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานสาธารณสุข และพนักงานธุรการ

---

<sup>1</sup>H.J.Eysenck and Glenn Wilson, Know Your Own Personality(Maryland : Penguin Books, 1976), p. 11.

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 จะเป็นการทบทวนเนื้อหาเกี่ยวกับ แนวความคิด ทฤษฎีวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### 2.1 บุคลิกภาพ (Personality)

คำว่าบุคลิกภาพเป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับกันได้ในหลายทาง เช่น หมายถึงลักษณะที่ถูกต้องใจของผู้ที่พบเห็น หรือบางทีก็หมายถึงเสน่ห์ทางเพศ (Sex Appeal) มีอยู่บ่อยครั้งที่เรามักจะกล่าวถึงบุคลิกภาพโดยหมายถึงรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ท่วงทีวาจา อุปนิสัยใจคอ ตลอดจนอารมณ์ และบทบาทของบุคคลที่ปรากฏแก่สายตาของผู้อื่น

การศึกษาเรื่องบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการที่จะทำให้เรามีความเข้าใจในเรื่องแรงจูงใจและพฤติกรรมของมนุษย์ แอดเลอร์และชัลลิแวน<sup>1</sup> เน้นให้เห็นว่า บุคลิกภาพหรือพฤติกรรมในอนาคตจะเป็นเช่นไรย่อมเป็นผลมาจากบุคลิกภาพในปัจจุบันนั่นเอง นอกจากนี้ กิลฟอร์ด<sup>2</sup> แบ่งบุคลิกภาพของคนออกตามลักษณะการ (Trait) ได้ 7 ประการด้วยกัน กล่าวคือ

1. ความสนใจ (Interest) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โต้ว่าที่ ทำงานด้วยมือ ฯลฯ
2. ความต้องการ (Needs) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่มีอยู่ชั่วชีวิตของมนุษย์เรา เช่น ความต้องการการยกย่องนับถือ ความต้องการสะดวกสบาย ฯลฯ
3. ทักษะ (Attitude) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือวัตถุสิ่งของและความคิดเห็น เช่น ทักษะต่อการเสียภาษีรายได้ ทักษะต่อการคุมกำเนิด ทักษะต่อคนจีน เป็นต้น
4. ความถนัดตามธรรมชาติ (Aptitudes) เป็นเรื่องของความสามารถของบุคคลที่จะทำหรือปฏิบัติงานต่าง ๆ
5. อารมณ์นิสัย (Temperament) คือลักษณะนิสัยใจคอของบุคคล พิจารณาในด้านอารมณ์ที่เป็นลักษณะประจำของบุคคลนั้น ๆ และสามารถทำนายล่วงหน้าได้<sup>3</sup>
6. สรีรวิทยา (Physiology) เป็นเรื่องของการทำงานของระบบอวัยวะต่างๆ เช่น การหายใจ การเผาผลาญอาหารในร่างกาย ฯลฯ
7. รูปร่างภายนอก (Morphology) เป็นเรื่องของโครงสร้างหรือรูปร่างของร่างกาย เช่น ความสูง น้ำหนัก สีผิว เป็นต้น

<sup>1</sup>Calvin S. Hall and Gardner Lindzey, op. cit., footnote 5, p.4.

<sup>2</sup>J.P. Guilford, Personality( New York: McGraw - Hill Book Co, Inc., 1959 ), p.561.

<sup>3</sup>พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ( กรุงเทพฯ : บริษัท รุ่งศิลป์การพิมพ์, 2525 ), น. 395 - 396.

## สิ่งที่กำหนดบุคลิกภาพ (Determinants of Personality)

การก่อรูปลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพของมนุษย์เรานั้น เกิดจากปัจจัยหลายประการที่ผสมผสานกันไป เช่น จากประสบการณ์ การเรียนรู้อันเป็นระยะเวลาที่ต่อเนื่องและพัฒนาไปสู่ลักษณะของบุคลิกภาพที่ค่อนข้างจะถาวรของมนุษย์ นักวิชาการทางด้านบุคลิกภาพได้มีความเห็นร่วมกันว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพมีอยู่ 4 ประการ<sup>4</sup> กล่าวคือ

1.ตัวกำหนดทางด้านสรีระหรือองค์ประกอบทางด้านร่างกายและจิตใจ(Constitutional determinants) เป็นลักษณะที่มนุษย์เราได้รับการถ่ายทอดติดตัวมาตั้งแต่เกิด ผลจากลักษณะโครงสร้างทางกรรมพันธุ์ที่แตกต่างกันจะทำให้ความสามารถในการเรียนรู้ การใช้พลังงาน และการมีกิจกรรมต่างๆ ของคนเราแตกต่างกันออกไป อายุและเพศก็เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะมีอิทธิพลต่อความต้องการและความคาดหวังของคน

2.ตัวกำหนดทางการเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Group membership determinants) เป็นลักษณะของการดูดซึมและการเรียนรู้ทางสังคมของคน ซึ่งบุคคลภายในกลุ่มวัฒนธรรมเดียวกันย่อมที่จะได้แนวบุคลิกภาพของตนตามความเชื่อ ค่านิยม และจารีตจากวัฒนธรรมนั้น ๆ และย่อมมีความแตกต่างจากบุคคลที่ต่างวัฒนธรรมกันที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความเชื่อ ค่านิยม และจารีตประเพณี บุคลิกภาพของบุคคลจะพัฒนาไปตามวิถีทางของชีวิตที่เขาผู้นั้นมองเห็น

3.ตัวกำหนดทางบทบาท (Role determinants) ในชีวิตประจำวันของคนเรา ต่างคนต่างก็มีบทบาทที่แตกต่างกันไป บางคนมีบทบาทหลายบทบาท และบทบาทเหล่านี้เองที่กลายมาเป็นตัวที่กำหนดบุคลิกภาพของเขา เช่น คนที่มีบทบาทเป็นทหารก็จะมีบุคลิกภาพที่เป็นลักษณะแบบเดียวกับกลุ่มผู้ร่วมอาชีพของเขา หรืออาจารย์ในมหาวิทยาลัยก็จะมีลักษณะของบุคลิกภาพที่แตกต่างจากทหาร เป็นต้น กล่าวสั้น ๆ ได้ว่าบุคลิกภาพของคนในอาชีพใดย่อมที่จะมีแนวโน้มเป็นไปตามบุคลิกภาพของกลุ่มอ้างอิงที่เขาสัมผัสอยู่

4.ตัวกำหนดทางด้านสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อม(Situational determinants) คือสถานการณ์บางสถานการณ์จะช่วยเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของคนซึ่งรวมถึง การช่วยให้เกิดแนวทางการตัดสินใจ เช่น บุคลิกภาพของบุคคลอื่นที่เราประทับใจ เรามักที่จะเอาเขาเป็นแบบหรือแนวทางการเลือกดำเนินชีวิตของตัวเอง ตัวอย่างเช่น นักศึกษาปีที่ 1 ที่มาฟังการบรรยายการเลือกวิชาเอก ถ้ามีวิทยากร ในสาขาอาชีพวิชาเอกนั้นที่มีบุคลิกภาพที่ดึงดูดและประทับใจเขา เขาก็อาจจะเลือกในการศึกษาวิชาเอกนั้น และพยายามที่จะเรียนแบบบุคลิกลักษณะเช่นนั้น

สิ่งที่กล่าวมานี้มีอิทธิพลและผลกระทบต่อบุคลิกภาพของคนเราตลอดเวลา ซึ่งจะเป็นการก่อให้เกิดการพัฒนาการของบุคลิกภาพของเขาไปจนตลอดชั่วชีวิตทีเดียว

จากที่กล่าวมาแล้วว่าบุคลิกภาพของบุคคลจะมีลักษณะที่เป็นลักษณะการของบุคลิกภาพ (Personality trait) บุคคลแต่ละกลุ่มก็มีแบบอย่างของบุคลิกภาพที่ต่างกันอย่างออกไป นักวิชาการทางด้านบุคลิกภาพก็ได้พยายามศึกษาแบ่งกลุ่มของลักษณะบุคลิกภาพมนุษย์ออกเป็นหลายแบบด้วยกัน เช่น อะดอโน<sup>5</sup> ได้พยายามแบ่งกลุ่มของลักษณะบุคลิกภาพแบบเผด็จการ (Authoritarian Personality) จุงและไอ

---

<sup>4</sup>Clyde Kluckhohn and Henry A. Murray, Personality(New York : Alfred A. Knopf, 1956), p. 40 - 41.

<sup>5</sup>T.W.Adorno, Authoritarian Personality(New York : Harper, 1950), p. 4.

เซนต์<sup>6</sup> ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพแบบเก็บตัว - แสดงตัว (Introversion-Extraversion) หรือทางจิตเวชเอง ก็มีการเรียกบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไปตามลักษณะอาการที่ตรวจพบและวัดได้ด้วยแบบทดสอบ(เช่น แบบทดสอบ MMPI หรือ The Minnesota Multiphasic Personality Invent) บางคนอาจมีบุคลิกภาพแบบหวาดระแวงหรือบางคนอาจมีบุคลิกภาพแบบเศร้าซึม เป็นต้น

สำหรับในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและเก็บตัวเท่านั้น เพราะคำว่าบุคลิกภาพแบบเก็บตัว และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ได้มีการใช้กันอย่างแพร่หลายเป็นที่รู้จักกันดีแล้ว

### บุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว(Extraversion - Introversion)

ในการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัวนี้ นักวิชาการที่มีชื่อเสียงที่ควรกล่าวถึงคือ คาร์ล จุง (Carl Jung) และไอเซนค (H.J. Eysenck) ซึ่งทั้ง 2 ท่านได้สนใจศึกษาค้นคว้าเรื่องนี้ไว้มาก

จุง<sup>7</sup> เป็นจิตแพทย์และนักจิตวิเคราะห์ผู้สืบทอดความคิดจากฟรอยด์จุงมีชีวิตอยู่ระหว่างปี ค.ศ. 1875-1961 เขาได้ให้ความเห็นว่า บุคลิกภาพของมนุษย์แบ่งได้เป็น 2 มิติ (Dimensions) คือ มิติที่จะแยกตัวเองเมื่อเกิดความกดดันทางอารมณ์หรือที่เรียกว่า การเก็บตัว (Introversion) และมิติที่ชอบเข้าสังคมและชอบมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือที่เรียกว่า การแสดงตัว (Extraversion) ในระหว่าง 2 พวกนี้อาจจะมีพวกที่สามปรากฏอยู่ด้วย เรียกว่าพวก Ambivertคือ มีลักษณะเก็บตัวและแสดงตัวรวมกัน พวกเก็บตัวและพวกแสดงตัวนี้มีบุคลิกภาพที่ก่อรูปขึ้นโดยเครื่องเร้าทางสังคมและการถ่ายทอดที่ได้รับมาจากบรรพบุรุษของเขาซึ่งจุงได้ให้ลักษณะของคน 2 จำพวกไว้ดัง ตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ลักษณะกิริยาอาการของพวกเก็บตัว – แสดงตัว

กิริยาอาการของพวกเก็บตัว	กิริยาอาการของพวกแสดงตัว
เอาตนเองเป็นศูนย์กลางของความรู้สึกรู้สึกนึกคิด เป็นนักคิดนักฝัน เก็บตัวอยู่คนเดียวเงียบ ๆ ไม่ยุ่งสิ่งกับใคร	สนใจคนอื่นและโลกภายนอก บูชาความจริง ชอบสนุกรสนานรื่นเริง ชอบสมาคม

<sup>6</sup>Christopher F. Monte, Beneath the Mask( New York : Fraeger Publishers,1977), p. 25.

<sup>7</sup>Ibid., p.128 - 167.

<p>ชอบทำงานคนเดียว เก็บความรู้สึกได้ดี มักโทษตัวเอง มองโลกในแง่ร้าย จริงจังกับชีวิต เป็นคนมีระเบียบแบบแผน ชอบอยู่กับสิ่งที่ไม่มีชีวิต ไม่ชอบพูดมาก ทำมากกว่าพูด มีอารมณ์เบาสิก โกรธเกลียดง่าย มักเกรงใจคนอื่น ไม่ชอบเป็นใหญ่เป็นโต ถือเนื้อถือตัว ไม่ยอมใครง่าย ๆ มีเพื่อนน้อย แต่ได้เพื่อนจริง ชอบวิจารณ์คนอื่น ต้องการเปลี่ยนสภาพของโลกให้เข้ากับตัว</p> <p>ฯลฯ</p>	<p>ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น แสดงออกอย่างเปิดเผย มักโทษคนอื่น มองโลกในแง่ดี ไม่ยึดมั่นถือมั่นสิ่งใด ไม่ชอบทำการทำงานที่ล้าวนเกินไป ชอบอยู่กับสิ่งที่มีชีวิตหรือคน ชอบพูดมาก พูดมากกว่าทำ ไม่โกรธใครและรักใคร่ง่าย ๆ ชอบใช้อำนาจขู่ขู่ ชอบเป็นเจ้านายคน ไม่ถือเนื้อถือตัว มีเพื่อนมาก แต่คบกันผิวเผิน ไม่ชอบวิจารณ์ใคร ต้องการปรับสภาพของตนเองให้เข้ากับสภาพของโลก</p> <p>ฯลฯ</p>
---	--

ที่มา: อุทัย หิรัญโต, “การศึกษาบุคลิกภาพเพื่อประโยชน์ในการบริหาร,” นิตยสารท้องถิ่น ปีที่ 23 ฉบับที่ 3 (มีนาคม 2525), น. 28.

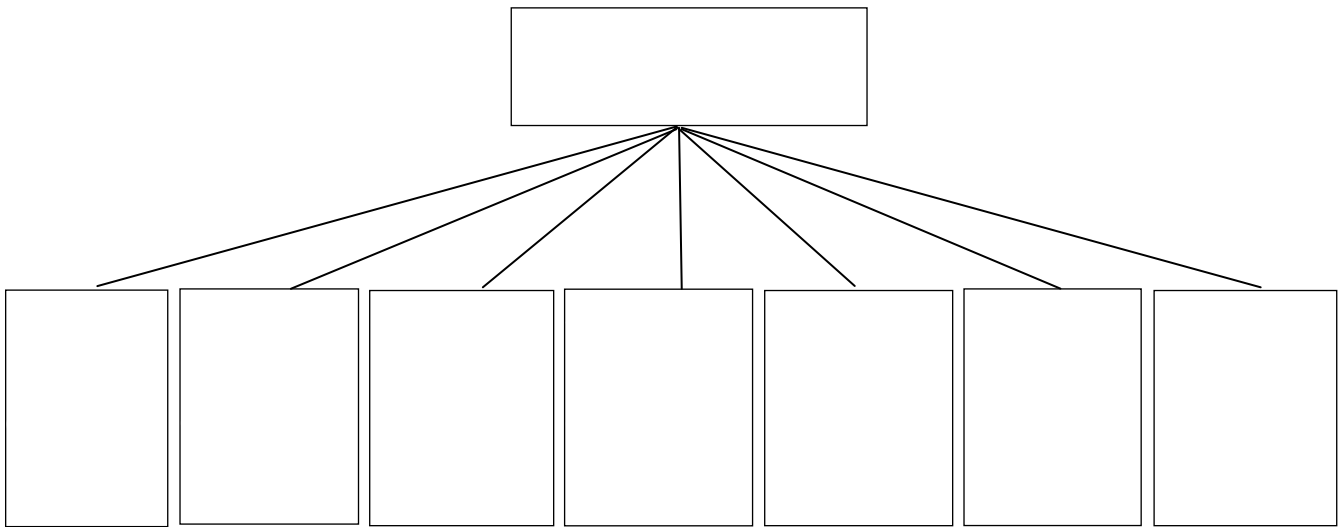
คนทั้ง 2 พวกที่กล่าวมานี้ไม่มีใครดีเลวกว่ากัน ทั้งนี้ แล้วแต่อาชีพหรือลักษณะงาน ที่ทำงาน บางอย่างพวกเก็บตัวทำได้ดี ไม่เหมาะกับพวกแสดงตัว และงานบางอย่างก็เหมาะกับพวกแสดงตัวมากกว่า พวกเก็บตัว อย่างไรก็ดี อาจจะมีบุคคลอีกพวกหนึ่งคือ มีลักษณะของพวกเก็บตัวและพวกแสดงตัวเท่ากัน ทฤษฎีของจุ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั้งในอดีตและปัจจุบัน

ไอเซงค<sup>8</sup> เป็นนักพฤติกรรมศาสตร์และนักจิตวิทยาที่ทำงานวิจัยที่มีชื่อเสียงของอังกฤษ (1961) ผลงานของไอเซงคส่วนใหญ่เป็นผลที่ได้จากการสังเกตและการทดลองในห้องปฏิบัติการ ไอเซงคได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวพบว่าสามารถเชื่อมโยงลักษณะการ (Traits) ที่สำคัญ ๆ ได้ 7 ลักษณะการซึ่งแต่ละลักษณะการมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันและเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้คือคนที่มีความสามารถเข้าสังคมได้ดี ก็จะมีลักษณะดังต่อไปนี้ประกอบด้วยคือ เป็นผู้ที่ตั้งตัวชอบมีกิจกรรม ชอบทำอะไรที่ท้าทายและเสี่ยงภัย ทำอะไรหุนหันพลันแล่น ชอบแสดงความรู้สึกออกมาอย่างเปิดเผย ขาดความคิดวิเคราะห์ และขาดความรับผิดชอบ ลักษณะการทั้ง 7 อย่าง (ดูรูปที่ 2.1) มีสหสัมพันธ์ต่อกันทั้ง บุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวนี้ในสภาพความเป็นจริงแล้วเป็นการยากมากที่เราจะแบ่งใครว่าเป็น คนมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวหรือเก็บตัวโดยเด็ดขาด เพราะว่าลักษณะของคนเราโดยทั่วไปแล้วจะอยู่บนช่วงของความต่อเนื่องระหว่างข้อทั้ง 2 นั้นเอง แต่อย่างไรก็ตาม เราก็พอที่จะบอกได้ว่าบุคคลไหนมีแนวโน้มที่จะมี บุคลิกภาพแบบใดในสองพวกดังกล่าว

<sup>8</sup> Ibid., p. 25.



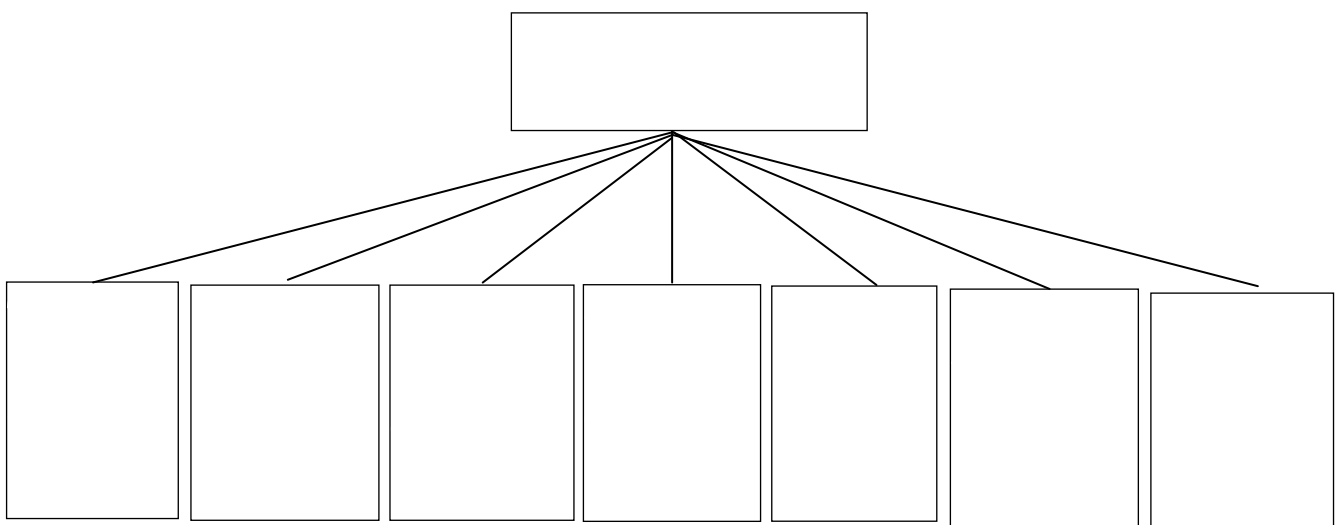
รูปที่ 2.1  
องค์ประกอบทางลักษณะการของพวกแสดงตัว



ที่มา: รวมแนวความคิดของ H. J. Eysenck from Know Your Own Personality

ตามรูปที่ 2.1 เป็นลักษณะที่เป็นองค์ประกอบของพวกที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว สำหรับพวกที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวก็จะมีลักษณะการตรงกันข้ามกับพวกที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว คือ ไม่สนใจกิจกรรม ไม่ประสงค์เข้าสังคม มีความระมัดระวังตัว มีการควบคุมตนเอง มีการหักห้ามใจ ช่างคิดวิเคราะห์ในเรื่องราวต่าง ๆ และเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ (ดังรูปที่ 2.2)

รูปที่ 2.2  
องค์ประกอบทางลักษณะการของพวกเก็บตัว



ที่มา: รวมแนวความคิดของ Eysenck from Know Your Own Personality

สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบทฤษฎีของไอเซนค์เป็นกรอบในการศึกษา เนื่องจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า แบบทฤษฎีที่ได้นี้เกิดจากการทดลองที่ค่อนข้างเป็นวิทยาศาสตร์สามารถตรวจสอบและวัดออกมาได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

นอกจากนี้ก็มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้ความคิดเกี่ยวกับเรื่องบุคลิกภาพแบบ เก็บตัว – แสดงตัว ซึ่งส่วนมากจะเป็นแนวทางการศึกษาทางจิตวิทยาเป็นสำคัญ เช่น ชายลด์<sup>9</sup> ได้ทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างการเก็บตัวและการแสดงตัวคนอารมณ์อ่อนไหว และการทำข้อสอบในโรงเรียน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากเด็กในโรงเรียนมัธยมแบบผสมในเมือง 138 คน และเด็กในโรงเรียนรัฐบาล 40 คน โดยพิจารณาจากระดับสติปัญญาในการสอบไล่ปลายปีและให้ครูประเมินค่าเกี่ยวกับลักษณะเก็บตัวหรือแสดงตัว ผลในการศึกษาครั้งนี้พบว่า คนแสดงตัว คนคิดมาก และระดับสติปัญญาไม่สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนการเก็บตัวและความสามารถในการสอบในโรงเรียนได้ค่าสหสัมพันธ์เป็นบวก งานวิจัยนี้ตรงกับการศึกษาของ โอลิเวอร์<sup>10</sup> ซึ่งศึกษากับประชากร

ที่เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยในอเมริกาปี 1930 พบว่าเด็กเก็บตัวเรียนเก่ง มีความเข้าใจในอาชีพ ภายหน้าแน่ชัด ส่วนเด็กแสดงตัวเรียนรู้อย่างดี ไม่ออกตัว ไม่คิดถึงอาชีพในอนาคต ไม่ยึดมั่นในศีลธรรม มีความเข้มแข็ง มักได้รับตำแหน่งดีในสังคม นอกจากนี้ ก็มีผลงานวิจัยของนักวิชาการท่านอื่น ๆ อีกหลายท่าน เช่น เอนวิสเทิล<sup>11</sup> (Entwistle) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับวิธีเรียน และผลการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัย 257 คน โดยใช้แบบสอบถามวิธีเรียน และศึกษาบุคลิกภาพจากแบบทดสอบบุคลิกภาพของไอเซนค์ (Eysenck Personality Inventory) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีลักษณะเก็บตัวมีวิธีเรียนที่ดีกว่าผู้ที่มีลักษณะแสดงตัว ลักษณะเช่นนี้มีเฉพาะในกลุ่มที่เรียนดีเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่าผู้เรียนที่ดีมีแนวโน้มที่จะมีอารมณ์มั่นคงและมีลักษณะเก็บตัว ผลการวิจัยนี้ตรงกับของชายลด์ที่พบว่า เด็กที่เรียนดีมีลักษณะเก็บตัว

ไอเซนค์<sup>12</sup> เป็นอีกผู้หนึ่งที่ศึกษาถึงอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางครอบครัวที่มีต่อบุคลิกภาพของเด็ก โดยศึกษาเด็กอายุ 11 ถึง 12 ปี โดยใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพของเด็กวัยรุ่น (Junior Eysenck Personality Inventory) หรือ JEPI ศึกษาบุคลิกภาพของเด็กแล้วหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับขนาดครอบครัว อาชีพของพ่อแม่ ลำดับการเกิดและความสนใจของพ่อแม่ที่มีต่อเด็ก ผลการศึกษาพบว่าเด็กที่มีลักษณะการแสดงตัวมาจากครอบครัวที่มีขนาดเล็ก เด็กที่มีลักษณะเก็บตัวมาจากครอบครัวใหญ่เกี่ยวกับอาชีพของพ่อแม่ มีพ่อแม่ที่มีตำแหน่งการงานสูงจำนวนมากเป็นพ่อแม่ของเด็กที่แสดงตัวและอารมณ์มั่นคง เกี่ยวกับลำดับการเกิด เด็กแสดงตัวมักเกิดในอันดับแรก ๆ มากกว่าเด็กเก็บตัว ในด้านความสนใจของ

---

<sup>9</sup>Bennis Child, "The Relationship Between Introversion – Extraversion, Neuroticism and Performance in School Examination," The British Journal of Education Psychology(May 1969): 187 – 195.

<sup>10</sup> อัจฉนา เปรมเป็รื่องเวส, อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 3, น. 10.

<sup>11</sup> เฟ็งอ้าง, น.11.

<sup>12</sup> H. J. Eysenck, "Personality in Primary School Children(Part 2)," The British Journal of Education Psychology(May 1969): 117 – 131.

พ่อแม่ที่มีต่อลูกพบว่า เด็กผู้หญิงได้รับความสนใจจากพ่อแม่มากกว่าเด็กผู้ชาย และการที่เด็กได้รับความสนใจจากพ่อแม่ นั้นมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพด้านการแสดงตัวของเด็ก สำหรับความแตกต่างระหว่างเพศชายและ เพศหญิงในเรื่องนี้มีน้อยมาก

โบมัน<sup>13</sup> ศึกษาเรื่องการเก็บตัว – แสดงตัว โดยใช้ตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท ในเคมบริดจ์ โดยแบ่งเป็นพวกเรียนดีและเรียนไม่ดี สำหรับระดับการแสดงตัวพิจารณาโดยใช้ค่าเฉลี่ยของแบบทดสอบ ผลปรากฏว่านักศึกษาที่ทำคะแนนได้ต่ำอย่างมีนัยสำคัญส่วนใหญ่เป็นพวกเก็บตัว

จะเห็นได้ว่าเรื่องบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว เป็นที่นิยมศึกษากันมากในต่างประเทศ ซึ่งก็ให้ผลที่แตกต่างกันไป สำหรับการศึกษาในประเทศไทยก็ผู้ที่สนใจศึกษาอยู่บ้าง

เช่น สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ<sup>14</sup> ได้ทำการศึกษาบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแสดงตัวโดยใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพมัตส์เลย์ (The Maudsley Personality Inventory) ไปศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นเด็กชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 3 จำนวน 300 คน นักเรียนฝึกหัดครู 300 คน และนักศึกษาแพทย์ 300 คน จากการเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้จากคนไทยทั้ง 3 กลุ่ม กับกลุ่มชาวอเมริกันและชาวอังกฤษ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของคนไทยได้รับคะแนนต่ำกว่านักศึกษาชาวอเมริกันในมหาวิทยาลัย และใกล้เคียงกับปรกติวิสัย (Norm) ของกลุ่มชาวอังกฤษในลักษณะแสดงตัว หรือกล่าวได้ว่า คนไทยมีบุคลิกภาพไปทางเก็บตัวมากกว่าชาวอเมริกัน และคล้ายคลึงกับชาวอังกฤษซึ่งมีลักษณะเก็บตัวมากกว่าชาวอเมริกัน และจากการศึกษาของ สมทรง สุวรรณเลิศ ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างชาวไทย 3 กลุ่ม ที่แตกต่างกันไป แต่ปรากฏว่าทั้ง 3 กลุ่ม ปรากฏผลออกมาในทำนองเดียวกันคือ คนไทยชอบเก็บตัว

## 2.2 ทักษะ (Attitude)

ทัศนคติหรือบางครั้งเรียกว่าเจตคติ ซึ่งภาษาอังกฤษใช้คำว่า attitude นี้ได้ชื่อว่าเป็นคำที่ตีความหมายได้ค่อนข้างยาก และมีการตีความหมายผิดแผกกันมากที่สุดในวิชาจิตวิทยาสังคมปัจจุบัน ซึ่งไพบูลอินทริวิชา<sup>15</sup> กล่าวว่า ทัศนคติมีความหมายที่ยืดหยุ่นมากและเป็นค่านามธรรม ทัศนคตินี้มีนักจิตวิทยาได้ให้คำนิยามของศัพท์ไว้หลายท่าน เช่น Gordon Allport<sup>16</sup> ได้อธิบายเกี่ยวกับทัศนคติ โดยแยกอธิบายความหมายของทัศนคติออกเป็น 5 ลักษณะย่อย ๆ ดังนี้คือ

---

<sup>13</sup>Earl E. Baughman and George Scnlager Welsh, Personality: A Behavioral Science(New Jersey : Printice – Hall, Inc., 1962), p.565.

<sup>14</sup>สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ, “การทดสอบ The Maudsley Personality Inventory ในนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาและมหาวิทยาลัย,” วารสารจิตแพทย์แห่งประเทศไทย ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2512), น. 9.

<sup>15</sup>ชูด้า จิตพิทักษ์, พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2525), น. 63.

<sup>16</sup>เพ็งอ้าง, น. 65.

1.เป็นภาวะทางจิตและประสาทซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้ทางพฤติกรรม เช่น โกรธ เกลียด รัก เป็นต้น

2.เป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง คือ เมื่อมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบวิชาภาษาอังกฤษ ก็มีความต้องการที่จะเรียนหรือสนใจวิชาภาษาอังกฤษอยู่เสมอ

3.เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระเบียบ เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระเบียบไว้แล้วในตัวเอง คือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วก็จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกัน และจะติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มี ความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธก็จะหน้าบึ้ง เป็นต้น

4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ หมายความว่าประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติ

5.เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

G. Murphy, L. Murphy & Newcomb<sup>17</sup> ให้นิยามของทัศนคติว่า หมายถึงวิถีทางหรือความพร้อมในการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง Kretch & Crutchfield<sup>18</sup> กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและพุทธิปัญญา (Cognitive) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล D. Katz and E. Scotland<sup>19</sup> ให้นิยามว่า ทัศนคติคือความโน้มเอียงหรือแนวโน้มการจะประเมินค่าต่าง ๆ หรือสัญลักษณ์ของสิ่งนั้นในทางใดทางหนึ่ง Milton J. Rokeach<sup>20</sup> ได้ให้นิยามทัศนคติว่า เป็นการผสมผสานหรือจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

จากคำจำกัดความของนักทฤษฎีที่ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติ” ทั้งหลาย พอที่จะสรุปคำจำกัดความได้เป็นรวม ๆ ดังนี้ ทัศนคติเป็นเรื่องของความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบด้วยเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ซึ่งคำจำกัดความอันนี้ ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้ด้วย

## องค์ประกอบที่ใช้ในการวัดทัศนคติ

ในการศึกษาเรื่องทัศนคตินั้น นักวิชาการด้านจิตวิทยาสังคมส่วนมากเห็นด้วยกับ Milton J. Rosenberg & Carl I. Hovland<sup>21</sup> ว่าทัศนคติประกอบไปด้วยองค์ประกอบ3 องค์ประกอบด้วยกัน กล่าวคือ

---

<sup>17</sup> ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ: การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2520, น. 2.

<sup>18</sup> Kretch and R.S. Crutchfield, Theory and Problems in Social Psychology(New York : McGraw – Hill, 1948), p.152.

<sup>19</sup> ประภาเพ็ญ สุวรรณ, อ้างแล้วเชิงอรรถที่ 24, น.2.

<sup>20</sup> Milton Rokeach, Beliefs, Attitudes and Values(San Fransisco: Jossey – Bass Inc. Publishers, 1972), P.112.

<sup>21</sup> Milton J. Rosenberg and Carl I. Hovland, Attitude Organization and Change(New Haven : Yale University press, 1960 )

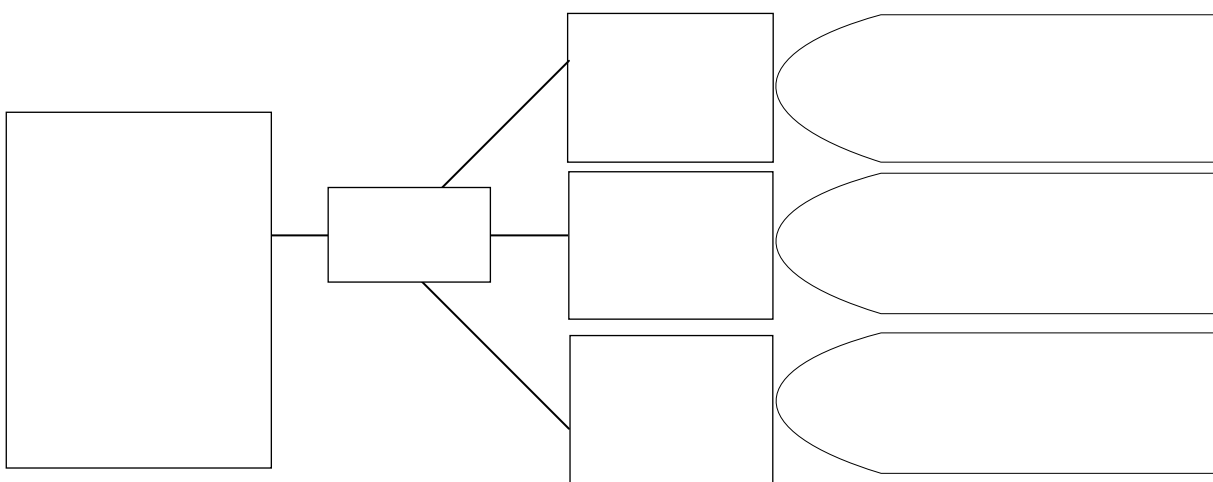
1. องค์ประกอบด้านท่าทีความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนประกอบของความรู้สึกทางด้านอารมณ์ เป็นความรู้สึกที่มนุษย์เรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น ความรู้สึกเกลียด โกรธ รัก ชอบ เป็นต้น ซึ่งเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคลที่พึงมีหรือเรียกได้ว่าเป็นค่านิยมเฉพาะตัว เช่น ของสิ่งหนึ่งอาจถูกใจคนหนึ่งอีกคนหนึ่งอาจไม่ชอบก็ได้ และความรู้สึกดังกล่าวนี้อาจแสดงออกโดยสีหน้าท่าทางเมื่อเขาคิดถึงสิ่งนั้น ๆ

2. องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Component) ได้แก่ เรื่องของความคิด ความเชื่อ ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มนุษย์เรามีอยู่ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งในแง่ดีและแง่ไม่ดีก็ได้

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior or Psychomotor Component) องค์ประกอบนี้เป็นเรื่องของแนวโน้มของบุคคลในทางที่จะเลือกลงมือปฏิบัติที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสม เพื่อให้มองเห็นองค์ประกอบของทัศนคติได้ชัดเจนขึ้น เราจะพิจารณาได้จากรูปข้างล่างนี้

รูปที่ 2.3

องค์ประกอบของทัศนคติ



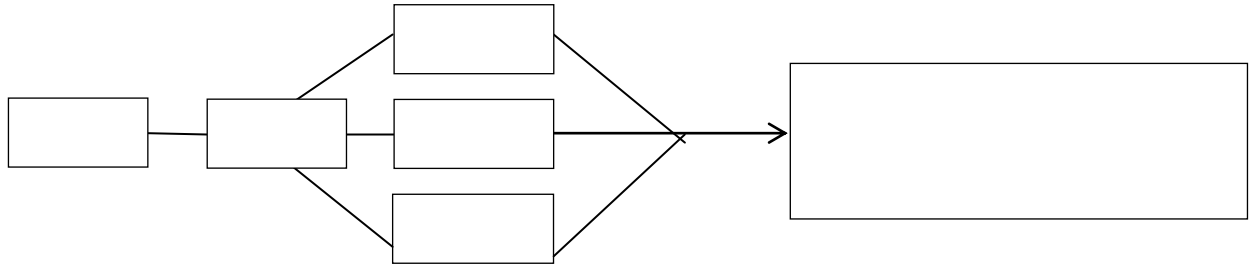
ที่มา: Harry C. Triandis, Attitude and Attitude Change (New York : John Wiley & Sons, 1971), p.3.

### ที่มาของทัศนคติ

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องการเกิดของทัศนคติและผลที่ออกมาจากทัศนคติ เราจะพิจารณาได้จากความคิดของ Charles R. Froster, Milton J. Rosenberg, Carl I. Hovland and Norman R.F. Maier<sup>22</sup> ซึ่งพอจะสรุปได้ว่าทัศนคตินั้นมีที่มาจากสิ่งเร้า ซึ่งมาในรูปของประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์โดยทางอ้อมแล้วผ่านออกไปสู่พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็นหรือแสดงเหตุผลซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนอง ดังแสดงให้เห็นในรูปที่ 2.4

<sup>22</sup> อัจฉญา จันทร์เจริญใช้, “ทัศนคติและความคาดหวังของผู้บริหารระดับกลาง ของ ขสมก. ที่มีต่อการฝึกอบรม.” (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524), น.9.

รูปที่ 2.4  
แสดงการเกิดและผลที่ออกมาของทัศนคติ



ที่มา: อัจฉนา จันทร์เจียวใช้, “ทัศนคติและความคาดหวังของผู้บริหารระดับกลาง ของ ชสมก. ที่มีต่อการฝึกอบรม.” (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524), น.9.

สำหรับในเรื่องการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติ ในทางทฤษฎีแล้ว ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงยาก ทั้งยังมีทิศทางที่แน่นอนตลอดจนมีความเข้มข้นของมันเองต่อสิ่งที่คุณคลประเมินอาจมีมาตราส่วนไปในทางบวกหรือลบ หรืออยู่ตรงกลางที่ค่อนข้างมั่นคง อย่างไรก็ตาม Theodore M. Newcomb<sup>23</sup> กล่าวว่า ทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเปลี่ยนแปลงของค่านิยมของกลุ่มสังคมหรือค่านิยมส่วนบุคคล

สำหรับขอบเขตของงานวิจัยนี้จะมุ่งศึกษาถึง บุคลิกภาพและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทางด้านสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยอาศัยองค์ประกอบที่ใช้ในการวัดบุคลิกภาพแบบเก็บตัว – แสดงตัว และองค์ประกอบที่ใช้ในการวัดทัศนคติช่วยในการวิจัย โดยจะไม่พิจารณาอย่างลึกซึ้งในเรื่องของพัฒนาการทางบุคลิกภาพและทัศนคติดังกล่าว

## 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนคติ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมมององค์การและเรื่องแรงจูงใจของบุคคลนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าประสงค์ (GoalBehavior) องค์ประกอบดังกล่าวที่นักจิตวิทยาองค์การให้ความสนใจ<sup>24</sup> คือ บุคลิกภาพ (Personality) การรับรู้ (Perceptions) และทัศนคติ (Attitudes) ซึ่งความสัมพันธ์ของ 3 สิ่งนี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Interrelationship) ดังที่แสดงในรูปที่ 2.5 กล่าวคือ บุคลิกภาพของบุคคลใดย่อมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของเขาและในทำนองเดียวกันบุคลิกภาพก็เป็นส่วนที่ได้รับ

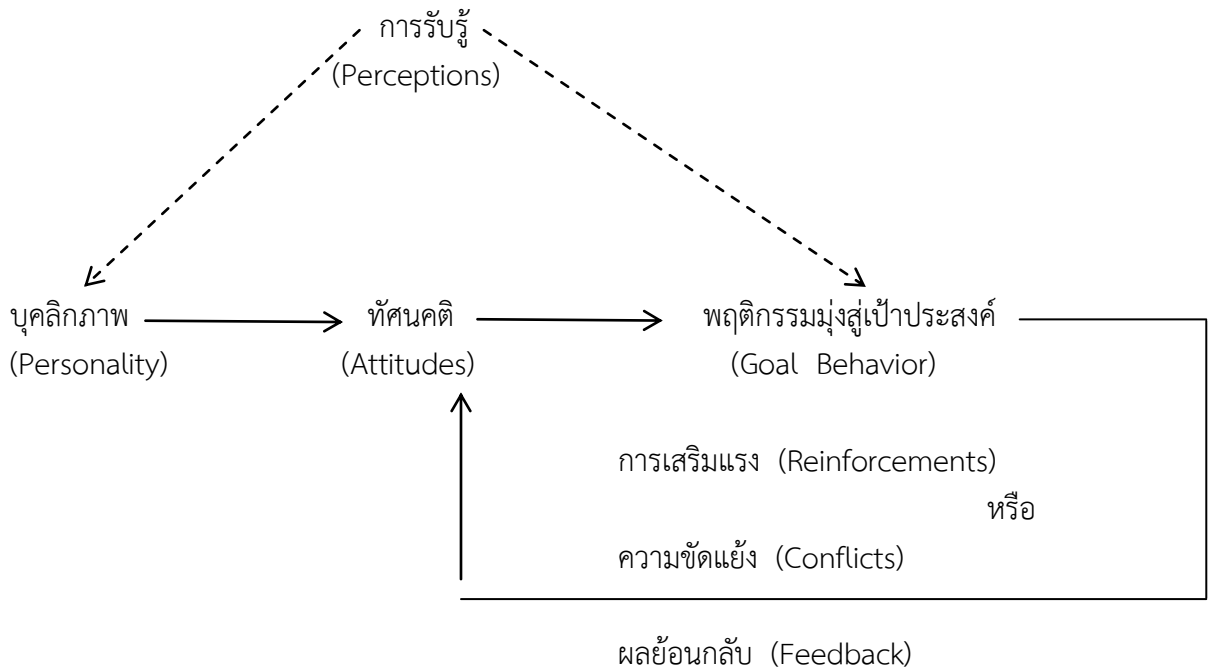
<sup>23</sup>Theodore M. Newcomb, Social Psychology(New York: Holt Rinehart and Winston, 196 ), p.48 – 50.

<sup>24</sup>Gibson, Ivancevich and Jame H. Donnelly, Organization Structure, Process and Behavior(Dallas: Business Publications, Inc., 1973), p.213 – 218.

อิทธิพลจากการรับรู้เช่นกัน และสรุปได้ว่าบุคลิกภาพเป็นปฏิกริยาโดยตรงที่ทำให้เกิดทัศนคติ และทัศนคติเป็นปฏิกริยาโดยตรงที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมุ่งไปสู่เป้าประสงค์ โดยมีการรับรู้เป็นตัวที่มีอิทธิพลต่อสามสิ่งนี้

รูปที่ 2.5

แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ ทัศนคติ และพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าประสงค์



หมายเหตุ: <-----> หมายถึงการมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน  
 —————> หมายถึงส่วนที่เป็นปฏิกริยาโดยตรงที่ทำให้เกิดสิ่งนั้น ๆ ขึ้นมา

ที่มา: Gibson, Ivancevich and Donnelly, Organization Structure, Process and Behavior(Dallas: Business Publications, Inc., 1959 ), p.213.

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### 3.1 รูปแบบในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการออกแบบสำรวจทางทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งออกแบบทดสอบบุคลิกภาพ เพื่อแยกระหว่างพวกที่มีแนวโน้มชอบเก็บตัว และพวกที่มีแนวโน้มชอบแสดงตัว

#### 3.2 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษานี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอยู่ 68 ศูนย์บริการ<sup>1</sup> โดยเลือกศึกษาเฉพาะ 5 ตำแหน่งต่อไปนี้คือ พยาบาล เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานสาธารณสุข และพนักงานธุรการซึ่งตำแหน่งเหล่านี้เป็นตำแหน่งที่ต้องติดต่อในการให้บริการประชาชนโดยตรง จำนวนประชากรที่ศึกษามีดังนี้

1. พยาบาล 26 คน
2. เภสัชกร 17 คน
3. นักสังคมสงเคราะห์ 24 คน
4. พนักงานสาธารณสุข 30 คน
5. พนักงานธุรการ 55 คน

รวมเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ศึกษาทั้งหมด 152 คน

---

<sup>1</sup>ตัวเลขประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งจำนวนของศูนย์บริการสาธารณสุขจะมีการเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี เพื่อให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน

#### 3.3 ตัวอย่างประชากร



การสุ่มตัวอย่างประชากร เริ่มจากการสุ่มเลือกศูนย์บริการสาธารณสุขที่จะศึกษามา 8 – 10 ศูนย์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และเพื่อให้จำนวนตัวอย่างประชากรที่มีถึง 5 ตำแหน่งมีการกระจายกันอย่างเป็นสัดส่วนกันในแต่ละตำแหน่ง โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตามชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งตัวอย่างที่สุ่มมาจะมีจำนวนเป็น 30% ของจำนวนประชากร รวมตัวอย่างประชากรที่คาดว่าจะศึกษาได้ทั้งสิ้น 152 คน

ตารางที่ 3.1  
ขนาดของประชากรและตัวอย่างที่นำมาศึกษา

ตำแหน่ง	ขนาดประชากร (คน)	ขนาดตัวอย่าง (คน)
พยาบาล	125	26
เภสัชกร	70	17
นักสังคมสงเคราะห์	97	24
พนักงานสาธารณสุข	85	30
พนักงานธุรการ	118	55
รวม	495	152

ที่มา : สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ประจำเดือนพฤษภาคม 2558

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 2 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนอีกชุดเป็นแบบสอบถามที่เป็นการทดสอบบุคลิกภาพแสดงตัว – เก็บตัว

#### 3.4.1 การวัดทัศนคติในการให้บริการประชาชน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยให้ทำการสร้างแบบทดสอบเพื่อวัดทัศนคติในการให้บริการประชาชนโดยใช้แบบสอบถาม ได้แก่การสร้างข้อความเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude Statement) ขึ้นมาหลายๆข้อความให้ครอบคลุมเรื่องที่จะศึกษา คือ ทัศนคติที่ดีของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการให้บริการประชาชน โดยให้หัวหน้าพยาบาลซึ่งถือว่าเป็นผู้ชำนาญการ (Expert) และเป็นผู้บริหารระดับต้นที่ดูแลสายงานที่ศึกษานี้โดยตรง 5 ท่านเป็นผู้วิเคราะห์ถึงลักษณะของทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน ซึ่งได้ลักษณะร่วมกันออกมาคือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความอกเข้ใจ ความเห็นใจเพื่อนมนุษย์ ความอดทน ความพึงพอใจในงานที่ทำ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และมีจรรยาบรรณของอาชีพตน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแง่มุมเหล่านี้ออกมาเป็นแบบสอบถามนี้มีให้เลือก 5 ข้อ คือ 1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2) เห็นด้วย 3) ไม่แน่ใจ 4) ไม่เห็นด้วย 5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อความที่เป็น Attitude Statement ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นทั้งหมด 36 ข้อความ หลังจากนั้นได้นำข้อความเหล่านี้มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีวิเคราะห์ประเด็น (Item - Analysis) กับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มหนึ่ง

เพื่อคัดเลือกข้อความที่มีความแยกแยะระหว่างกลุ่มที่ได้คะแนนสูงกับกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ โดยใช้ค่าสถิติ และทำการคัดเลือกข้อความที่มีค่าสถิติสูง โดยคัดเลือกไว้เพียง 24 ข้อความ โดยตั้งเกณฑ์ไว้ว่าค่าต่ำสุดที่จะคัดเลือกได้ต้องมีค่าอย่างน้อย 1.75 ขึ้นไป<sup>2</sup> จึงจะใช้ได้ และถ้าไม่ได้ตามนี้จะต้องทำการแก้ไขสร้างข้อความใหม่จนกว่าจะได้ค่าตามที่กำหนดไว้

### 3.4.2 การทดสอบบุคลิกภาพ

การทดสอบบุคลิกภาพนี้ เป้าหมายเพื่อที่จะแยกบุคลิกภาพออกเป็น 2 พวก คือ พวกมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extravert) และพวกมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) ในการสร้างแบบทดสอบ ผู้วิจัยได้ตัดแปลงมาจากแบบทดสอบแบบประเมินด้วยตนเองของ Eysenck ซึ่งมีอยู่ 210 ข้อ<sup>3</sup> โดยพิจารณาวิเคราะห์ประโยคที่คิดว่าสามารถใช้กับคนไทยได้ดี โดยตัดแปลงออกมาจากทั้งหมด 42 ข้อ เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากนั้นได้ทำการทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาทดลองเพื่อหาบุคลิกภาพแต่ละแบบ

## 3.5 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ศึกษา

### 3.5.1 แบบทดสอบทัศนคติในการให้บริการประชาชน

ในการพิจารณาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (validity) ได้ใช้วิธีการให้ผู้ทรงคุณวุฒิ คือหัวหน้าพยาบาล 5 ท่าน พิจารณาตัดสินโดยวิเคราะห์ตามองค์ประกอบที่ได้ตั้งไว้แล้วว่าครอบคลุมประเด็นที่จะศึกษาหรือไม่ ส่วนการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยทำ Pre - test กับตัวอย่าง 30 คน แล้วแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วน แบบวิธี split-Half Method ครั้งแรกและ ครั้งหลังอย่างละ 12 ข้อ หลังจากนั้นนำคะแนนที่ได้มาทดสอบหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยวิธี pearson-product moment และวิธี spearman Brown ทั้งนี้โดยผู้วิจัยตั้งเกณฑ์ว่า ถ้าหากทดสอบแล้วได้ค่าระหว่าง 0.60 - 1.00 จะไม่ทำการแก้ไขคำถามในแบบสอบถาม แต่ถ้าต่ำกว่านี้จะต้องทำการแก้ไขจนกว่าจะได้ตามเกณฑ์ดังกล่าว ค่าการทดสอบความเที่ยงโดยวิธี pearson-product moment เท่ากับ 0.87 และค่าความเที่ยงที่ได้จากวิธี spearman Brown เท่ากับ 0.95 ซึ่งเป็นค่าที่ใช้ได้ตามเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้

---

<sup>2</sup> จำเนียร ช่างโชติ และคนอื่นๆ, การทดสอบทางจิตวิทยา ๖ กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522), น. 171.

<sup>3</sup> H.J. Eysenck and Glenn Wilson, Know your Own Personality (Maryland: Penquin Book, 1976), p.42 – 67.

### 3.5.2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ

การพิจารณาความตรงของเครื่องมือ กระทำโดยนักจิตวิทยา 5 คน รวมทั้งผู้วิจัยด้วยทำการพิจารณาคัดเลือกข้อความจากแบบสอบถามของ Eysenck มา 42 ข้อ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว ตามแนวความคิด (Concept) ของ Eysenck ส่วนการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือได้ทดสอบกับแบบทดสอบ The Minnesota Multiphasic Personality Inventory (MMPI) โดยหาค่า

สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากแบบทดสอบทั้ง 2 ชนิด ปรากฏว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากแบบทดสอบที่ใช้และแบบทดสอบ MMPI ในสเกลการเก็บตัว เท่ากับ 0.89

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามไปตรมศูนย์บริการสาธารณสุขที่ได้สุ่มเลือกมาด้วยตนเอง ระยะเวลาที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ใช้เวลา 1 เดือน

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ทัศนคติในการให้บริการประชาชน เกณฑ์ในการประเมินทัศนคติในการให้บริการประชาชน คิดจากตัวกลางเลขคณิตของคะแนนรวม ซึ่งประเมินได้ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.0 - 1.8	เป็นทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับที่ต่ำมาก
”	1.9 - 2.6	” ต่ำ
”	2.7 - 3.4	” ปานกลาง
”	3.5 - 4.2	” ดี
”	4.3 - 5.0	” ดีมาก

บุคลิกภาพแบบเก็บตัว - แสดงตัว เกณฑ์ในการประเมินบุคลิกภาพ โดยจะดูแนวโน้มว่าเป็นแบบเก็บตัวหรือแสดงตัว ซึ่งจะแบ่งคะแนนออกเป็น 2 ช่วงด้วยกันคือ

คะแนน	0.5 - 21.0	เป็นบุคลิกภาพค่อนข้างไปทางพวกชอบเก็บตัว
”	21.5 - 42.0	เป็นบุคลิกภาพที่ค่อนข้างไปทางพวกชอบแสดงตัว

### 3.8 กรุงเทพมหานครกับงานบริการสาธารณสุข

ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 89 ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ได้บัญญัติไว้ว่า ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายอื่นให้กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และตามกฎหมายอื่นที่กำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

(2) การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด

(3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(4) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

(5) การผังเมือง

(6) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

- (7) การวิศวกรรมจราจร
- (8) การขนส่ง
- (9) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (10) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (11) การควบคุมอาคาร
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- (15) การสาธารณสุขภิบาล
- (16) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (17) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (18) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (19) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (20) การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยในโรงแรมที่พัก และสาธารณสุขสถานอื่นๆ
- (21) การจัดการศึกษา
- (22) การสาธารณสุขการ
- (23) การสังคมสงเคราะห์
- (24) การส่งเสริมการกีฬา
- (25) การส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- (26) การพาณิชย์ ของกรุงเทพมหานคร
- (27) หน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครนายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

## ความเป็นมาของศูนย์บริการสาธารณสุข

นับตั้งแต่ พ.ศ.2469 กรุงเทพมหานคร (เทศบาลนครกรุงเทพสมัยก่อน) ได้จัดตั้งสถานสงเคราะห์แม่และเด็กขึ้นที่สะพานมอญ โดยการริเริ่มของนักการสาธารณสุขที่มีชื่อเสียงมากคนหนึ่งของไทยคือ ศาสตราจารย์ นายแพทย์ สวัสดิ์ แดงสว่าง สถานสงเคราะห์เด็กดังกล่าวได้เปิดให้บริการประชาชนต่อมาอีก 14 ปี คือปี พ.ศ.2503 เทศบาลนครกรุงเทพสมัยนั้น มีสถานสงเคราะห์ดังกล่าวนี้เพียง 6 แห่ง 3 แห่งเป็นอาคารถาวร และอีก 3 แห่ง อาศัยโรงรถ ห้องเรียน และตลาดสดเป็นสถานที่ให้บริการสาธารณสุข และปี พ.ศ.2504 นายแพทย์ เอก ณะสิริ (ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองปลัดกรุงเทพมหานคร ฝ่ายการสาธารณสุข) ได้ย้ายจากตำแหน่งอนามัยจังหวัดเอกราชสีมา มา ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากองพิเศษกองสาธารณสุข (ผู้อำนวยการสำนักอนามัย) และได้ชักชวนให้นายแพทย์ อุดม เทียนจวง (ผู้อำนวยการสำนักอนามัยคนปัจจุบัน) จากอนามัยจังหวัดพระนครให้มาช่วยกันทำงานในกองสาธารณสุขเทศบาลนครกรุงเทพ หลังจากที่ นายแพทย์ เอก ณะสิริ เข้ามาทำงานในเทศบาลนครกรุงเทพ ก็ได้เตรียมการขยายบริการสาธารณสุขใน กรุงเทพมหานครด้วยการเจรจากับองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (ยูนิเซฟ) เพื่อขอความช่วยเหลือทางองค์การยูนิเซฟก็ได้ให้ความช่วยเหลือเครื่องมือเครื่องใช้กับหน่วยสงเคราะห์แม่และเด็กปีละ 3 แห่ง โดยเทศบาลจะต้องหาที่ดินและสร้างหน่วยสงเคราะห์แม่และเด็กขึ้น ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อหน่วยสงเคราะห์แม่และเด็กเป็นศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อให้เหมาะสมกับขอบข่ายของการให้บริการอย่างแท้จริง

การให้บริการสาธารณสุขดังกล่าวนี้ได้ขยายตัว ขยายบริการทุกปี ในขณะเดียวกันจำนวนประชากรในเขตที่รับผิดชอบก็เพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง บางปีเพิ่มถึง 6% การขยายตัวของศูนย์บริการสาธารณสุขและจำนวนประชากรดังกล่าวนี้ได้แสดงไว้แล้วในตารางที่ 3.2 ข้างล่างนี้

### ตารางที่ 3.2

แสดงถึงการขยายตัวของจำนวนศูนย์บริการสาธารณสุขและจำนวนประชากร

ปี พ.ศ.	จำนวนศูนย์บริการสาธารณสุข	จำนวนประชากร
2503	6 แห่ง	1.3 ล้านคน
2508	11 แห่ง	1.9 ล้านคน
2513	23 แห่ง	2.3 ล้านคน
2523	48 แห่ง	5.1 ล้านคน
2526	51 แห่ง	5.5 ล้านคน
2558	68 แห่ง	5.7 ล้านคน

ที่มา : สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

งานหลักที่สำคัญของศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นงานที่สอดคล้องกับงานของกระทรวงสาธารณสุขและองค์การอนามัยโลก โดยมีการดำเนินการเร่งสร้างบริการของงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. การขยายบริการบริการจากการจำกัดบริการออกเป็นบริการสาธารณสุขเบ็ดเสร็จ (Comprehensive Health Care System) และกระจายบริการให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขต ให้มากที่สุด โดยจัดบริการอนามัยแม่และเด็กเป็นแกนนำ
2. ริเริ่มงานพัฒนาอนามัยให้แหล่งเสื่อมโทรมหรือชุมชนแออัด โดยอาศัยศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นแกนนำ
3. เร่งรัดจัดบริการวางแผนครอบครัวให้ครอบคลุมบริการอย่างทั่วถึง

4. ริเริ่มงานสาธารณสุขมูลฐานตามหลักการขององค์การอนามัยโลก ทั้งนี้ โดยอาศัยแนวทางที่ได้จากงานพัฒนานามัยในแหล่งเสื่อมโทรมหรือแหล่งชุมชนแออัด

5. ริเริ่มงานบำบัดรักษาและป้องกันยาเสพติดโดยใช้ศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นฐานในการให้บริการ

นอกจากการพัฒนาระบบงานและสถานที่ดังกล่าวแล้ว สำนักอนามัยก็ได้ให้ความสนใจการพัฒนาบุคลากรทางด้านสาธารณสุข โดยส่งเสริมบุคลากรทางสาธารณสุขทุกสาขาให้ได้ไปศึกษาอบรมวิชาการสาธารณสุขตามสถาบันต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอตลอดมา ขณะเดียวกันก็ได้อบรมเรื่องทัศนคติและมารยาทที่ดีในการบริการประชาชนแก่เจ้าหน้าที่อีกด้วย

### ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร 68 แห่ง

- |                             |                        |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. ศูนย์บริการสาธารณสุข 1   | สะพานมอญ               |
| 2. ศูนย์บริการสาธารณสุข 2   | ราชปรารภ               |
| 3. ศูนย์บริการสาธารณสุข 3   | บางซื่อ                |
| 4. ศูนย์บริการสาธารณสุข 4   | ดินแดง                 |
| 5. ศูนย์บริการสาธารณสุข 5   | จตุพลกมล               |
| 6. ศูนย์บริการสาธารณสุข 6   | สโมสรวัฒนธรรมหญิง      |
| 7. ศูนย์บริการสาธารณสุข 7   | บุญมี ปุรุราชรังสรรค์  |
| 8. ศูนย์บริการสาธารณสุข 8   | บุญรอด รุ่งเรือง       |
| 9. ศูนย์บริการสาธารณสุข 9   | ประชาธิปไตย            |
| 10. ศูนย์บริการสาธารณสุข 10 | สุขุมวิท               |
| 11. ศูนย์บริการสาธารณสุข 11 | ประดิพัทธ์             |
| 12. ศูนย์บริการสาธารณสุข 12 | จันทร์เที่ยง เนตรวิเศษ |
| 13. ศูนย์บริการสาธารณสุข 13 | ไมตรี วาณิช            |
| 14. ศูนย์บริการสาธารณสุข 14 | แก้ว สิบญี่เอ็ด        |
| 15. ศูนย์บริการสาธารณสุข 15 | ลาดพร้าว               |
| 16. ศูนย์บริการสาธารณสุข 16 | ลุมพินี                |
| 17. ศูนย์บริการสาธารณสุข 17 | ประชานิเวศน์           |
| 18. ศูนย์บริการสาธารณสุข 18 | มงคล - วอน วังตาล      |
| 19. ศูนย์บริการสาธารณสุข 19 | วงศ์สว่าง              |
| 20. ศูนย์บริการสาธารณสุข 20 | บมจ. ธนาคารนครหลวงไทย  |
| 21. ศูนย์บริการสาธารณสุข 21 | วัดธาตุทอง             |
| 22. ศูนย์บริการสาธารณสุข 22 | วัดปากบ่อ              |
| 23. ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 | สี่พระยา               |
| 24. ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 | บางเขน                 |
| 25. ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 | ห้วยขวาง               |
| 26. ศูนย์บริการสาธารณสุข 26 | เจ้าคุณพระยาประยูรวงศ์ |
| 27. ศูนย์บริการสาธารณสุข 27 | จันทร์ฉิม ไพบูลย์      |

28. ศูนย์บริการสาธารณสุข 28	กรุงเทพมหานคร
29. ศูนย์บริการสาธารณสุข 29	ช่วงนุชเนตร
30. ศูนย์บริการสาธารณสุข 30	วัดเจ้าอาาม
31. ศูนย์บริการสาธารณสุข 31	เอิบ – จิตร ทั้งสุบุตร
32. ศูนย์บริการสาธารณสุข 32	มาริช ตินตมุสิก
33. ศูนย์บริการสาธารณสุข 33	วัดหงส์ รัตนาราม
34. ศูนย์บริการสาธารณสุข 34	โพธิ์ศรี
35. ศูนย์บริการสาธารณสุข 35	หัวหมาก
36. ศูนย์บริการสาธารณสุข 36	บุคคโล
37. ศูนย์บริการสาธารณสุข 37	ประสงค์ – สุตสาคร ตู๋จินดา
38. ศูนย์บริการสาธารณสุข 38	จิต ทองคำ บำเพ็ญ
39. ศูนย์บริการสาธารณสุข 39	ราษฎร์บูรณะ
40. ศูนย์บริการสาธารณสุข 40	บางแค
41. ศูนย์บริการสาธารณสุข 41	คลองเตย
42. ศูนย์บริการสาธารณสุข 42	ถนน ทงสีมา
43. ศูนย์บริการสาธารณสุข 43	มีนบุรี
44. ศูนย์บริการสาธารณสุข 44	หนองจอก
45. ศูนย์บริการสาธารณสุข 45	ร่มเกล้า ลาดกระบัง
46. ศูนย์บริการสาธารณสุข 46	กันดารัตูทิศ
47. ศูนย์บริการสาธารณสุข 47	คลองขวาง
48. ศูนย์บริการสาธารณสุข 48	นาควัระอุทิศ
49. ศูนย์บริการสาธารณสุข 49	วัดชัยพฤกษมาลา
50. ศูนย์บริการสาธารณสุข 50	บึงกุ่ม
51. ศูนย์บริการสาธารณสุข 51	วัดไผ่ตัน
52. ศูนย์บริการสาธารณสุข 52	สามเสนนอก
53. ศูนย์บริการสาธารณสุข 53	ทุ่งสองห้อง
54. ศูนย์บริการสาธารณสุข 54	ทัศนเยี่ยม
55. ศูนย์บริการสาธารณสุข 55	เตชะสัมพันธ์
56. ศูนย์บริการสาธารณสุข 56	ทับเจริญ
57. ศูนย์บริการสาธารณสุข 57	บุญเรือง ถ้ำเลิศ
58. ศูนย์บริการสาธารณสุข 58	ล้อม – พิมเสน ฟ้าอุดม
59. ศูนย์บริการสาธารณสุข 59	ทุ่งครุ
60. ศูนย์บริการสาธารณสุข 60	รสสุคนธ์ มโนชญากร
61. ศูนย์บริการสาธารณสุข 61	สังวาลย์ ทัศนารมย์
62. ศูนย์บริการสาธารณสุข 62	ดวงรัษฎ์ ศตะนาวินภัคตีสฐานปัญญา
63. ศูนย์บริการสาธารณสุข 63	สมาคมแต่จิ๋ว แห่งประเทศไทย
64. ศูนย์บริการสาธารณสุข 64	คลองสามวา
65. ศูนย์บริการสาธารณสุข 65	รักษาสุข บางบอน

66. ศูนย์บริการสาธารณสุข 66	ตำหนักพระแม่กวนอิม โชคชัย 4
67. ศูนย์บริการสาธารณสุข 67	ทวีวัฒนา
68. ศูนย์บริการสาธารณสุข 68	สะพานสูง

## เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในศูนย์บริการสาธารณสุข

ในแต่ละศูนย์บริการสาธารณสุขจะมีเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่แตกต่างกันไปตามตำแหน่งของตน และเจ้าหน้าที่เหล่านี้ขึ้นตรงต่อแพทย์หัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ เภสัชกร นักจิตวิทยา เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ฯลฯ ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะ 5 ตำแหน่งต่อไปนี้คือ พยาบาลเภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานสาธารณสุข และ พนักงานธุรการ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีโอกาสใกล้ชิดในการติดต่อกับประชาชนผู้ใช้บริการโดยตรง และผู้วิจัยได้เลือกมาเพื่อทำการศึกษาในครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งจะมีหน้าที่แตกต่างและคล้ายคลึงกันในรายละเอียดดังนี้คือ

1. พยาบาล มีหน้าที่ บริหารจัดการพยาบาล และบริหารงานทั่วไป พัฒนาวิชาการ โดยวางแผน จัดระบบงาน จัดทรัพยากร มอบหมายงานแก่บุคลากร ควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพ ตลอดจนปรับปรุงและพัฒนาสร้างสรรค์งานให้มีความเหมาะสม มีการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมการสอนสุขภาพผู้ป่วย ส่งเสริมงานด้านการพยาบาล รวมทั้งกิจกรรมวิชาชีพ ทั้งในองค์กรสุขภาพในชุมชน องค์กรวิชาชีพ ตามนโยบายของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

2. เภสัชกร มีหน้าที่ เกี่ยวกับการเบิก - จ่ายยาแก่ผู้ป่วย ควบคุมการเก็บรักษายา และเวชภัณฑ์ จ่ายยาและเวชภัณฑ์ แก่หน่วยงานในศูนย์ ฯ และศูนย์สุขภาพชุมชน ศึกษาค้นคว้า พัฒนาควบคุมระบบการให้บริการด้านเภสัชกรรม ศึกษา วิเคราะห์การใช้ยา และผลของการใช้ยาในผู้ป่วย สอน ให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการเภสัชกรรม และปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

3. นักสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ และแนะนำแก่ผู้มารับบริการในศูนย์ โรงเรียนและชุมชน ตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ ติดตามประเมินผลการช่วยเหลือ ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ ปัญหาทางสังคมสงเคราะห์ ประสานงานกับองค์กรสังคมสงเคราะห์ต่างๆ สอน ให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. พนักงานสาธารณสุข มีหน้าที่ วางแผนและจัดบริการด้านสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การฟื้นฟูสภาพ และการรักษาพยาบาลเบื้องต้น โดยให้บริการแบบองค์รวม

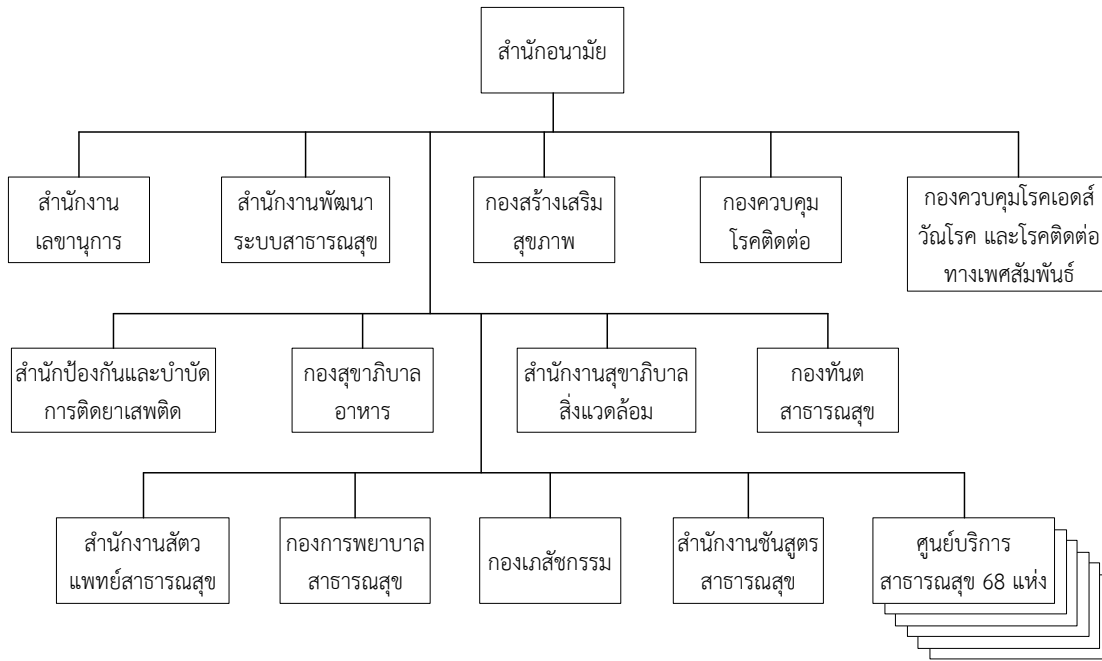


พัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน ใช้แหล่งประโยชน์ในชุมชน จัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง มุ่งเน้นการสร้างสุขภาพ การให้ความรู้ด้านอนามัย เพื่อดูแลตนเองครอบครัวและชุมชน และปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

5. พนักงานธุรการ มีหน้าที่ รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานเวชระเบียน ผู้รับบริการตรวจรักษาโรค และบริการในคลินิกส่งเสริมสุขภาพ การจัดทำรายงานและเก็บรักษาวัสดุ การจัดซื้อจัดจ้างและปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

### รูปที่ 3.1

การจัดส่วนราชการสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร



ที่มา : สำนักงานนโยบาย กรุงเทพมหานคร

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทที่ 4 นี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 จะกล่าวถึงข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามอันเป็นเรื่องภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทักษะคติในการให้บริการประชาชน และบุคลิกภาพ และจะพิสูจน์สมมุติฐานว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนแตกต่างกันจริงหรือไม่ สำหรับส่วนที่ 2 จะเป็นการวิเคราะห์สมมุติฐานที่ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางที่ดีต่อการให้บริการประชาชน และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นแบบเก็บตัว และส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นส่วนสุดท้ายของบทนี้ จะเป็นส่วนที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนคติ โดยจะเป็นการพิสูจน์สมมุติฐานที่ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนดีกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

#### ส่วนที่ 1

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม อันเป็นเรื่องภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วยเรื่องของตำแหน่งหน้าที่ระดับชั้นอายุ อายุราชการ สถานภาพ การสมรส และระดับการศึกษา โดยผู้ศึกษาได้แบ่งกลุ่มผู้ตอบคำถามออกเป็น 2 แบบ คือแบ่งตามทัศนคติในการให้บริการประชาชน (ดูตารางที่ 4.1 และ 4.2)

ตารางที่ 4.1  
แสดงจำนวนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขแบ่งตามทัศนคติการให้บริการประชาชน  
และภูมิภาคทางสังคมเศรษฐกิจ

ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ	ทัศนคติในการให้บริการประชาชน	
	1.9 – 3.4 (ระดับปานกลาง)	3.5 – 5.0 (ระดับดี – ดีมาก)
ระดับปฏิบัติงาน	6	13
ระดับปฏิบัติการ	10	30
ระดับชำนาญการ	13	40
ระดับเชี่ยวชาญ	3	13
อายุ 18 – 25 ปี	9	10
” 26 – 33 ปี	28	49
” 34 – 41 ปี	7	34
” 41 ปีขึ้นไป	4	12
อายุราชการ 1 - 10 ปี	34	62
” 11 - 20 ปี	13	34
” 21 - 30 ปี	-	8
” 30 ปีขึ้นไป	-	1
สถานภาพการสมรส		
คู่	27	73
โสด	16	23
หม้าย	3	3
หย่า	1	6
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	22	45
ปวส.	19	37
ปริญญาตรี	6	21
สูงกว่าปริญญาตรี	-	2

1. ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ – ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และทัศนคติของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ในบรรดาเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 5 ตำแหน่งรวม 152 คน เราสามารถที่จะดูความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ ฯ และทัศนคติในการให้บริการประชาชนได้ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2  
แสดงตำแหน่งที่ปฏิบัติงานและทัศนคติของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการให้บริการประชาชน

ตำแหน่ง	ทัศนคติ	ปานกลาง		ดี - ดีมาก		รวม	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
พยาบาล		10	38.46	16	61.54	26	100.00
เภสัชกร		2	11.76	15	88.24	17	100.00
พนักงานสาธารณสุข		11	20.00	44	80.00	55	100.00
นักสังคมสงเคราะห์		9	30.00	21	70.00	30	100.00
พนักงานธุรการ		15	62.50	9	37.50	24	100.00

จากตารางที่ 4.2 ในบรรดาเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 5 ตำแหน่ง เภสัชกร พนักงานสาธารณสุข นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล และพนักงานธุรการ ส่วนใหญ่มีทัศนคติในการให้บริการที่ดี - ดีมาก แก่ประชาชน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย แต่สำหรับพนักงานธุรการนั้นส่วนใหญ่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากระดับการศึกษาของพนักงานธุรการที่ต่ำกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำแหน่งอื่น ๆ คือ จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

## 2. ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ - ระดับ และทัศนคติในการให้บริการประชาชน

จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ทำการสำรวจ จะเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับ และทัศนคติ ในการให้บริการประชาชน ได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3  
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับ และทัศนคติในการให้บริการประชาชน

ระดับ \ ทัศนคติ	ปานกลาง		ดี - ดีมาก		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ปฏิบัติงาน	6	31.58	13	68.42	19	100.00
ปฏิบัติกร	10	25.00	30	75.00	40	100.00
ชำนาญการ	13	24.53	40	75.47	53	100.00
เชี่ยวชาญ	3	18.75	13	81.25	16	100.00

จากตารางที่ 4.3 จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกตำแหน่งส่วนใหญ่จะมีทัศนคติในการ ให้บริการประชาชนในระดับดี - ดีมาก และยิ่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับ สูงขึ้น จะมีจำนวนของผู้ที่มี ทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับดี - ดีมาก เพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งอาจสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ ยังมีตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น จะยังมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นด้วย

### 3. ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ - อายุ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ตารางที่ 4.4  
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและทัศนคติในการให้บริการประชาชน

อายุ (ปี) \ త్సనకతి	ปานกลาง		ดี - ดีมาก		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
18 - 25	9	47.4	10	52.6	19	100.00
26 - 33	28	56.4	49	63.6	77	100.00
34 - 41	6	15.0	34	85.0	40	100.00
41 ขึ้นไป	4	25.0	12	75.0	16	100.00

จากตารางที่ 4.4 ในบรรดาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่อยู่ในกลุ่มอายุระดับต่าง ๆ นั้นจะเห็นได้ชัดว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไปนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน สำหรับผู้ที่มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี นั้นมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติการให้บริการประชาชนในระดับปานกลาง และระดับดี - ดีมาก ใกล้เคียงกัน

#### 4. ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ - อายุราชการและทัศนคติของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ตารางที่ 4.5

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการและทัศนคติในการให้บริการประชาชน

ทัศนคติ	ปานกลาง	ดี - ดีมาก	รวม
---------	---------	------------	-----

อายุราชการ (ปี)	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
1 - 10	34	35.42	62	64.58	96	100.00
11 - 20	13	27.66	34	72.34	47	100.00
21 ขึ้นไป	-	-	9	100.00	9	100.00

จากตารางที่ 4.5 ในบรรดาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่อยู่ในกลุ่มอายุราชการระดับต่าง ๆ นั้น จะเห็นได้ว่าในกลุ่มอายุราชการระดับต่าง ๆ กันนั้นทุกกลุ่มมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติ ๓ ระดับดี- ดีมาก มากกว่าจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติ ๓ ระดับปานกลาง และยังผู้ที่มีอายุราชการสูงขึ้นจะมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติต่อการให้บริการประชาชนระดับดี - ดีมาก เพิ่มขึ้นด้วย

## 5. ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ - สถานภาพการสมรส และทัศนคติ ๓ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ตารางที่ 4.6

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสและทัศนคติในการให้บริการประชาชน

ทัศนคติ	ปานกลาง		ดี - ดีมาก		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
สถานภาพ						



การสมรส						
คู่	27	27.00	73	73.00	100	100.00
โสด	16	41.03	23	58.97	39	100.00
หม้าย	3	50.00	3	50.00	6	100.00
หย่า	1	14.29	6	85.71	7	100.00

จากตารางที่ 4.6 ในกลุ่มผู้ที่มีสถานภาพการสมรส คู่ โสด และ หย่า จะมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ ดี - ดีมาก เป็นส่วนใหญ่ สำหรับผู้ที่มีสถานภาพ การสมรส หม้าย จะมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับปานกลาง และ ดี - ดีมากเท่า ๆ กัน

## 6. ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ - ระดับการศึกษา และทัศนคติ ๆ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ตารางที่ 4.7

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและทัศนคติในการให้บริการประชาชน

ระดับการศึกษา	ทัศนคติ	ปานกลาง		ดี - ดีมาก		รวม	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%

มัธยมศึกษาตอนปลาย	22	33.33	44	66.67	66	100.00
ปวส.	19	33.33	38	66.67	57	100.00
ปริญญาตรีขึ้นไป	6	20.69	23	79.31	29	100.00

จากตารางที่ 4.7 ระดับการศึกษาและทัศนคติในการให้บริการประชาชนพบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีการศึกษาสูง คือตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปส่วนใหญ่จะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับดี - ดีมาก ซึ่งมีจำนวนถึง 79.31 % สำหรับผู้ที่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและ ปวส. ก็มีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี - ดีมาก มากกว่าจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติ ๗ ในระดับปานกลางซึ่งมีถึงระดับละ 66.67 % เท่ากัน

จากการศึกษาถึงภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและทัศนคติในการให้บริการประชาชนดังกล่าว จะเห็นได้ว่าตัวแปรในเรื่องภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชน เช่น ในเรื่องระดับขั้นนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับ ที่สูงขึ้นทัศนคติในการให้บริการประชาชนจะดีกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับต่ำกว่า นอกจากนี้ อายุ อายุราชการ และระดับการศึกษาก็นับว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการมีทัศนคติในการให้บริการประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ ๗ ที่มีอายุ อายุราชการ และระดับการศึกษายิ่งสูง ทัศนคติในการให้บริการประชาชนก็จะยิ่งดีกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุ อายุราชการ และระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า สำหรับสถานภาพการสมรสก็พบว่าสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ทัศนคติในการให้บริการประชาชนก็จะแตกต่างกันไปด้วย โดยผู้ที่มีสถานภาพการสมรส คู่ โสด และหย่า จะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่ดีกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่แตกต่างกันไปด้วย

การวิเคราะห์ที่กล่าวมานี้ เป็นการกล่าวถึงภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและทัศนคติในการให้บริการประชาชน ต่อจากนี้จะเป็นการวิเคราะห์ตอนที่เหลือของส่วนที่ 1 ซึ่งจะพิจารณาตามกลุ่มบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ โดยแสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโดยแบ่งตามลักษณะบุคลิกภาพ และภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ

ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ	บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข	
	พวกเก็บตัว (0.5 – 21.0)	พวกแสดงตัว (21.5 – 42)
ระดับปฏิบัติงาน	8	11
ระดับปฏิบัติการ	29	11
ระดับชำนาญการ	42	11
ระดับเชี่ยวชาญ	13	3
อายุ 18 – 25 ปี	8	11
” 26 – 33 ปี	55	22

” 34 – 41 ปี	31	9
” 41 ปีขึ้นไป	13	3
อายุราชการ 1 – 10 ปี	62	34
” 11 – 20 ปี	38	9
” 21 – 30 ปี	6	2
” 30 ปีขึ้นไป	1	-
สถานภาพการสมรส คู่	69	31
” โสด	27	12
” หม้าย	6	-
” หย่า	5	2
ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย	42	25
” ปวส.	42	14
” ปริญญาตรี	22	5
” สูงกว่าปริญญาตรี	1	1

7. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ - ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.9  
บุคลิกภาพและตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ตำแหน่ง \ บุคลิกภาพ	ค่อนข้างเก็บตัว		ค่อนข้างแสดงตัว		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
พยาบาล	21	80.77	5	19.25	26	100.00
เภสัชกร	13	76.47	4	25.52	17	100.00
นักสังคมสงเคราะห์	15	62.50	9	37.50	24	100.00
พนักงานสาธารณสุข	16	53.33	14	46.67	30	100.00
พนักงานธุรการ	13	23.64	42	76.36	55	100.00

จากตารางที่ 4.9 ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานและบุคลิกภาพ พบว่าในบรรดาเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ตำแหน่งต่าง ๆ นั้น มีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างเก็บตัวมากกว่าพวก ค่อนข้างทางแสดงตัว ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามตำแหน่งได้ดังนี้คือ พยาบาล เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานสาธารณสุข และพนักงานธุรการ

## 8. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ – ระดับชั้น

จากจำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 128 คน จะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้น และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และระดับ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ระดับ	ค่อนข้างเก็บตัว		ค่อนข้างแสดงตัว		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ปฏิบัติงาน	8	42.11	11	57.89	19	100.00
ปฏิบัติกร	29	72.50	11	27.50	40	100.00
ชำนาญการ	42	79.25	11	20.75	53	100.00
เชี่ยวชาญ	13	81.25	3	18.75	16	100.00

จากตารางที่ 4.10 จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ระดับปฏิบัติงาน จะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างไปทางแสดงตัวมากกว่าค่อนข้างไปทางเก็บตัว สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับ ปฏิบัติการระดับชำนาญการ และ ระดับเชี่ยวชาญนั้น จะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างไปทางเก็บตัวมากกว่าแสดงตัว และยิ่งระดับ สูงขึ้น จะมีจำนวนของพวกบุคลิกภาพค่อนข้างไปทางเก็บตัวเพิ่มขึ้นด้วย

## 9. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ – อายุ

ตารางที่ 4.11

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและอายุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

บุคลิกภาพ อายุ (ปี)	ค่อนข้างเก็บตัว		ค่อนข้างแสดงตัว		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
18 - 25	8	42.11	11	57.89	19	100.00
26 - 33	55	71.45	22	28.57	77	100.00
34 - 41	31	77.50	9	22.50	40	100.00
41 ขึ้นไป	13	81.25	3	18.75	16	100.00

จากตารางที่ 4.11 จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุน้อยคืออยู่ในช่วงอายุ 18– 25 ปี จะมีบุคลิกภาพค่อนข้างไปทางพวกแสดงตัว ซึ่งมีจำนวน 57.89 % สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป จะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างเก็บตัวมากกว่าพวกที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และยิ่งอายุสูงมากขึ้น จำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวยิ่งเพิ่มมากขึ้นด้วย

10. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ –  
อายุราชการ

ตารางที่ 4.12

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและอายุราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

บุคลิกภาพ อายุราชการ (ปี)	ค่อนข้างเก็บตัว		ค่อนข้างแสดงตัว		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
1 - 10	62	64.58	34	35.42	96	100.00
11 - 20	38	80.85	9	19.45	47	100.00
21 ขึ้นไป	7	77.78	2	22.22	9	100.00

จากตารางที่ 4.12 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนมากมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว และผู้ที่มีอายุราชการมาก จะมีจำนวนของพวกที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวมากกว่าพวกที่มีอายุราชการน้อย (1 – 10 ปี) ซึ่งอาจกล่าวในทางกลับกันได้ว่า ผู้ที่มีอายุราชการน้อย (ไม่เกิน 10 ปี) จะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุราชการมาก (11 ปีขึ้นไป)

## 11. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ – สถานภาพการสมรส

ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและสถานภาพการสมรสนั้น จะเห็นความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 2 นี้ ได้จากตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและสถานภาพการสมรสของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

บุคลิกภาพ สถานภาพ การสมรส	ค่อนข้างเก็บตัว		ค่อนข้างแสดงตัว		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
คู่	69	69.00	31	31.00	100	100.00
โสด	27	69.23	12	30.77	39	100.00
หม้าย	6	100.00	-	-	6	100.00
หย่า	5	71.43	2	28.57	7	100.00

จากตารางที่ 4.13 จะเห็นว่า ผู้ที่มีสถานภาพการสมรสเป็นหม้ายและหย่าจะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างเก็บตัวมากที่สุด สำหรับผู้ที่มีสถานภาพการสมรสคู่ และโสด มีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างเก็บตัวพอ ๆ กัน คือ 69.00 % และ 69.23 % และจากตารางนี้พอสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างไปทางพวกแสดงตัว ที่มีจำนวนมากที่สุดในกลุ่มนี้ได้แก่ผู้ที่มีสถานภาพการสมรสคู่

## 12. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจ – ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.14

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

บุคลิกภาพ ระดับการศึกษา	ค่อนข้างเก็บตัว		ค่อนข้างแสดงตัว		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
มัธยมศึกษาตอนปลาย	42	62.69	25	37.31	67	100.00
ปวส.	42	75.00	14	25.00	56	100.00
ปริญญาตรีและสูงกว่า	23	79.31	6	20.69	29	100.00

จากตารางที่ 4.14 จะเห็นได้ว่า ในระดับการศึกษาทุกชั้นจะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างเก็บตัวมากกว่าแสดงตัวและที่สำคัญคือ ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีความสัมพันธ์กับจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างเก็บตัวมากขึ้น จากตาราง 4.14 นี้ จะเห็นได้ว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีจำนวนของพวกที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว 62.69% ผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปวส. มีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างเก็บตัว 75.00% และผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกวานั้น จะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างเก็บตัวถึง 79.31% ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยหลาย ๆ ชิ้น เช่น ของชาลด์ที่พบว่าเด็กเก็บตัวมักเรียนหนังสือเก่ง มีความเข้าใจในอาชีพภายหน้าแน่ชัด



สรุปได้ว่าทั้งบุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันกับเรื่องภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ คือ ในเรื่องทัศนคติในการให้บริการประชาชน จะเห็นว่า ตำแหน่งงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนนั้น ได้แก่ เกษัชกร พนักงานธุรการ นักสังคมสงเคราะห์ และ พยาบาล ตามลำดับ ส่วนพนักงานสาธารณสุข มีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีนักต่อการให้บริการแก่ประชาชน สำหรับในเรื่องระดับ นั้น พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับเชี่ยวชาญ มีทัศนคติที่ดีมากต่อการให้บริการประชาชน และยังพบความสัมพันธ์ด้วยว่ายิ่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับที่สูงขึ้น จะมีจำนวนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีทัศนคติต่อการให้บริการประชาชนในระดับดี - ดีมาก เพิ่มจำนวนมากขึ้นด้วย เช่นเดียวกับเรื่องอายุและอายุราชการ ที่ยิ่งมีอายุและอายุราชการมากขึ้น จำนวนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนจะเพิ่มขึ้นด้วย สำหรับสถานภาพการสมรส พบว่าผู้ที่มีสถานภาพการสมรสคู่และหม้าย มีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน มากกว่าพวกที่เป็นโสดและเป็นหม้าย และเรื่องสุดท้ายคือระดับการศึกษาพบว่า ในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษายิ่งสูงจะมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้นด้วย

สำหรับในส่วนที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ พบว่า ตำแหน่งพยาบาล และเกษัชกร มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับระดับการศึกษาที่สูงขึ้นด้วยตามตำแหน่งหน้าที่ ส่วนตำแหน่งที่มีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างแสดงตัวค่อนข้างมาก คือ พนักงานสาธารณสุขและพนักงานธุรการ สำหรับเรื่องระดับและอายุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขนั้น พบว่า ในกลุ่มที่ระดับสูงขึ้นไป หรือ อายุสูงขึ้น จะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวมากขึ้นด้วย พวกที่มีอายุน้อย (18 - 25 ปี) หรือพวกที่มีระดับต่ำกว่า จะมีจำนวนของพวกที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมากกว่าพวกที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างเก็บตัว ในเรื่องอายุราชนั้น พบว่าในกลุ่มผู้ที่มีอายุราชการน้อย (1 - 10 ปี) จะมีจำนวน ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างแสดงตัวมากกว่ากลุ่มอายุราชการที่นานกว่า ในเรื่องสถานภาพการสมรสนั้น กลุ่มผู้ที่เป็นหม้ายและหย่าจะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างเก็บตัวมากที่สุด และในเรื่องระดับการศึกษา พบว่าในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาสูงขึ้น จะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างเก็บตัวมากขึ้นด้วย

## ส่วนที่ 2

ในส่วนที่ 2 นี้จะเป็นการวิเคราะห์ทัศนคติในการให้บริการประชาชน และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งจากจำนวนตัวอย่างของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 152 คน พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับที่ดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมของทัศนคติในการให้บริการประชาชนเท่ากับ 3.67 สำหรับจำนวนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขซึ่งแยกตามทัศนคติในการให้บริการประชาชนและแยกตามบุคลิกภาพนั้น สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15

บุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ทัศนคติ \ บุคลิกภาพ	ระดับปานกลาง		ระดับดี - ดีมาก		รวม	
	ราย	%	ราย	%	ราย	%
พวกเก็บตัว	24	15.79	83	54.60	107	70.39
พวกแสดงตัว	23	15.13	22	14.48	45	29.61
รวม	47	30.92	105	69.08	152	100.00

จากตารางที่ 4.15 จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข 152 คน จะเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนถึง 69.08 % และเป็นผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนระดับปานกลางเพียง 30.92 % และในบรรดาเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 152 คนนี้ เป็นผู้มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวถึง 70.39 % และเป็นพวกแสดงตัวเพียง 29.61 % ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ<sup>1</sup>ที่พบว่า คนไทยชอบเก็บตัว

**สรุป** 1. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางที่ดีต่อการให้บริการประชาชน

2. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นแบบเก็บตัว ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่าบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นแบบเก็บตัว

## ส่วนที่ 3

<sup>1</sup> สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ, “การทดสอบ The Maudsley Personality Inventory ในนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาและมหาวิทยาลัย, ” วารสารจิตแพทย์แห่งประเทศไทย ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม - กุมภาพันธ์ 2512), น.9.

ส่วนนี้จะวิเคราะห์ว่า บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและทัศนคติในการให้บริการประชาชนนั้นจะมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และถ้ามีความสัมพันธ์กันแล้วบุคลิกภาพแบบไหนที่จะเอื้ออำนวยให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่ดีกว่ากัน การวิเคราะห์ตารางจากข้อมูลที่ได้มาเกี่ยวกับบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบและทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับปานกลางและระดับดี - ดีมาก สามารถที่จะแสดงได้ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16  
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนคติ

บุคลิกภาพ \ ทัศนคติ ๓	ระดับปานกลาง	ระดับดี - ดีมาก	รวม
พวกเก็บตัว	24	83	107
พวกแสดงตัว	23	22	45
รวม	47	105	152

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ทัศนคติในการให้บริการประชาชนจะแตกต่างกันด้วย

### ลักษณะของบุคลิกภาพที่มีผลต่อทัศนคติ

จากการทดสอบที่พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ทัศนคติในการให้บริการประชาชนจะแตกต่างกันด้วย ซึ่งเมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันในสิ่งดังกล่าวนี้ ประเด็นต่อมาที่จะต้อง

มีการศึกษาวิเคราะห์ต่อไปว่า บุคลิกภาพแบบไหนที่ทำให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีทัศนคติต่อการให้บริการประชาชนในระดับที่ดีกว่ากัน

ตารางที่ 4.17  
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชน

บุคลิกภาพ \ ทัศนคติ	พวกเก็บตัว		พวกแสดงตัว		รวม	
	ราย	%	ราย	%	ราย	%
ระดับปานกลาง	24	22.13	23	51.11	47	30.92
ระดับดี - ดีมาก	83	77.57	22	48.89	105	69.08
รวม	107	100.00	45	100.00	152	100.00

จากผู้ที่มิบุคลิกภาพแบบเก็บตัว 107 ราย และผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว 45 ราย ตามตารางที่ 4.17 ซึ่งในบรรดาพวกที่เก็บตัวด้วยกันนั้น จะมีผู้ที่มีทัศนคติ ๓ ระดับปานกลาง 22.13% และมีทัศนคติ ๓ ระดับดี - ดีมาก 77.57% ซึ่งแสดงว่าในบรรดาพวกที่เก็บตัวด้วยกันนั้น ส่วนมากจะเป็นผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนดีถึงดีมาก ส่วนในรายพวกแสดงตัวนั้นเป็นพวกที่มีทัศนคติ ๓ ระดับปานกลาง 51.11% และเป็นผู้ที่มีทัศนคติ ๓ ระดับดี 48.89% ซึ่งจะเห็นได้ว่าในกลุ่มพวกแสดงตัวนั้น จะมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติ ๓ ระดับปานกลางมากกว่าระดับดีเล็กน้อย

จากการศึกษาในบทนี้แม้จะพบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนที่แตกต่างกันของบุคลิกภาพและระดับทัศนคติในการให้บริการประชาชน เนื่องจากตามที่กล่าวมาแล้ว ว่าบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวนี้ในสภาพความเป็นจริงแล้วเป็นการยากมากที่เราจะแบ่งอย่างเด็ดขาดว่าเป็นแบบเก็บตัวหรือแบบแสดงตัว เพราะว่าลักษณะของคนเราโดยทั่วไปแล้วจะอยู่ช่วงของความต่อเนื่องระหว่างข้อทั้งสองนั่นเอง ผู้วิจัยจึงแบ่งระดับบุคลิกภาพและระดับทัศนคติในการให้บริการประชาชนออกเป็นอย่างละ 3 ระดับด้วยกัน โดยมีกลุ่มระดับของผู้ที่ได้คะแนนจากแบบทดสอบคือ กลุ่มระดับคะแนนสูง กลุ่มระดับคะแนนปานกลาง และกลุ่มระดับคะแนนต่ำ จากจำนวนผู้ที่ตอบคำถามแบบทดสอบบุคลิกภาพและทัศนคติ ๓ 152 ราย สามารถแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 3 ช่วงดังนี้คือ

#### บุคลิกภาพ

- กลุ่มผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Lo)                      ระหว่าง 8.0 – 16.0 คะแนน มีจำนวน 36 ราย
- กลุ่มผู้ที่ได้คะแนนปานกลาง (Med)            ระหว่าง 16.5 – 21.0 คะแนน มีจำนวน 81 ราย
- กลุ่มผู้ที่ได้คะแนนสูง (Hi)                      ระหว่าง 21.5 – 31.5 คะแนน มีจำนวน 35 ราย

#### ทัศนคติ

- กลุ่มผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Lo)                      ระหว่าง 49.0 – 82.0 คะแนน มีจำนวน 46 ราย

กลุ่มผู้ที่ได้คะแนนปานกลาง (Med) ระหว่าง 83.0–92.0 คะแนน มีจำนวน 60 ราย  
 กลุ่มผู้ที่ได้คะแนนสูง (Hi) ระหว่าง 93.0–111.0 คะแนน มีจำนวน 46 ราย

ดังปรากฏในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนบุคลิกภาพและคะแนนทัศนคติ ฯ (3x3 ระดับ)

ทัศนคติ ฯ	49.0 – 82.0		83.0 – 92.0		93.0 – 111.0		รวม	
	ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%
บุคลิกภาพ								
8.0 - 16.0	8	22.22	12	33.33	16	44.45	36	100.00
16.5 – 21.0	19	23.45	34	41.98	28	34.57	81	100.00
21.5 - 31.5	19	54.29	14	40.00	2	5.71	35	100.00
รวม	46	30.26	60	39.48	46	30.26	152	100.00

ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันทัศนคติในการให้บริการประชาชนจะแตกต่างกันด้วย ซึ่งผลที่ได้นี้ยังคงตรงกับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.16 สำหรับผลของความแตกต่างดังกล่าวนี้ทำให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพลักษณะใดในสามกลุ่มระดับคะแนน คือ กลุ่มระดับคะแนนต่ำ กลุ่มคะแนนปานกลาง และกลุ่มคะแนนสูง ว่ามีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับที่ดีกว่ากัน ซึ่งเมื่อดูจากตารางที่ 4.18 พบว่าในกลุ่มผู้ที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน 3 ระดับนั้นจะมีความแตกต่างกันในเรื่องระดับทัศนคติในการให้บริการประชาชนดังนี้ คือ

ในกลุ่มผู้ที่มีบุคลิกภาพที่มีระดับคะแนนต่ำ (Lo) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นพวกที่ค่อนข้างเก็บตัวนั้น จะมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับสูงถึง 44.45 % รองลงมาคือกลุ่มคะแนนทัศนคติ ฯ ระดับปานกลางมีจำนวน 33.33 % และมีกลุ่มคะแนนทัศนคติ ฯ ระดับต่ำเพียง 22.22 %

ในกลุ่มผู้ที่มีบุคลิกภาพที่มีระดับคะแนนปานกลาง (Med) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นพวกที่มีบุคลิกภาพกลาง ๆ (Average) ทั้งแบบเก็บตัวและแสดงตัวนั้น จะมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับปานกลาง 41.98 % รองลงมาคือกลุ่มคะแนนทัศนคติ ฯ ระดับสูงซึ่งมี 34.57 % และมีกลุ่มคะแนนทัศนคติ ฯ ระดับต่ำ 23.45 %

ในกลุ่มผู้ที่มีบุคลิกภาพที่มีคะแนนระดับสูง (Hi) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นพวกที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างไปทางแสดงตัวจะมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับต่ำถึง 54.29 % รองลงมาคือกลุ่มคะแนนทัศนคติ ฯ ระดับปานกลางซึ่งมีจำนวน 40.00 % และมีจำนวนเพียง 5.71 % ที่อยู่ในกลุ่มคะแนนทัศนคติ ฯ ระดับสูง

สรุป : เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างไปทางเก็บตัวนั้นส่วนใหญ่จะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับที่ดี ส่วนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพอยู่ในกลุ่มคะแนนปานกลาง (Average) นั้น จะ

มีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับปานกลางมากที่สุด สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างแสดงตัว (กลุ่มคะแนนสูง) จะเป็นกลุ่มที่มีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนระดับต่ำมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานทุกประการ

จากการศึกษาในบทนี้ พบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ทำหน้าที่ในการให้บริการทางสาธารณสุขแก่ประชาชนนั้น ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งใด เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ที่ภูมิลั้หลังทางสังคมเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่แตกต่างกันไปด้วย และเมื่อพิจารณาถึงระดับทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโดยส่วนรวมแล้วจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่ของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นผู้ที่มีทัศนคติในระดับที่ดีต่อการให้บริการแก่ประชาชน และบุคลิกภาพส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเป็นแบบค่อนข้างเก็บตัว โดยที่บุคลิกภาพทั้งแบบเก็บตัวและแสดงตัวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่แตกต่างกันนี้ ก็ยังเป็นปัจจัยในการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ ๆ มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวนั้นจะเป็นผู้ที่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับที่ดีมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแบ่งระดับของบุคลิกภาพและทัศนคติ ๆ ออกเป็นอย่างละ 3 กลุ่มก็ยังคงพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ทำคะแนนบุคลิกภาพได้ต่ำ (คือ ทิศทางไปทางเก็บตัว) และระดับคะแนนทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่สูง กล่าวคือผู้ที่ซึ่งมีคะแนนบุคลิกภาพต่ำ จะมีความสัมพันธ์กับจำนวนคะแนนทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่สูงขึ้น

## บทที่ 5

### สรุปข้อวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากแนวคิดเรื่องพฤติกรรมขององค์กรและเรื่องแรงจูงใจบุคคลนั้นพบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญอันที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าประสงค์ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ คือบุคลิกภาพ (Personality) และทัศนคติ (Attitudes) สำหรับบุคลิกภาพนั้นผู้วิจัยได้แยกออกเป็น 2 พวกคือ พวกที่มีแนวโน้มค่อนข้างไปทางพวกเก็บตัว และพวกที่มีแนวโน้มค่อนข้างไปทางแสดงตัว และศึกษาถึงทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขว่ามีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพทั้ง 2 พวก แตกต่างกันอย่างใดหรือไม่

ผลการศึกษาวิจัยนี้พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับที่ดีจากการศึกษานี้ยังพบต่อไปว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่ มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ซึ่งบุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับที่แตกต่างกันไปด้วย โดยพบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างเก็บตัวนั้นจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดีกว่าและมีจำนวนมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และขณะเดียวกันก็พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีระดับทัศนคติในการให้บริการประชาชนไม่ค่อนด้นัก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงพื้นฐานปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจสังคมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อย (18 – 25 ปี) เป็นผู้ที่บุคลิกภาพค่อนข้างไปทางแสดงตัวเป็นส่วนมาก และมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับที่ต่ำกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุสูงกว่า และเจ้าหน้าที่ที่มีระดับต่ำ ระดับการศึกษาต่ำ (ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย) จะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างแสดงตัวมากกว่าเก็บตัว ขณะเดียวกันในเรื่องทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนในกลุ่มดังกล่าวนี้ มีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ กล่าวคือ กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงาน อายุ อายุราชการและการศึกษาที่สูงขึ้นก็จะมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนสูงขึ้นด้วย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องบุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและให้ได้มาซึ่งพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการประชาชน เพื่อประชาชนจะได้มีศรัทธาต่อตัวข้าราชการและระบบราชการอันเป็นส่วนรวม ดังนี้คือ

1. การคัดเลือกบุคลากรที่จะนำมาทำงานด้านสาธารณสุข การให้บริการประชาชน ควรจะพิจารณาถึงประเด็นเรื่องบุคลิกภาพของบุคคล โดยใช้ขบวนการทางจิตวิทยาในการทดสอบบุคลิกภาพที่เอื้ออำนวยที่จะทำต่อไป

2. ควรจะมีการเร่งปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีความพร้อมในการที่จะให้บริการประชาชนโดยวิธีการต่อไปนี้

- 2.1 ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้และทัศนคติต่อการทำงานได้ดีขึ้น

- 2.2 ให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคลิกภาพ และทัศนคติ ไปในทางที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

3. ควรพิจารณาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุและอายุราชการพอสมควรในการที่จะให้ ดำรงตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนโดยตรง เพราะเจ้าหน้าที่ฯ ที่มีภูมิลำเนาต่างถิ่น มีแนวโน้มที่จะให้บริการที่ดีและเข้าใจผู้รับบริการดี

4. ส่งเสริมให้มีการวิจัยเกี่ยวกับประเภทของบุคลิกภาพต่างๆ ที่เหมาะสมกับประเภทของงานต่างๆ และมีแบบทดสอบมาตรฐานในการทดสอบคัดเลือกบุคลากรดังกล่าว



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

เกียรติ ช่วยการ. “พรรคข้าราชการ ศรัทธาและความพึงพอใจของประชาชนที่ติดต่องานอำเภอ.” มติชนรายวัน ( 24 สิงหาคม 2524) : 5 – 6

จำเนียร ช่วงโชติ, และคนอื่นๆ. การทดสอบทางจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.

ฉก ณะสิริ. “ประวัติความเป็นมาของสาธารณสุขมูลฐานในทม.” อนุสรณ์งานฉลอง 30 ปี ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (ธันวาคม 2526).

ชุดา จิตพิทักษ์. พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2525.

ประภาพัฒน์ สุวรรณ. ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526

พะยอม อิงคตานุวัฒน์. ศัพท์จิตเวช. กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราศิริราช ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ. “การทดสอบ The Maudsley Personality Inventory ในนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาและมหาวิทยาลัย.” วารสารจิตแพทย์แห่งประเทศไทย ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2512) : 1 – 13

สุภาพ วาดเขียน. เครื่องมือวิจัยทางสังคมศาสตร์ ลักษณะที่ดี ชนิด และวิธีหาคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2525.

สุโท เจริญสุข. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรบริการ, 2515.

อัจฉนา เปรมเป็รื่องเวส. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเก็บตัว – แสดงตัว ความเกรงใจ และการพึ่งตนเอง.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร, 2517.

อัจฉญา จันท์เจียวใช้. “ทัศนคติและความคาดหวังของผู้บริหารระดับกลางของ ขสมก. ที่มีต่อการฝึกอบรม.” สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.

อุทัย หิรัญโต. “การศึกษาเรื่องบุคลิกภาพเพื่อประโยชน์ในการบริหาร.” นิตยสารท้องถิ่น ปีที่ 23 ฉบับที่ 3 (มีนาคม 2525).

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ – ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน . กรุงเทพมหานคร :  
บริษัทรุ่งศิลป์การพิมพ์, 2525.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518. (เอกสารอัดสำเนาใช้ประกอบการอบรม  
ข้าราชการบรรจุใหม่ของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2525).

เอกสารสันนาเรื่อง “กรุงเทพมหานคร” ณ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วันอาทิตย์ที่ 6 กรกฎาคม  
2518

## ภาษาอังกฤษ

Adorno, T.W., et al., Authoritarian Personality. New York : Harper, 1950.

Baughman, Earl E. and Schelager Welsh, George. Personality : A Behavioral Science. New Jersey : Printice-Hall, Inc., 1962.

Eysenck, H.J., and Wilson, Glenn. Know Your Own Personality. Maryland : Penguin Books, 1976.

Gibson L., Ivancevich M., and Donnelly, Jame H. Organization Structure, Process and Behavior. Dallas : Business Publication, Inc., 1959

Guiford, J.P. Personality. New York : McGraw – Hill Book Co., Inc., 1959

Hall, Calvin S. and Lindzey, Gardner Theories of Personality. New York : John wiley and Sons, Inc., 1967.

Hilgard, Ernest Ropiequet, Introduction to Psychology. New York : Harcourt, Brace & World, Inc., 1967

Gluckhorn, Clyde, and Murray, Henry A. Personality. New York : Alfred A. Knopf, 1956.

Kretch, D., and Crutchfield, R.S Theory and Problems in Social Psychology. New York : McGraw - Hill. 1948

Maddi, Salvatore R. Personality in Theories : A Comparative Analysis. Homewood : The Dorsey Press, 1968.

Maier, Norman R.F. Psychology in Industry. Boston : Miffin Company, 1955

Monte, Christopher F. Beneath the Mask. New York : Fraeger Publisher, 1977.

Newcomb, Theodore M., et al., Social Psychology. New York : Holt Rinehart and Winston, 1968.

Rokeach, Milton. Beliefs, Attitudes and Values. San Francisco : Jossey – Bass Inc., Publishers, 1972.

Rosenberg, Milton J., and Hovland, Carl I. Attitude Organization and Change. New Haven : Yale University Press, 1960.

Triandis, Harry C. Attitude and Attitude Change. New York : John Wiley & Sons, 1971.

## ผนวก ก

### แบบทดสอบบุคลิกภาพแบบเก็บตัว – แสดงตัว

#### คำแนะนำในการตอบคำถาม

คำถามต่อไปนี้จะถามเกี่ยวกับสิ่งที่ท่านเคยประพฤติ ปฏิบัติ รู้สึก และเคยกระทำ ด้านขวาของคำถามแต่ละข้อมีช่องว่างสำหรับให้เลือกคำตอบว่า “ใช่” , “ไม่แน่ใจ” หรือ “ไม่ใช่”

ให้ท่านลองอ่าน และตัดสินใจตอบทีละข้อว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” ตามที่ท่านเคยปฏิบัติ หรือรู้สึกอยู่โดยเสมอมา โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างข้างท้ายคำถามของแต่ละข้อว่าให้ตรงกับคำว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” ถ้าหากท่านตัดสินใจไม่ได้จริงๆ ให้ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่มี “ไม่แน่ใจ” แต่ให้ทำเช่นนี้ได้เมื่อไม่แน่ใจจริงๆ เท่านั้น

โปรดทำอย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องใช้เวลาแต่ละข้อนานเกินไป ขอให้ท่านตอบทันที เมื่ออ่านจบประโยคคือ ให้ตอบความรู้สึกแรกที่เกิดขึ้นโดยไม่ต้องคิดต่อออกอีก คำตอบของท่านไม่มีผิดหรือถูก และไม่ใช้การวัดเขาวัดปัญหาหรือความสามารถ แต่เป็นการดูวิธีการตามปฏิบัติตามปกติวิสัยทั่วไปเท่านั้น

เมื่อท่านเข้าใจคำแนะนำแล้วโปรดลงมือทำได้ ให้ทำอย่างรวดเร็วและโปรดตอบทุกข้อ

ตัวอย่าง

ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ใช่    ไม่แน่ใจ    ไม่ใช่

1. ท่านมักจะนอนตื่นสายในวันหยุดสุดสัปดาห์

- |   |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2. ท่านเป็นคนโกรธง่ายหายเร็ว  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. ท่านชอบที่จะทำอะไรอย่างสะดวกสบายมากกว่าที่<br>จะต้องทำด้วยความรับผิดชอบอย่างมาก  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ท่านคิดว่าท่านเป็นคนหุ่นหันปลิ้นปล้อน  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ปกติท่านเป็นคนช่างฝัน  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. ท่านชอบที่จะเป็นผู้ดูมากกว่าเป็นผู้เล่นเกมกีฬาต่างๆเอง   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. ท่านชอบที่จะออกงานสังคมและงานเลี้ยงบ่อยๆ   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. ท่านมักจะไปถึงที่นัดหมายตรงเวลาเสมอ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. ปกติท่านอ่านหนังสือพิมพ์ทุกวัน   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. ท่านชอบนั่งรถยนต์ที่ขับด้วยความเร็วสูง  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. ท่านรู้สึกลึกลับใจในการที่จะถามคนแปลกหน้าถึงเส้นทางถนน<br>ที่ท่านไม่รู้จัก (หรือรถเมล์คันไหนที่ไปที่ที่ท่านต้องการไป)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. โดยปกติแล้วท่านจะทำงานต่างๆเสร็จอย่างรวดเร็ว  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. ท่านมันจะเปลี่ยนความสนใจของท่านบ่อยๆ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. โดยปกติท่านจะไม่เป็นห่วงในเรื่องความเป็นไปของอนาคตท่าน<br>เท่าไรนัก   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. ถ้ามีคนแสดงความเห็นที่ท่านไม่เห็นด้วย ท่านจะบอกเขาทันที   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. ท่านชอบคุยและชอบเล่นกับเด็กๆอย่างสนุกสนาน   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. ท่านมักจะไม่หยุดคิดไตร่ตรองในสิ่งต่างๆโดยทั่วไป   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. ท่านคิดว่าการประกันภัยเป็นสิ่งที่ดี   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. ท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. ท่านมักจะต้องการเพื่อนที่เข้าใจท่านคอยให้กำลังใจท่านบ่อยๆ   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. ท่านคิดว่าท่านจะเดินขึ้นบันไดดีกว่า ถ้าท่านต้องขึ้นรอลิฟต์<br>2 - 3 นาที ในการที่จะขึ้นชั้น 2 หรือชั้น 4                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. ท่านชอบเป็นผู้วางแผนมากกว่าเป็นผู้ลงมือกระทำ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. ในขณะที่ท่านโกรธเนื่องจากการกระทำของผู้อื่นหรือเพื่อนของท่าน<br>ท่านจะระอให้ตัวท่านเองหายโกรธหรือใจเย็นลงก่อน แล้วจึงจะ |                          |                          |                          |

- |     |   |                          |                          |                          |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|     | พูดในสิ่งที่เขาทำให้ท่านโกรธหรือไม่พอใจ   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. | ท่านคิดว่าความเสี่ยงทำให้ชีวิตมีค่ามากยิ่งขึ้น  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. | โดยทั่วไปท่านไม่ค่อยที่จะคิดวิเคราะห์ถึงความรู้สึกนึกคิด<br>ของตัวเอง                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. | เมื่อท่านได้รับจดหมายจากเพื่อนของท่าน ท่านจะเขียนเขาตอบไป<br>ในทันที                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. | โดยทั่วไปแล้วท่านมักจะชอบอ่านหนังสือมากกว่าที่จะออกไป<br>พบปะสังสรรค์กับชาวบ้าน                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. | ท่านสามารถที่จะเก็บความลับอันน่าตื่นเต้นเอาไว้ได้โดยลำพัง<br>โดยไม่แพร่พรายให้ใครรู้เลยได้เป็นเวลานาน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. | ท่านมักที่จะรับประทานอาหารเสร็จเร็วกว่าคนอื่น ๆ แม้ว่า<br>ในขณะนั้นไม่มีเหตุผลที่จะต้องรีบเร่งก็ตาม   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. | ท่านเป็นคนที่ชอบทำอะไรทำหายและเสี่ยง  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. | สิ่งเล็กน้อยๆที่ท่านจะต้องทำ ท่านมักจะลืมหืมทำบ่อยๆ   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. | ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในการที่จะเริ่มงานหรือดำเนินงาน<br>ตามโครงการใหม่ๆ                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. | หลังจากที่ท่านได้ดูภาพยนตร์หรือละครแล้ว ท่านมักจะเก็บ<br>เอามาคิดหรือนึกถึงเรื่องนั้นๆอีก             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. | ท่านมักจะชอบเล่าเรื่องตลกและเรื่องราวต่างๆ<br>ให้กลุ่มเพื่อนของท่านฟัง                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. | ท่านชอบที่จะเสี่ยงโชคในเกมการพนัน   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. | ท่านมักจะหลังน้ำตาขณะที่ชมภาพยนตร์หรือละครชีวิต   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. | ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจทำอะไรลงไป ท่านมักจะพิจารณา<br>อย่างระมัดระวัง                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. | ท่านมักจะใช้ความคิดว่าแรงจูงใจอะไรนะที่ทำให้<br>คนๆนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างนั้น                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. | ถ้าท่านเจอของมีค่าตกอยู่บนท้องถนน ท่านจะส่งมันให้กับ<br>เจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อตามหาตัวเจ้าของ          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. | เมื่อท่านจะต้องเดินทางโดยรถไฟ ท่านมักจะมาถึงสถานีรถไฟ   |                          |                          |                          |

- |   |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ในนาที่สุดท้าย  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. ท่านไม่มีใครชอบที่จะเข้าคิวรอเพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. ท่านค่อนข้างที่จะเป็นคนช่างพูดเมื่ออยู่ในกลุ่มผู้คน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## ผนวก ข

แบบทดสอบทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

### แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างกันของผู้ที่ประกอบอาชีพในการให้การรักษายาบาล  
(ข้อมูลที่ได้นี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัย)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม



กรุณาเติมข้อความลงในช่องที่เว้นว่างไว้ และวงกลมรอบหมายเลขที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด กรุณาตอบทุกๆข้อ มิฉะนั้นจะทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลขาดความสมบูรณ์หรือถูกบิดเบือนไป

1. ปัจจุบันท่านรับราชการในตำแหน่ง.....  
ระดับ.....แผนก.....ศูนย์บริการสาธารณสุขที่.....
2. ปัจจุบันท่านอายุ
  - (1) 18 – 25 ปี
  - (2) 26 – 33 ปี
  - (3) 34 – 41 ปี
  - (4) สูงกว่า 41 ปีขึ้นไป
3. อายุราชการของท่านนับจนถึงปีงบประมาณ 2527
  - (1) 1 – 10 ปี
  - (2) 11 – 20 ปี
  - (3) 21 – 30 ปี
  - (4) มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
4. สถานภาพการสมรส
  - (1) คู่
  - (2) โสด
  - (3) หม้าย
  - (4) หย่า
5. ระดับการศึกษาสูงสุด (ระบุชื่อ ประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือปริญญาที่ได้รับ)
  - (1) ประกาศนียบัตร.....
  - (2) อนุปริญญาทาง.....
  - (3) ปริญญาตรีทาง.....
  - (4) สูงกว่าปริญญาตรีทาง.....

โปรดวงกลมล้อมรอบเครื่องหมายเลขที่ตรงกับความเห็นของท่านเองมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงหมายเลขเดียว กรุณาทำทุกข้อ

1. ข้าพเจ้าคิดว่า อาชีพเกี่ยวกับการให้การรักษาพยาบาลเป็นอาชีพที่น่าสนใจและมีประโยชน์มาก
  - (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- (2) เห็นด้วย
  - (3) ไม่แน่ใจ
  - (4) ไม่เห็นด้วย
  - (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณเจ้าทำงานไม่ค่อยทันตามเวลาที่กำหนดไว้
  - (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
  - (2) เห็นด้วย
  - (3) ไม่แน่ใจ
  - (4) ไม่เห็นด้วย
  - (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ในชีวิตการทำงาน ข้าพเจ้ามักจะต้องปลอบประโลมคนไข้เพื่อให้คลายจากความกลัว หรือความวิตกกังวล
  - (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
  - (2) เห็นด้วย
  - (3) ไม่แน่ใจ
  - (4) ไม่เห็นด้วย
  - (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ถ้าข้าพเจ้าพบเห็นคนประสบอุบัติเหตุอยู่บนท้องถนน ข้าพเจ้าจะรีบเข้าช่วยเหลือทันที
  - (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
  - (2) เห็นด้วย
  - (3) ไม่แน่ใจ
  - (4) ไม่เห็นด้วย
  - (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ข้าพเจ้าคิดว่าการใช้อำนาจในบางครั้งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินการด้านการให้การรักษายาบาลแก่ประชาชน
  - (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
  - (2) เห็นด้วย
  - (3) ไม่แน่ใจ
  - (4) ไม่เห็นด้วย
  - (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6. ข้าพเจ้ารู้สึกยินดีต่อภาระหน้าที่ของการดูแลเรื่องอนามัย และการสาธารณสุขแก่ประชาชน

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

7. ข้าพเจ้ามักได้รับคำชมเชยจากหัวหน้าเรื่องการทำงานเสมอ

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8. ข้าพเจ้ารู้สึกพึงพอใจในหน้าที่ที่ข้าพเจ้าทำอยู่เป็นอย่างมาก

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

9. ข้าพเจ้าเคยดูหรือเอ็ดคนไข้ เนื่องมาจากความรู้สึกจู้จี้จุกจิกน่ารำคาญของเขา

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

10. ข้าพเจ้ามักจะรู้สึกยุ่งยากหรือลำบากใจต่องานในหน้าที่

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย

- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

11. ข้าพเจ้าคิดว่าคนไข้บางคนโง่และน่ารำคาญ

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

12. ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นว่าตนเองเป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูง

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

13. ข้าพเจ้ามีความใฝ่ฝันที่จะเป็นพยาบาล (หรืออาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลหรือสาธารณสุข)

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

14. ข้าพเจ้ายินดีที่จะตอบคำถามของผู้ป่วยที่เกี่ยวกับเรื่องอาการเจ็บป่วยของเขา

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ

- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

15. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกไม่ชอบการกระทำของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ไม่รักษาความลับของคนไข้ โดยเอาเรื่องของคนไข้มาคุยเล่นอย่างสนุกสนาน

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

16. ข้าพเจ้าสนใจที่จะอ่านหนังสือเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในอาชีพของข้าพเจ้าเสมอ

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

17. ข้าพเจ้าจะรู้สึกหงุดหงิดถ้าวันไหนมีคนไข้เยอะมาก

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

18. ถ้าข้าพเจ้าเดินผ่านคนพิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้นั่งขอทานอยู่ข้าพเจ้ามักจะให้ทานเศษเงินแก่เขา

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย

(5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

19. ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ

(1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(2) เห็นด้วย

(3) ไม่แน่ใจ

(4) ไม่เห็นด้วย

(5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

20. ในที่ทำงานที่จะต้องทำงานอยู่กับผู้ป่วย ข้าพเจ้ามักที่จะมีความรู้สึกหงุดหงิดอยู่เป็นประจำ

(1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(2) เห็นด้วย

(3) ไม่แน่ใจ

(4) ไม่เห็นด้วย

(5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

21. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกรำคาญเนื่องมาจากการซักถามของผู้ป่วยหรือญาติของผู้ป่วย

(1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(2) เห็นด้วย

(3) ไม่แน่ใจ

(4) ไม่เห็นด้วย

(5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

22. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่างานที่ข้าพเจ้าทำอยู่นั้นหนักเกินไป

(1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(2) เห็นด้วย

(3) ไม่แน่ใจ

(4) ไม่เห็นด้วย

(5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

23. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ทำอยู่เสมอ

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

24. ข้าพเจ้าคิดว่าจะทำงานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพที่ทำอยู่ในปัจจุบันนี้จนกระทั่งเกษียณอายุราชการ

- (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (4) ไม่เห็นด้วย
- (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	พลโท สุวิชา แก้วรุ่งเรือง	
วัน เดือน ปี เกิด	17 กรกฎาคม 2502	
การศึกษา	พ.ศ.2519 - 2520	โรงเรียนเตรียมทหาร
	พ.ศ.2521 - 2525	โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
	พ.ศ.2533	โรงเรียนเสนาธิการทหารบก
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2542	หัวหน้าฝ่ายข่าวกรอง กองพลทหารปืนใหญ่ ต่อสู้อากาศยาน
	พ.ศ.2547 - 2550	ผู้อำนวยการกอง กรมเสนาธิการ
	พ.ศ.2553	นายทหารฝ่ายเสนาธิการ ประจำพลัดกระทรวงกลาโหม
	พ.ศ.2557	ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม	



# สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง แนวทางการเข้าถึงการบริการของรัฐด้านการสาธารณสุข

ผู้วิจัย พลโท สุวิชา แก้วรุ่งเรือง

หลักสูตร วปอ.๕๗

ตำแหน่ง ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานของรัฐบาล หน่วยงานราชการนับว่าเป็นตัวกลางที่สำคัญระหว่างรัฐกับประชาชน ข้าราชการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐนับว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการกำนดนโยบายและการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล ในทางปฏิบัตินั้น การให้บริการแก่ประชาชนก็ตีการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนก็ตี ย่อมถือได้ว่าข้าราชการทั้งหลายเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายทั้งทางตรงและทางอ้อม ในทางตรงนั้น ข้าราชการในระดับต่างๆย่อมมีหน้าที่ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเสนอขึ้นไปตามลำดับชั้นจนถึงหน่วยสูงสุดของรัฐบาล ซึ่งเป็นผู้ที่จะนำความเห็นเหล่านั้นไปประมวล วิเคราะห์เป็นนโยบายต่อไป ส่วนในทางอ้อมนั้น ข้าราชการในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องับประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการที่ทำงานระดับอำเภอ หรืองานทางด้านบริการทางสาธารณสุข ย่อมมีส่วนที่จะช่วยสะท้อนความคิดเห็น ความเป็นอยู่ และความต้องการของประชาชนไปสู่รัฐบาล และช่วยให้รัฐบาลสามารถนำเอาสิ่งเหล่านี้ไปประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบาย

ในขณะเดียวกัน หากประสงค์จะปฏิบัติงานให้บังเกิดผลตามเป้าหมายขององค์การแล้ว ตัวข้าราชการเองก็ควรที่จะมีพฤติกรรมและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน เพื่อที่ประชาชนจะได้มีศรัทธาในทางบวกต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการเองในฐานะที่เป็นผู้ที่ใช้ประชาชนและทัศนคติของข้าราชการที่พร้อมจะรับใช้ให้บริการย่อมเป็นสิ่งทีประชาชนปรารถนาแต่ในสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันนี้ เรามักที่จะได้ยินได้ฟังอยู่เสมอว่า ข้าราชการชอบถือตัวว่าเป็นผู้ยิ่งใหญ่เป็นเจ้านายมากกว่าที่จะเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีอากรทั้งหลาย ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นผู้ที่ให้เงินเดือนแก่พวกตน และไม่ว่าจะไปขอรับบริการที่อำเภอหรือเขต ประชาชนมักจะพบกับความลำบากยากเย็นจากความอึดอาดล่าช้าของหน่วยงานราชการและบางครั้งยังอาจถูกเจ้าหน้าที่กลั่นแกล้งและดูว่าเสียอีก ในทำนองเดียวกัน การที่ประชาชนไปติดต่อขอรับบริการทางด้านสาธารณสุขจากทางโรงพยาบาลหรือหน่วยงานทางด้านสาธารณสุขอื่นๆก็มักจะประสบปัญหาต่างๆเช่นเดียวกัน ข้าราชการบางคนมักมาทำงานสายและกลับก่อนเวลาเลิกงาน บางคนสำคัญผิดคิดว่าเป็นนายของประชาชน ทั้งนี้เพราะทัศนคติของข้าราชการยังไม่พร้อมที่จะรับใช้ประชาชน

จากปัญหาเหล่านี้ทำให้ตั้งคำถามได้ว่า เพราะเหตุใดข้าราชการจึงมักมีพฤติกรรมเช่นนี้และข้อกล่าวหาดังที่ได้กล่าวมานั้นเป็นจริงมากน้อยเพียงไร การวิจัยในเรื่องนี้จะเป็นการให้คำตอบตามสภาพที่เป็นจริงและจะทำให้ได้คำตอบตามที่ต้องการ เพื่อหาวิธีแก้ไขปรับปรุง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลในการที่จะลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงการบริการของรัฐต่อไป ตามหลักทางจิตวิทยานั้น พฤติกรรมย่อมเกิดจากเหตุและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า ทัศนคติเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งที่ทำให้เกิด

พฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ ในขณะที่เดียวกันบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลก็มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของเขา และพฤติกรรมที่แสดงออกมาด้วย อาจจะกล่าวได้อย่างง่ายๆว่า บุคลิกภาพที่แตกต่างกันจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้น การศึกษาถึงเรื่องบุคลิกภาพและทัศนคติของบุคคลจะทำให้เราเข้าใจถึงพฤติกรรม ข้าราชการและองค์การ และการเข้าใจถึงพฤติกรรมของข้าราชการและองค์การในปัจจุบันนั้น จะช่วยให้เราสามารถบรรยาย อธิบาย และทำนายพฤติกรรมในอนาคตด้วย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ทางด้านสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาด้านการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ทางด้านสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเข้าถึงบริการของรัฐด้านสาธารณสุข
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเข้าถึงบริการของรัฐ ด้านสาธารณสุขต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
แนวทางการเข้าถึงการบริการของรัฐด้านการสาธารณสุขที่ศึกษาในครั้งนี้ จะนำการศึกษา เฉพาะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการด้านสาธารณสุข และสุขภาพแก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 68 ศูนย์ เท่านั้น
2. ขอบเขตด้านประชากร  
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร โดยแยกประชากรที่ศึกษาตามตำแหน่งต่างๆ คือ พยาบาล เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานสาธารณสุข และพนักงานธุรการ

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ( Quantitative Research ) โดยมีขั้นตอนการ ดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอยู่ 68 ศูนย์ โดยเลือกศึกษาเฉพาะ 5 ตำแหน่งงาน ดังต่อไปนี้ คือ พยาบาล เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานสาธารณสุข และ พนักงานธุรการ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามตามแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับบุคลิกภาพ และทัศนคติ ในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุข

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปยังศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ที่ได้สุ่มเลือกมาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

## ผลการวิจัย

จากแนวคิดเรื่องพฤติกรรมขององค์กรและเรื่องแรงจูงใจบุคคลนั้นพบว่ามืองค์ประกอบที่สำคัญ อันที่ ทำให้เกิดพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าประสงค์ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ คือบุคลิกภาพ (Personality) และทัศนคติ (Attitudes) สำหรับบุคลิกภาพนั้นผู้วิจัยได้แยกออกเป็น 2 พวกคือ พวกที่มีแนวโน้มค่อนข้างไปทางพวกเก็บตัว และพวกที่มีแนวโน้มค่อนข้างไปทางแสดงตัว และศึกษาถึงทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขว่ามีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพทั้ง 2 พวก แตกต่างกันอย่างไรรหรือไม่

ผลการศึกษานี้พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่ มีทัศนคติในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับที่ดีจากการศึกษานี้ยังพบต่อไปว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่ มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ซึ่งบุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับที่แตกต่างกันไปด้วย โดยพบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างเก็บตัวนั้นจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดีกว่าและมีจำนวนมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และขณะเดียวกัน ก็พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีระดับทัศนคติในการให้บริการประชาชนไม่ค่อยดีนัก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงพื้นฐานปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจสังคมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อย (18 - 25 ปี) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพค่อนข้างไปทางแสดงตัวเป็นส่วนมาก และมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับที่ต่ำกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุสูงกว่า และเจ้าหน้าที่ที่มีระดับต่ำ ระดับการศึกษาต่ำ (ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย) จะมีจำนวนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบค่อนข้างแสดงตัวมากกว่าเก็บตัว ขณะเดียวกันในเรื่องทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนในกลุ่มดังกล่าวนี้ มีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ กล่าวคือ กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงาน อายุ อายุราชการและการศึกษาที่สูงขึ้นก็จะมีจำนวนของผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนสูงขึ้นด้วย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องบุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและให้ได้ว่าซึ่งพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการประชาชน เพื่อประชาชนจะได้มี ทรัพยากรต่อตัวข้าราชการและระบบราชการอันเป็นส่วนรวม ดังนี้คือ

1. การคัดเลือกบุคลากรที่จะนำมาทำงานด้านสาธารณสุข การให้บริการประชาชน ควรจะ พิจารณาถึงประเด็นเรื่องบุคลิกภาพของบุคคล โดยใช้ขบวนการทางจิตวิทยาในการทดสอบบุคลิกภาพที่ ใเอื้ออำนวยที่จะทำต่อไป

2. ควรจะมีการเร่งปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีความพร้อมในการที่จะให้บริการประชาชนโดยวิธีการต่อไปนี้

2.1 ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้ และทัศนคติต่อการทำงานได้ดีขึ้น

2.2 ให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคลิกภาพ และทัศนคติ ไปในทางที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

3. ควรพิจารณาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุและอายุราชการพอสมควรในการที่จะให้ดำรงตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนโดยตรง เพราะเจ้าหน้าที่ ที่มีภูมิหลังดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะให้บริการที่ดีและเข้าใจผู้รับบริการดี

4. ส่งเสริมให้มีการวิจัยเกี่ยวกับประเภทของบุคลิกภาพต่างๆ ที่เหมาะสมกับประเภทของงานต่างๆ และมีแบบทดสอบมาตรฐานในการทดสอบคัดเลือกบุคลากรดังกล่าว

---