

ปัจจัยทางการบริหารและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์
Administrative Factors and Key Success Factors Affecting the Consumer
Protection Performance of Health Personnel at Sub-District Health
Promoting Hospitals in Phetchabun Province

เจริญรัตน์ บุญที (Jarernrat Boonthee)* ดร.ประจักษ์ บัวผัน (Dr.Prachak Bouphan)**

ดร.นพรัตน์ เสนาฮาด (Dr.Nopparat Senahad)^{1***}

(Received: February 23, 2022; Revised: June 1, 2022; Accepted: June 8, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวางในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 154 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวนตัวอย่าง 134 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยทางการบริหาร ระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จ และระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน การลงมือปฏิบัติในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วม และการพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการ ตัวแปรทั้ง 3 ตัวมีผลและสามารถรวมพยากรณ์การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ร้อยละ 69.8 ($R^2=0.698$, $p\text{-value}<0.001$)

ABSTRACT

This cross-sectional descriptive research aimed to study motivation and key success factors affecting the consumer protection performance of health personnel at sub-district health promoting hospitals in Phetchabun province, Thailand. The samples were 134 health personnel randomly selected by simple random sampling from the 154 populations. Data were collected by questionnaire for the quantitative data and in-depth interview guidelines for the qualitative data gathering. Data analysis was performed by descriptive and inferential statistics as the significance level at 0.05. The results showed that the overall motivation, key success factors, and the consumer protection performance of health personnel at sub-district health promoting hospitals in Phetchabun province were at a high level. The results also showed that three independent variables of key success factors; connections between health service facilities in the same network, implementation in areas where readiness and voluntary participation, and development of health service facility image affected and could jointly predict the consumer protection performance of health personnel at sub-district health promoting hospitals in Phetchabun province at 69.8 percent ($R^2=0.698$, $p\text{-value}<0.001$).

คำสำคัญ: ปัจจัยทางการบริหาร ปัจจัยแห่งความสำเร็จ การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

Keywords: Administrative factors, Key success factors, The consumer protection performance

¹Corresponding author: noppse@kku.ac.th

*นักศึกษ าสถิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข การส่งเสริมสุขภาพ โภชนาการ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีการส่งเสริมสุขภาพเชิงรุก การสร้างเสริมความเข้มแข็งของการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคและดูแลความปลอดภัยให้กับผู้บริโภค [1] ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค ได้บูรณาการการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของทุกภาคส่วนและมีการกำหนดยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติขึ้น โดยจัดให้มีการพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งกำหนดกลไกในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อจัดปัญหาในการละเมิดสิทธิผู้บริโภค โดยเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับภาคีเครือข่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องให้สามารถปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ [2] ซึ่งการที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องตามนโยบายของทางภาครัฐและครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง

การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เป็นภารกิจหลักของกระทรวงสาธารณสุข เป็นการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขเกี่ยวกับระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ โดยในระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการดำเนินงานในหลายมิติ ตั้งแต่การให้ความรู้แก่ประชาชน ผู้ประกอบการและแกนนำสุขภาพในชุมชน รวมถึงการเฝ้าระวัง การรายงานผล และการรวบรวมสรุปผล ซึ่งมีรูปแบบในการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคีเครือข่ายในพื้นที่ โดยการปฏิบัติงานนั้นจะเน้นบริการเชิงรุก โดยการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งงานคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบฐานข้อมูล 2) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และ 3) การเฝ้าระวังและบริหารจัดการความเสี่ยง [3]

ในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เพื่อช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยต้องได้รับการสนับสนุนปัจจัยเหล่านั้นอย่างเพียงพอ เหมาะสม และตรงต่อความต้องการของบริบทพื้นที่นั้นๆ ปัจจัยนั้นคือ ปัจจัยทางการบริหาร ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการสนับสนุนทางทรัพยากรเพื่อทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ปัจจัยทางการบริหาร ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 4) ด้านวิธีการจัดการ 5) ด้านเวลา และ 6) ด้านเทคโนโลยี [4]

นอกจากปัจจัยทางการบริหารแล้ว ยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคนั้นให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ โดยจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั่นคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน 2) หน่วยงานสนับสนุนทุกระดับที่เกี่ยวข้องมีแผนงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน 3) การลงมือปฏิบัติในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วม 4) การสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน 5) การพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการ และ 6) ความเชื่อมโยงระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในโรงพยาบาลแม่ข่าย [5]

จังหวัดเพชรบูรณ์ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวนทั้งสิ้น 154 แห่ง ซึ่งได้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามแผนงานยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุข โดยอาศัยบุคลากรด้านสาธารณสุขร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภาคีเครือข่ายและชุมชนในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการป้องกันและเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้บริโภค โดยจากสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดเพชรบูรณ์ที่ผ่านมา พบว่า การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดเพชรบูรณ์ ยังพบ ข้อจำกัดในการดำเนินงานใน

ด้านการเฝ้าระวังและบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น รวมถึงขั้นตอนและวิธีในการลงมือปฏิบัติเพื่อจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภาควิชาเครือข่ายและชุมชนอย่างมีส่วนร่วม [6]

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาปัจจัยทางการบริหารและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนา แก้ไขปัญหาอุปสรรค รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษา

1. ปัจจัยทางการบริหารและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์
2. ระดับปัจจัยทางการบริหาร ระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จ และระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์
3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Descriptive Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 154 คน [7] และกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 134 คน และ การสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 12 คน โดยใช้สูตรการคำนวณ ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) [8] ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad N = \frac{\lambda(1 - R^2_{Y.A,B})}{R^2_{Y.A,B} - R^2_{Y.A}} + w \quad \dots\dots\dots (1)$$

$$\text{เมื่อ} \quad \lambda = \lambda_L - \frac{1/V_L - 1/V}{1/V_L - 1/V_U} (\lambda_L - \lambda_U) \quad \dots\dots\dots (2)$$

เมื่อกำหนดให้

$R^2_{Y.A,B}$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุสำหรับ Full Model ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ได้นำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรจากการศึกษา ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น [9] ซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและมีพื้นที่ใกล้เคียงกันในการทำวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้ค่า $R^2_{Y.A,B}$ มีค่าเท่ากับ 0.675

$R^2_{Y.A}$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุสำหรับ Reduce model ($R^2_{Y.A,B} - R^2_{Y.B}$)
ซึ่งได้ค่า $R^2_{Y.A} = 0.656$

$R^2_{Y.B}$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุที่เปลี่ยนแปลง (R^2 Change) เมื่อไม่มีตัวแปรที่ต้องการทดสอบ ซึ่งมีค่า $R^2_{Y.B} = 0.019$

λ คือ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแปรอิสระและอำนาจการทดสอบ

w คือ จำนวนตัวแปรอิสระนอกเหนือจากตัวแปรที่ต้องการทดสอบ(เซตA) เท่ากับ0 (เซตB) เท่ากับ 11

u คือ จำนวนตัวแปรอิสระที่ต้องการทดสอบ (เซต B) เท่ากับ 1 ตัวแปร

V คือ ค่าที่ได้จาก $V = N - u - w - 1$

จากการใช้สูตรในการคำนวณคำนวณหาขนาดตัวอย่างได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 134 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยนำรายชื่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งหมดจำนวน 154 คน มาเรียงลำดับตามรายชื่ออำเภอ และตามรายชื่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามรหัสของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพชรบูรณ์ จนได้ขนาดตัวอย่างครบ 134 คน และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสนับสนุนการอธิบายข้อมูลเชิงปริมาณ โดยคัดเลือกบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้เป็นอย่างดี (Key Informants) จำนวน 12 คน ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้ หัวหน้าฝ่ายหรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขรับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพชรบูรณ์ จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายหรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขรับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขรับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งมีความยินดีและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้มีทั้งหมด 2 ชุด ชุดที่ 1 แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 88 ข้อ ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล มีคำถาม 8 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร มีคำถาม 30 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ มีคำถามเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ มีคำถาม 30 ข้อ ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีคำถาม 15 ข้อ โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ [10] โดยมีการแบ่งเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ หากตอบระดับมากที่สุด 5 คะแนน ตอบระดับมาก 4 คะแนน ตอบระดับปานกลาง 3 คะแนน ตอบระดับน้อย 2 คะแนน และตอบระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน และส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ และชุดที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview guidelines) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค และส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เครื่องมือทั้ง 2 ชุด ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในด้านความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พบว่า ทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 จากนั้น นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุงโดยผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้เครื่องมือกับเจ้าหน้าที่

สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 คน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านปัจจัยทางการบริหาร เท่ากับ 0.94 ด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จ เท่ากับ 0.96 และด้านการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เท่ากับ 0.93 และภาพรวมแบบสอบถามทั้งชุด เท่ากับ 0.97

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ส่วนผลการสัมภาษณ์ด้วยแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

การแปลผล การแปลผลคะแนนระดับปัจจัยทางการบริหาร ระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จและระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยนำมาจัดระดับเป็น 5 ระดับ ซึ่งได้จากการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย [11] ดังนี้ ระดับมากที่สุด (4.50-5.00 คะแนน) ระดับมาก (3.50-4.49 คะแนน) ระดับปานกลาง (2.50-3.49 คะแนน) ระดับน้อย (1.50-2.49 คะแนน) และระดับน้อยที่สุด (1.00-1.49 คะแนน) สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) [12] มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง +1 แบ่งระดับดังนี้ $r=0$ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ $r=\pm 0.01$ ถึง ± 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ $r=\pm 0.31$ ถึง ± 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง $r=\pm 0.71$ ถึง ± 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง $r=\pm 1$ หมายถึง มีความสัมพันธ์โดยสมบูรณ์ (Perfect Relationship)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้หลังจากผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2564 เลขที่ HE642241 โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2565

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 35.1 อายุเฉลี่ย 38.28 ปี (S.D.=9.47 ปี) อายุต่ำสุด 25 ปี อายุสูงสุด 59 ปี มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 56.0 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 80.6 เป็นนักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 53.0 มีรายได้ระหว่าง 15,000-30,000 บาท ร้อยละ 56.0 รายได้เฉลี่ย 31,341.87 บาท (S.D.=11,953.38 บาท) มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 22.4 มีค่ามัธยฐาน 7 ปี ค่าต่ำสุด 1 ปี ค่าสูงสุด 20 ปี ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคในรอบ 1 ปี ร้อยละ 64.9 และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมจำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 89.4

2. ระดับปัจจัยทางการบริหารในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

เมื่อพิจารณาระดับปัจจัยทางการบริหารในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีระดับปัจจัยทางการบริหาร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D.=0.27) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามปัจจัยรายด้าน พบว่า ปัจจัยทางการบริหารด้านวิธีการจัดการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D.=0.39) รองลงมาคือ ปัจจัยทางการบริหารด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 (S.D.=0.38) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัจจัย

ทางการบริหารด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.16 (S.D.=0.30) รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 (S.D.=0.41)

3. ระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

เมื่อพิจารณาระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ของของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 (S.D.=0.39) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามปัจจัยรายด้าน พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 (S.D.=0.41) รองลงมาคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 (S.D.=0.53) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 (S.D.=0.44) รองลงมาคือ ด้านการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน อยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D.=0.57)

4. ระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

เมื่อพิจารณาระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 (S.D.=0.44) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามปัจจัยรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่า การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 (S.D.=0.46) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D.=0.56) และส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านการเฝ้าระวังและบริหารจัดการความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D.=0.46)

5. ปัจจัยทางการบริหารและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

ปัจจัยทางการบริหาร พบว่า ภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.690$, $p\text{-value}<0.001$) และปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า ภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.819$, $p\text{-value}<0.001$) ดังตารางที่ 1-2

6. ปัจจัยทางการบริหารและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ คือ ตัวแปรปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน ($p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วม ($p\text{-value}<0.001$) และปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการ ($p\text{-value}=0.002$) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ร้อยละ 69.8

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้สมการถดถอยพหุเชิงเส้นตรง ซึ่งเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ ดังนี้
$$Y = 0.418 + (0.323) (\text{ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน}) \\ + (0.306) (\text{ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจ}) \\ \text{ในการมีส่วนร่วม} + (0.240) (\text{ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการ})$$

ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคะแนนของตัวแปรปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วม และปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้คะแนนการปฏิบัติงาน คำนวณของผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ เพิ่มขึ้น 0.323, 0.306 และ 0.240 หน่วย ตามลำดับ มีค่าคงที่ของการทำนายเท่ากับ 0.418 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรนี้มีผลและสามารถ ร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัด เพชรบูรณ์ ได้ร้อยละ 69.8 ดังตารางที่ 3

7. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การปฏิบัติงานของผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ จะประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ รวมถึงหน่วยงานและภาคีเครือข่ายในพื้นที่ โดยการสนับสนุนทรัพยากร การการบริหาร ทรัพยากรสนับสนุนเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทุกด้าน อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานบางแห่งยังมองว่าการปฏิบัติงานของผู้บริโภคเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากงานประจำ และเป็นงานที่ปฏิบัติ ซ้ำๆ ส่งผลให้ขาดความท้าทายและขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้

ดังนั้น หากมีการสนับสนุนทรัพยากรทางการบริหารที่เพียงพอและเหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนปัจจัยแห่งความสำเร็จ อาจส่งผลต่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้ปฏิบัติงานให้มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และผู้รับผิดชอบงานด้านผู้บริโภคระดับหน่วยงานควรมีการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีความต่อเนื่อง พร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจและรู้สึกว่าได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า มีความสุขและมีแรงขับเคลื่อนในการปฏิบัติงานของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

โดยภาพรวมข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนคำถามปลายเปิดทั้งหมด 134 ฉบับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเสนอปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะทั้งหมด 38 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.4 โดยปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่ คือ ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะ และบางหน่วยงานพบว่ายังขาด การประสานงานและการเชื่อมต่อกันระหว่างภาคีเครือข่ายและหน่วยงานระหว่างกันในการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานของผู้บริโภค รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานของผู้บริโภคยังคงมีน้อย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง คือ หน่วยงานทุกระดับที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารควรส่งเสริมให้เกิด การปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและภาคประชาชนในงานการปฏิบัติงานของผู้บริโภคและควรส่งเสริม หรือเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและการวางแผนการปฏิบัติงานไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมในงานของผู้บริโภค รวมทั้งส่งเสริมด้านการพัฒนาองค์ความรู้และเสริมสร้างทักษะให้ผู้ปฏิบัติงานด้านงานของผู้บริโภค มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ สรุปผลการวิจัยได้ว่า ตัวแปรปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วม และปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการ ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์และมีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ร้อยละ 69.8

ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เนื่องจากการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกันจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการให้บริการระหว่างสถานบริการในเครือข่ายตลอดจนประสิทธิภาพในระบบการส่งต่อและการติดตามผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย มีการสนับสนุนข้อมูลวิชาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและโรงพยาบาลแม่ข่าย มีการดำเนินงานเชิงรุกในชุมชนร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและโรงพยาบาลแม่ข่าย มีการติดตามและประเมินผล และมีการพัฒนาความเชื่อมโยงของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยหากมีการปฏิบัติงานเชิงรุกในชุมชนร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและโรงพยาบาลชุมชน ย่อมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [13-15] ทั้งนี้ในแต่ละพื้นที่ย่อมมีสภาพปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติงานที่ต่างกันออกไป ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละแห่งแตกต่างกัน จึงทำให้ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [16-17]

ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วม เนื่องจากหากพื้นที่มีความพร้อมหรือสนใจในการให้ความร่วมมือจะส่งผลให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ชุมชนและเครือข่ายมีความสนใจในการค้นหาสาเหตุชุมชนและเครือข่ายมีส่วนร่วมในการวางแผน ชุมชนมีและเครือข่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ชุมชนและเครือข่ายมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ และชุมชนและเครือข่ายมีส่วนร่วมในการประเมินผลและร่วมรับผลประโยชน์ โดยชุมชนและเครือข่ายมีความสนใจในการค้นหาสาเหตุ จะส่งผลให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วมมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [13-15] และจากการศึกษาผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วม ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [16-17]

นอกจากปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วมแล้ว ยังมีปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการ ที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานของ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย มีแผนรักษาตามมาตรฐาน มีการประชาสัมพันธ์สื่อสารให้ประชาชนเข้าใจถึงแนวทางการรักษา ประชาชนและผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ประชาชนไว้วางใจหน่วยงานในการเข้ารับการรักษา และ ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [13-14, 18-20] ทั้งนี้ หากในการปฏิบัติงานขาดการวางแผนและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [16]

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดเพชรบูรณ์ควร

1. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยการดำเนินงานเชิงรุกในชุมชนเพื่อให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในรูปแบบเดียวกันทั้งจังหวัด เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานการควบคุมกำกับ และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการหาแนวทางแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
2. ส่งเสริมให้มีช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจโดยมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
3. ส่งเสริมให้ชุมชนและเครือข่ายมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค เพื่อส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายและชุมชนเกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมให้ชุมชนและเครือข่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อกำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน รวมถึงการประเมินผล และแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
5. สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริการและประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานเชิงรุกในชุมชนในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการค้นหาสาเหตุในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ บัวผัน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และสาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

1. Office of the National Economic and Social Development Board Office of the Prime Minister. The Twelve National Economic and Social Development Plan (2017-2021). Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Board Office of the Prime Minister; 2021.
2. Office of the Consumer Protection Commission Office of the Prime Minister. National Consumer Protection Strategy No. 1 (2017-2021). Bangkok: Office of the Consumer Protection Commission Office of the Prime Minister; 2018.
3. The working group prepares guidelines for consumer protection operations for the District Health Promoting Hospital. Guidelines Performing the consumer protection work of The Health Promoting Hospital. Office of Hospital Development Coordination Promoting Health Ministry of Public Health; 2010.
4. Bouphan P. Principles of Public Administration. ed. Khon Kaen University, Khon Kaen; 2015. Thai.
5. Supawong C, group. Service Manual of District Health Promoting Hospital. 3rd ed. Bangkok: Organization Veterans; 2010. Thai.
6. Phetchabun Provincial Public Health Office. Summary of basic information for year 2021. Phetchabun Provincial Public Health Office; 2021.
7. Phetchabun Provincial Public Health Office. Number of public health staff classified by PROVIDERTYPE, region 9, Phetchabun Province, 2021. PROVIDER file classified by PROVIDERTYPE, region 9, Chaiyaphum Province, 2021. Phetchabun Provincial Public Health Office; 2021.
8. Cohen J. Statistical power analysis for the behavior sciences. 2nd edition. Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum; 1988.
9. Reungrut P, Udompanich S. The Administrative Factors Affecting The Performance Of Responsible Officers In Health Consumer Protection In Sub-District Health Promoting Hospital, Khon Kaen ,Province. Research and Development Health System Journal. 2018; 11(2) 110-122. Thai.
10. Likert R. The human organization: Its management and values. New York: McGraw-Hill; 1967.
11. Chantasawan S, Buathuan S. Social sciences research methodology. Khon Kaen: Department of sociology and Anthropology, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University; 2004. Thai.
12. Elifson KW, Richard RP, Haber A. Fundamentals of Social Statistics. 2nd edition. New York: McGraw-Hill, Inc; 1990.

13. Jaitan T, Bouphan P, Phimha S. Critical Success Factor Affecting Surveillance and Rapid Response Performance of Health Care Provider at Sub-District Health Promoting Hospitals in Loei Province. KKU Research Journal (Graduate Studies); 2021 July-September; 21(3): 161-171. Thai.
14. Chansom K, Bouphan P, Jutarosaga M. Personal Characteristics and Key Success Factors Affecting the Performance of Service through Thai Traditional Medicine Standard of Public Health Personnel at Sub-District Health promoting Hospitals in Khon Kaen Province. 2020; 20(2): 60-71. Thai.
15. Yotha N, Bouphan P, Phimha S. Critical success factors and Organization climate affecting the Research for solving health problem of Public Health Officers at Sub-district Health Promoting Hospitals in Khon Kean Province. KKU Res J (GS). 2018; 19(1): 149-160. Thai.
16. Khaephimphan K, Bouphan P, Phimha S. Motivation and Key Success Factors Affecting the TO BE NUMBER ONE Project Operation of Public Health Officers in Bueng Kan Province. KKU Research Journal. 2021; 21(3): 236-249. Thai.
17. Keawmued Y, Bouphan P, Phimha S. Critical Success Factors and Motivation Affecting the Performance of Dental Health Officers at Sub-District Health Promoting Hospitals in Khon Kaen Province. KKU Research Journal. 2020; 20(2): 47-59. Thai.
18. Wongphabut W, Bouphan P. Motivation and Critical Success Factors Affecting the Control of Opisthorchiasis and Cholangiocinoma of Health Care Providers at Sub-District Health Promoting Hospital in Kalasin Province. KKU Research Journal. 2021; 21(3): 186-199. Thai.
19. Chaiyamat I, Bouphan P. Motivation and Key Success Factors Affecting the Star Health Promoting Hospital of Health Care Professional at Sub-District Health Promoting Hospitals in Kalasin Province. KKU Research Journal. 2021; 21(3): 172-185. Thai.
20. Deechan S, Bouphan P. Motivation and Key Success Factors affecting Thai Traditional Medicine Performance of Health Personnel at Sub-District Health Promoting Hospitals in Loei Province. KKU Research Journal (GS). 2018; 19(2): 166- 176. Thai.

ตารางที่ 1 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

ปัจจัยทางการบริหาร	การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (r)	p - value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยทางการบริหาร	0.690***	< 0.001	ปานกลาง
1. ด้านบุคลากร	0.388***	< 0.001	ปานกลาง
2. ด้านงบประมาณ	0.329***	< 0.001	ปานกลาง
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	0.456***	< 0.001	ปานกลาง
4. ด้านวิธีการจัดการ	0.588***	< 0.001	ปานกลาง
5. ด้านเวลา	0.486***	< 0.001	ปานกลาง
6. ด้านเทคโนโลยี	0.343***	< 0.001	ปานกลาง

*** Correlation is significant at the 0.001 level

ตารางที่ 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างปัจจัยแห่งความสำเร็จกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (r)	p - value	ระดับ ความสัมพันธ์
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	0.819***	< 0.001	สูง
1. ผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุน และติดตาม	0.712***	< 0.001	สูง
2. หน่วยงานสนับสนุนทุกระดับ มีแผนงานสนับสนุน	0.672***	< 0.001	ปานกลาง
3. การลงมือปฏิบัติในพื้นที่ที่มีความพร้อม และสมัครใจในการมีส่วนร่วม	0.755***	< 0.001	สูง
4. การสร้างความเข้าใจและกระตุ้น ให้เกิดความร่วมมือ	0.732***	< 0.001	สูง
5. การพัฒนาภาพลักษณ์ ของสถานบริการ	0.704***	< 0.001	ปานกลาง
6. การเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการ ในเครือข่ายเดียวกัน	0.732***	< 0.001	สูง

*** Correlation is significant at the 0.001 level

ตารางที่ 3 ค่าสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์

[illegible]