

การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

Consumers Protection Performance of Health Personnel in Sub-district Health Promoting Hospitals, Khon Kaen Province

สุมาลี ลารังสิต (Sumalee Larangsit)^{1*} ดร.ประจักษ์ บัวผัน (Dr.Prachak Bouphan)**

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น ศึกษาในเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น จำนวน 162 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ และการสนทนากลุ่มจำนวน 12 คน ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช เท่ากับ 0.97 เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2557 ถึงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D.=0.45) การสนับสนุนจากองค์การภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 (S.D.=0.59) การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D.=0.54) แรงจูงใจ และการสนับสนุนจากองค์การภาพรวม มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.675$, $p\text{-value}<0.001$, $r=0.638$, $p\text{-value}<0.001$ ตามลำดับ) และตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การด้านกำลังคน ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน และปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 62.5 ปัญหาอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่คือ การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านการพัฒนาศักยภาพ ร้อยละ 71.1

¹ Corresponding author : sumalee_sit@yahoo.com

*นักศึกษา หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ABSTRACT

This is a cross-sectional descriptive research. The objective was to study consumers protection performance of health personnel in sub-district health promoting hospitals, Khon Kaen province. Motivation and organizational supports that affect consumers protection performance of health personnel in sub-district health promoting hospitals, Khon Kaen province. The questionnaire was employed with 162 subjects, randomly selected by systematic sampling and were additionally collected by group discussion of 12 subjects. The data were collected by the developed questionnaire and which was verified by three experts. Its validity was tested and gained coefficient cronbach's alpha=0.97. Data collection was carried out from January 15, 2014 to February 13, 2014. The collected data were then analyzed by statistical value, percentage, mean, standard deviation, median, minimum, maximum and Inferential Statistics were Pearson product moment correlation coefficient and Stepwise multiple regression analysis. The finding revealed that the motivation had high level =3.67 (S.D.=0.45), and organizational supports had high level =3.54 (S.D.=0.59) and consumers protection performance had high level =3.74 (S.D.=0.54). The motivation and organizational supports had positive median level significantly with consumers protection performance of health personnel in sub-district health promoting hospitals, Khon Kaen province ($r=0.675$, $p\text{-value}<0.001$, $r=0.638$, $p\text{-value}<0.001$) and the independent variable influenced the performance of consumers protection performance of health personnel in sub-district health promoting hospitals Khon Kaen province were Material ($p\text{-value}<0.001$), Achievement ($p\text{-value}=0.020$), Man ($p\text{-value}<0.001$), Recognition ($p\text{-value}=0.002$), Salary ($p\text{-value}<0.001$), and Advancement ($p\text{-value}=0.018$). These six factors could together predict the performance of consumers protection performance of health personnel in sub-district health promoting hospitals Khon Kaen province at a level of 62.5 %. Problem and obstacles found in the study were consumer protection performance in the potential development (71.1%).

คำสำคัญ : การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ปัจจัยแรงจูงใจ การสนับสนุนจากองค์กร

Key Words : Consumer protection performance, Motivation factor, Organizational supports

บทนำ

การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ถือเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพต่างๆ อย่างปลอดภัยและเหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีภูมิคุ้มกันในการบริโภค

ไม่ให้อุทกหลอกลวงจากผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นหน่วยบริการที่อยู่ใกล้ชิดชุมชนสามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข (คบส.) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีแนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดังนี้ 1) การพัฒนาระบบ

ฐานข้อมูล 2) การพัฒนาศักยภาพ 3) การเฝ้าระวัง และบริหารจัดการความเสี่ยง [1] ในการปฏิบัติงาน คຸ່ມครองผู้บริโภคให้ประสพผลสำเร็จนั้นจะต้องอาศัย แรงจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน มีขวัญ กำลังใจทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทຳและทำงานอย่างเต็มความสามารถ ให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งแรงจูงใจตามทฤษฎีของ Herzberg มี 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่กับปัจจัยคຳจุน (Hygiene Factor) ประกอบด้วย เงินเดือนและ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครอง บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการ ปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการ ปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว [2] นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ ปัจจัยการสนับสนุน จากองค์การ (Organizational support) ถือเป็น ปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานในองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ (Material) และเทคโนโลยี (Technology) ทั้ง 4 ด้านนี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร องค์การให้ประสพความสำเร็จ [3]

ในปี 2553-2556 จังหวัดขอนแก่น มีประเด็น ยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพ ประกอบด้วย 5 ประเด็น ดังนี้ 1) การพัฒนาคุณภาพระบบบริการและการ ส่งต่อผู้ป่วย 2) การพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคและภัยสุขภาพ 3) การคຸ່ມครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข 4) การสร้างสุขภาพ 5) การ พัฒนาองค์กร จะเห็นได้ว่า ประเด็นยุทธศาสตร์การ คຸ່ມครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขเป็นประเด็นหนึ่ง ที่สำคัญ มีทิศทางการทำงานด้านการเฝ้าระวัง ควบคุม กำกับและติดตามสถานที่ผลิต สถานพยาบาล สถานบริการเพื่อสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สุขภาพ การพัฒนาศักยภาพและสร้างความเข้มแข็งให้ภาคี เครือข่ายคຸ່ມครองผู้บริโภครวมถึงการบังคับใช้

กฎหมายตามพระราชบัญญัติที่ได้รับมอบหมาย โดย มุ่งเน้นผลประโยชน์แก่ผู้บริโภคเพื่อให้ได้รับผลิตภัณฑ์ สุขภาพและบริการที่ปลอดภัยและมีมาตรฐานเป็น เป้าหมายหลัก [4] และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ขอนแก่น ได้กำหนดให้งานคຸ່ມครองผู้บริโภคด้าน สาธารณสุขในชุมชน (คบส.รพ.สต.) เป็นตัวชี้วัด ในการตรวจประเมินผลงานเครือข่ายระดับอำเภอ (Contacting Unit for Primary care: CUP) ทุกแห่งให้ดำเนินการคຸ່ມครองผู้บริโภคทั้ง 3 ด้าน ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กำหนดให้ มากกว่าร้อยละ 60 ผลปรากฏว่าโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลผ่านเกณฑ์ จำนวน 197 แห่งจาก ทั้งหมด 248 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 79.4 และสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นได้จัดทຳโครงการพัฒนา ระบบงานคຸ່ມครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลโดยเน้นการมีส่วนร่วม เพิ่มศักยภาพ และองค์ความรู้ให้เครือข่ายผู้บริโภคในชุมชนพบว่า มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 19 แห่ง เข้าร่วมโครงการจากทั้งหมด 248 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 7.7 [5] ถึงแม้ว่าผลการดำเนินงานจะผ่าน เกณฑ์ตามที่กำหนด อย่างไรก็ตามในการดำเนินงาน ด้านพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มองค์ความรู้แก่ ผู้ปฏิบัติ งานคຸ່ມครองผู้บริโภค ผู้บริโภค และผู้ประกอบ การ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภค ยังต้องเน้นให้มีการดำเนินงานในด้านนี้มากขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการ ปฏิบัติงานคຸ່ມครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาแรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคຸ່ມครองผู้บริโภคของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล จังหวัดขอนแก่น ซึ่งคาดว่าผลการวิจัยจะ สะท้อนให้เห็นสภาพที่เป็นจริงในเรื่องที่วิจัย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน พัฒนา สนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานคຸ່ມครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพ

และทำงานอย่างมีความสุขต่อไป

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา

1. ระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ระดับแรงจูงใจ และระดับการสนับสนุนองค์การ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น
2. แรงจูงใจ และการสนับสนุนองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น
3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

วิธีการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Descriptive Research)
2. ประชากร คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น จำนวน 248 คน
3. การคำนวณขนาดตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กรณีที่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ย กรณีที่ทราบขนาดของประชากร [6] ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{NZ^2 \sigma^2}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

เมื่อ n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น จำนวน 248 คน

Z = ค่ามาตรฐานใต้โค้งปกติที่ระดับความ

เชื่อมั่น 95% ($Z_{\alpha/2}$ หรือ $Z_{0.0025} = 1.96$)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ยอมให้เกิดขึ้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนของค่าเฉลี่ยที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของประชากร เท่ากับ 0.05

σ = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการศึกษาทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จังหวัดอุดรธานี โดยศึกษาการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี ได้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55

คำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยการแทนค่าในสูตรดังนี้

$$n = \frac{248 (1.96)^2 (0.55)^2}{(0.05)^2 (248-1) + (1.96)^2 (0.55)^2}$$

$$= 161.95$$

ดังนั้น ในการศึกษานี้ใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 162 คน

4. การสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเชิงปริมาณได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) เนื่องจากคำนวณช่วงระยะห่างของการสุ่ม โดยใช้สูตร $I = N/n = 248/162 = 1.53$ ดังนั้น ในการศึกษานี้ใช้ช่วงห่างของการสุ่มตัวอย่าง (I) เท่ากับ 2 สุ่มเลือกตัวอย่างโดยจัดเรียงลำดับตามรายชื่ออำเภอ และรายชื่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น ตามรหัสการส่งรายงานความครอบคลุมสิทธิแยกรายหน่วยลงทะเบียนข้อมูลของงานหลักประกันสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น สุ่มอย่างง่ายเพื่อหาตำแหน่งเริ่มต้นของตัวอย่างแรก ซึ่งได้ตำแหน่งที่ 2 จากนั้นเลือกตัวอย่างในลำดับถัดไปเป็น (2, 4, 6... $I_n + 2$) สุ่มเลือกขนาดตัวอย่างจนได้ตัวอย่างครบ 162 ตัวอย่าง ส่วนกลุ่มที่ศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การสนทนากลุ่มเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงซึ่งเป็นกลุ่มที่ให้ข้อมูลสำคัญได้ (Key Informants) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามการแบ่งโซนพื้นที่รับผิดชอบ

ชอบของจังหวัดขอนแก่น เป็น 4 โชน ๆ ละ 3 คน ซึ่งแต่ละโชน ประกอบด้วย เกษษกรที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลแม่ข่าย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมทั้งสิ้น 12 คน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและระยะเวลาเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและแนวทางในการสนทนากลุ่ม จำนวน 12 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามการแบ่งโชนพื้นที่รับผิดชอบของจังหวัดขอนแก่น เป็น 4 โชน ๆ ละ 3 คน ซึ่งแต่ละโชน ประกอบด้วย เกษษกรที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลแม่ข่าย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งเครื่องมือทั้งสองได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และความเที่ยงของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 คน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.97 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2557 ถึงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557

6. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด เพื่ออธิบาย คุณลักษณะส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจ ระดับการสนับสนุนจากองค์กรและระดับการบริหารเวชภัณฑ์ และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่

ศึกษาและใช้สถิติ Stepwise Multiple Regression Analysis เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

7. การแปลผล ลักษณะคำถามเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) [7] มี 5 ระดับ 5 4 3 2 1 และมีระดับการวัดเป็นช่วงสเกล (Interval Scale) การแปลผลคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยจัดระดับ 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด [8] โดยได้จากการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00

หมายถึง มากที่สุด

ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49

หมายถึง มาก

ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49

หมายถึง ปานกลาง

ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49

หมายถึง น้อย

ช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49

หมายถึง น้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) แบ่งตามเกณฑ์ของ Elifson[9] มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง +1 โดยแบ่งระดับดังนี้

$r = \pm 1$ หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

(Perfect Relationship)

$r = \pm 0.71$ ถึง ± 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง (Strong Relationship)

$r = \pm 0.31$ ถึง ± 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง (Moderate Relationship)

$r = \pm 0.01$ ถึง ± 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ (Weak Relationship)

$r = 0$ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์

(No Relationship)

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 อายุเฉลี่ย 38.26 ปี (S.D.=9.27) อายุต่ำสุด 22 ปี และอายุสูงสุด 60 ปี ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคมากที่สุดคือ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.2 รายได้เฉลี่ย 24,800.77 บาท (S.D.=9,731.97) รายได้ต่ำสุด 9,600 บาท รายได้สูงสุด 50,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 83.4 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค เฉลี่ย 6.69 ปี (S.D.=5.81) ระยะเวลาต่ำสุด 1 ปี ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี เคยมีประสบการณ์ในการอบรม จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 93.2 และเคยมีประสบการณ์ในการอบรม 1-5 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 เคยมีประสบการณ์ในการอบรม เฉลี่ย 5.08 ครั้ง (S.D.=3.63) มีประสบการณ์ในการอบรมต่ำสุด 2 ครั้ง และมีประสบการณ์ในการอบรมสูงสุด 19 ครั้ง

2. ระดับแรงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

เมื่อพิจารณาระดับแรงใจของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 1) พบว่าภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงใจอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D.=0.45) มีแรงใจด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.73 (S.D.=0.48) และ 3.60 (S.D.=0.49) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.01 (S.D.=0.57) รองลงมาคือด้านสถานภาพของวิชาชีพ

ค่าเฉลี่ย 3.87 (S.D.= 0.63) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีแรงใจอยู่ในระดับปานกลางคือด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ย 3.03 (S.D.=0.87) รองลงมาคือด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยมีแรงใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.18 (S.D.= 0.73) จากการสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในด้านค่าตอบแทนอื่น นอกเหนือจากเงินเดือน ควรจัดสรรให้ได้รับใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานด้านอื่น เพื่อเพิ่มแรงใจให้ผูปฏิบัติงาน

3. ระดับการสนับสนุนจากองค์การในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

เมื่อพิจารณาระดับการสนับสนุนจากองค์การในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 2) พบว่าภาพรวมระดับการสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D.=0.59) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกำลังคน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D.=0.59) รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 (S.D.=0.79) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านวัสดุอุปกรณ์ การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 (S.D.= 0.68) รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 (S.D.=0.71) จากการสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเพิ่มเติมคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งนโยบายการบริหารจัดการในการสำรวจความต้องการและจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ควรให้เพียงพอและเหมาะสมกับความจำเป็นในการใช้ของแต่ละพื้นที่ ส่วนด้านกำลังคน เนื่องจากบุคลากร 1 คนในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานหลายด้านในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคมีความจำเป็นในการออกไปปฏิบัติงานร่วมกันทำงานเป็นทีม และ

ด้านงบประมาณ ขึ้นอยู่กับแต่ละ CUP ในการจัดสรรงบประมาณและองค์กรเครือข่ายอื่นในพื้นที่ที่สนับสนุนทั้งด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละพื้นที่จะได้รับไม่เท่ากัน

4. ระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

เมื่อพิจารณาระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค (ตารางที่ 3) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D.=0.54) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ในระดับมากคือ ด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.85 (S.D.=0.60) รองลงมาคือ ด้านการเฝ้าระวังและจัดการความเสี่ยง ค่าเฉลี่ย 3.72 (S.D.=0.56) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ในระดับมากคือ ด้านการพัฒนาศักยภาพ ค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D.=0.64) จากการสนทนากลุ่มได้ข้อมูลเพิ่มเติมคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ มุ่งเน้นให้ความรู้ คำแนะนำแก่ผู้บริโภค แต่การโฆษณาชวนเชื่ออ้างสรรพคุณสินค้า มีการออกสื่อหลายช่องทางทำให้ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ไม่สามารถควบคุมได้ส่งผลให้ประชาชนหลงเชื่อในสรรพคุณของสินค้าที่เกินความเป็นจริง ดังนั้นการให้คำแนะนำที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น

5. แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

จากการวิเคราะห์ข้อมูล(ตารางที่ 4)พบว่าภาพรวมของแรงจูงใจ ภาพรวมของปัจจัยจูงใจ และภาพรวมของปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.675$, $p\text{-value}<0.001$), ($r=0.675$, $p\text{-value}<0.001$), และ ($r=0.564$, $p\text{-value}<0.001$)

ตามลำดับ และพบว่าภาพรวมของการสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.638$, $p\text{-value}<0.001$)

6. แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

วิเคราะห์โดยการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (ตารางที่ 5) พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น ได้แก่สนับสนุนจากองค์กรด้านวัสดุอุปกรณ์ ($p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ($p\text{-value}=0.020$) การสนับสนุนจากองค์กรด้านกำลังคน ($p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ($p\text{-value}=0.002$) ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน ($p\text{-value}<0.001$) และปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ($p\text{-value}=0.018$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 62.5

7. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดจากแบบสอบถาม 162 ฉบับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้เสนอปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะทั้งหมด 76 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 46.9 โดยปัญหาอุปสรรคส่วน

ใหญ่คือ การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านการพัฒนาศักยภาพ ร้อยละ 71.1 รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูน ร้อยละ 47.3 ส่วนปัญหาอุปสรรคน้อยที่สุดคือ การสนับสนุนจากองค์การด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 6.5 ส่วนข้อเสนอแนะส่วนใหญ่พบว่าการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านการพัฒนาศักยภาพ ร้อยละ 59.2 รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูน ร้อยละ 46.0 จากการสนทนากลุ่มกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมคือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคมีหลายวิชาชีพ ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เท่าเทียมกันเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการให้ความรู้ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้บริโภคในพื้นที่ ส่วนในด้านแรงจูงใจจากการสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมคือแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งมีน้อย ในการพิจารณาเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น ควรนำผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคไปเป็นตัวชี้วัดให้มีน้ำหนักค่าคะแนนเท่าเทียมกับงานด้านอื่นควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในด้านนี้ด้วย และแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนอื่น นอกเหนือจากเงินเดือน ควรจัดสรรให้ได้รับใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานด้านอื่นเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D.=0.45) และมีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนอยู่ในระดับมาก เช่นกัน และภาพรวมการสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D.=0.59) และมีระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D.=0.54) ซึ่งสอดคล้องกับอนันัญญา และประจักษ์ [10] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทของนัก

วิชาการสาธารณสุขโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี พบว่าภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 (S.D.= 0.38) เช่นเดียวกับกับ วีรวรรณ และประจักษ์ [11] ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 (S.D.= 0.41) จากข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า แรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งมีน้อย ผู้บริหารได้นำผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ในสัดส่วนที่น้อยในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อเทียบกับภาระงานอื่น ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน และแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนอื่นๆ มีน้อย นอกเหนือจากเงินเดือน ควรจัดให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและควรเท่าเทียมกับการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ภาพรวมของแรงจูงใจภาพรวมปัจจัยจูงใจ และภาพรวมปัจจัยค่าจูน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.675$, $p\text{-value} < 0.001$), ($r=0.675$, $p\text{-value} < 0.001$), และ ($r=0.564$, $p\text{-value} < 0.001$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวีรวรรณ และประจักษ์ [11] พบว่าแรงจูงใจภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.0005 ($r=0.628$, $p\text{-value} < 0.001$) เช่นเดียวกับสุภาวดี และประจักษ์ [12] พบว่า แรงจูงใจภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการบริหารเวชภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.0005 ($r=0.643$, $p\text{-value} < 0.001$) และพบว่าภาพรวมของการสนับสนุนจากองค์การ

มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.638$, $p\text{-value}<0.001$) และตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ สนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ ($p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ($p\text{-value}=0.020$) การสนับสนุนจากองค์การด้านกำลังคน ($p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยจุดใจด้านการยอมรับนับถือ ($p\text{-value}=0.002$) ปัจจัยค่าจุนด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน ($p\text{-value}<0.001$) และปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ($p\text{-value}=0.018$) โดยตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 62.5 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนัญญา และประจักษ์ [10] พบว่าปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ($p\text{-value}<0.001$) และพบว่า การสนับสนุนจากองค์การด้านบุคลากร ($r= 0.640$, $p\text{-value}<0.001$) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($r=0.681$, $p\text{-value}<0.001$) เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานตามบทบาทของนักวิชาการสาธารณสุขโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี เช่นเดียวกับเช่นเดียวกับ วีรวรรณ และประจักษ์ [11] พบว่าปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ($p\text{-value}<0.001$) เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์ การปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น เช่นเดียวกับจรัสศรี และประจักษ์ [13] พบว่าปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ($p\text{-value}<0.001$) และปัจจัยค่าจุนด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน ($p\text{-value}<0.001$) เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่

สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย เช่นเดียวกับณัฐพล และประจักษ์ [14] พบว่าปัจจัยจุดใจด้านการยอมรับนับถือ ($p\text{-value}<0.001$) และปัจจัยค่าจุน ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน ($p\text{-value}<0.001$) เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์แรงจูงใจที่มีผลต่อการบริหารงานแบบธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีอนามัย ในจังหวัดสกลนคร เช่นเดียวกับ รติ และประจักษ์ [15] พบว่าการสนับสนุนองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ ($p\text{-value}<0.001$) เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู ปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่คือ การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านการพัฒนาศักยภาพ รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจในส่วนของปัจจัยค่าจุน ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน จากข้อมูลเชิงคุณภาพคือปรับเพิ่มค่าตอบแทนให้เท่าเทียมกับการปฏิบัติงานด้านอื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรมีการจัดสรร วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ ชุดทดสอบสารปนเปื้อนและชุดทดสอบแบคทีเรียในอาหารให้เพียงพอ สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่
2. ควรมีการมอบหมายงานคุ้มครองผู้บริโภค และกำหนดบุคลากรเพื่อรับผิดชอบให้ชัดเจน
3. ควรส่งเสริมการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคและทักษะในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ง่ายให้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพิ่มขึ้น
4. ควรมีการนำผลการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

มาพิจารณาความดีความชอบเพื่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือการเพิ่มค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในชุมชน

5. ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้มีการยอมรับนับถือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และให้กำลังใจในการปฏิบัติงานเมื่อประสบผลสำเร็จควรให้โอกาสในการนำเสนอผลงาน

6. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

เอกสารอ้างอิง

1. The Preparation of guidelines for consumer protection for hospital health district working group. Guidelines for consumer protection for hospital health district. 2nd ed. Nontaburi: Bureau of Primary Care Development Coordination, Ministry of Public Health; 2010. Thai.
2. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. The motivation to work. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers; 1993.
3. Dedthai T. Principle of public health administration. 4th ed. Bangkok: Faculty of Public Health, Mahidol University; 2007. Thai.

4. Khon Kaen Health Provincial Office. Summary report of major public health Khon Kaen fiscal year 2013 presented to the 1st cycle of inspector of Ministry of Public Health, District 12 and the Board [Photocopies]. Khon Kaen: Health Strategy Division, Khon Kaen Health Provincial Office; 2012. Thai.
5. Khon Kaen Health Provincial Office. Annual review fiscal year 2011 [Photocopied]. Khon Kaen: The Consumer Protection and Public Health Pharmacy Group, Khon Kaen Health Provincial Office; 2011. Thai.
6. Chirawatkul A, editor. Biostatistics. 4th ed. Khon Kaen: Klang Nana Wittaya; 2008. Thai.
7. Likert R. The human organization: Its management and value. New York: McGraw- Hill; 1967.
8. Chantrasuwan S, Buatuan S. Social sciences research methodology. Khon Kaen: Department of Sociology and Anthropology, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University; 2004. Thai.
9. Elifson WK, Runyon RP, Haber A. Fundamentals of social statistics. 2nd ed. New York: McGraw-Hill; 1990.
10. Khunsri A, Boupun P. Factors affecting the performance of public health technical officers in subdistrict health promoting hospital in Udon Thani Province. Res Dev Health Syst J. 2013; 6(1), 52-59. Thai.

11. Laowittawas W, Boupun P. The Performance of nurse practitioners in Sub-District Health Promoting Hospitals Knon Kaen Province. *KKU J Graduate Studies*. 2013; 13(2): 109-120.
12. Srilamart S, Boupun P. Drug management of health personnel at sub-district health promoting hospitals in Khon Kaen Province. *KKU J Graduate Studies* 2013; 13(2): 121-132. Thai.
13. Assiri C, Boupun P. Motivation Affecting the Performance on Thai Traditional Medicine Standard of Health Personnel at Primary Care Units Nongkhai Province. *J office DPC 6 Khon Kaen* 2009; 16(4): 66-78. Thai.
14. Meprom P, Boupun P. The motivation affecting the good governance administration of the chiefs at health centers in Sakonnakon Province. *J office DPC 6 Khon Kaen* 2008; 15(3): 92-103. Thai.
15. Boonmak R, Boupun P. Quality of diabetes mellitus patient's care by sub-district health promotion hospitals in the North East of Thailand. *KKU J Graduate Studies* 2008; 8(3), 75-78. Thai.

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานค้ำครองผู้บริหารโรคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดขอนแก่น (n=162)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานค้ำครองผู้บริหารโรค	Mean	S.D.	การแปลผล
ปัจจัยจูงใจ	3.73	0.48	มาก
1. ความสำเร็จในการทำงาน	3.65	0.59	มาก
2. การยอมรับนับถือ	3.76	0.57	มาก
3. ลักษณะงาน	4.04	0.57	มาก
4. ความรับผิดชอบ	3.79	0.57	มาก
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	3.40	0.74	ปานกลาง
ปัจจัยค้ำจุน	3.60	0.49	มาก
1. เงินเดือน/ค่าตอบแทน	3.03	0.87	ปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.75	0.66	มาก
3. การปกครองบังคับบัญชา	3.84	0.64	มาก
4. นโยบายและการบริหาร	3.86	0.65	มาก
5. สภาพการปฏิบัติงาน	3.18	0.73	ปานกลาง
6. สถานภาพวิชาชีพ	3.87	0.63	มาก
7. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.75	0.60	มาก
8. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.52	0.70	มาก
ภาพรวมแรงจูงใจ	3.67	0.45	มาก

ตารางที่ 4 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างค่าแปรอิสระกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

แรงจูงใจและ การสนับสนุนจากองค์การ	การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
แรงจูงใจ	0.675**	< 0.001	ปานกลาง
ปัจจัยจูงใจ	0.675**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.620**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านการยอมรับนับถือ	0.613**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	0.365**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	0.535**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	0.521***	< 0.001	ปานกลาง
ปัจจัยค้ำจุน	0.564***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน	0.233**	.003	ต่ำ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.366***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.572***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.557***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	0.360***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านสถานภาพของวิชาชีพ	0.366***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.389***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.481***	< 0.001	ปานกลาง
การสนับสนุนจากองค์การ	0.638***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านกำลังคน	0.604***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านงบประมาณ	0.592***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านวัสดุอุปกรณ์	0.621***	< 0.001	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.392***	< 0.001	ปานกลาง

** ค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01

*** ค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.001

ตารางที่ 5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	B	Beta	T	P-value
1. การสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์	0.205	0.256	3.851	< 0.001
2. ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.165	0.178	2.343	0.020
3. การสนับสนุนจากองค์การด้านกำลังคน	0.278	0.304	4.649	< 0.001
4. ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ	0.209	0.217	3.082	0.002
5. ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน	0.154	0.246	3.713	< 0.001
6. ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	0.135	0.185	2.389	0.018

ค่าคงที่ = 0.648, $F = 43.12$, $P\text{-value} < 0.001$, $R = 0.791$, $R^2 = 0.625$