

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original Articles

ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
งานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์
The Administrative Factors Affecting the Performance of Responsible
Officers In Health Consumer Protection, Buri Ram Province.

รัตน์ชัย รัตน์โคตร, ภ.บ.*

Rattanachai Rattanakhot, B.Sc. (Pharm)*

*กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประเทศไทย 31000

*Consumer Protection and Public Health Pharmacy Group, Buri Ram Provincial Public Health Office,
Buri Ram Province, Thailand, 31000

Corresponding author, E-mail address: rrattanakhot@gmail.com

Received: 06 Jan 2025 Revised: 04 Feb 2025 Accepted: 20 Feb 2025

บทคัดย่อ

- หลักการและเหตุผล** : การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข มีภารกิจคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่ผ่านมา พบว่า การพัฒนาระบบฐานข้อมูล ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและผู้ประกอบการยังขาด การดึงภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วม การเฝ้าระวังและการบริหารจัดการความเสี่ยง ยังมีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายหลอกลวงผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น การปฏิบัติงาน ต้องอาศัยปัจจัยทางการบริหารเพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- วัตถุประสงค์** : เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ งานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์
- วิธีการศึกษา** : การวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ งานคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค เภสัชกรผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค สาธารณสุขอำเภอ และผู้รับผิดชอบ งานคุ้มครองผู้บริโภคในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 92 คน เก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2567 ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทุกข้อคำถามมีค่าดัชนี สอดคล้องมากกว่า 0.50 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งชุดเท่ากับ 0.97 ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 12 คน สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา
- ผลการศึกษา** : (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 52.2) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 34 ราย (ร้อยละ 37.0) มีสถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน จำนวน 59 ราย

(ร้อยละ 64.1) การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 63 ราย (ร้อยละ 68.5) ตำแหน่งเภสัชกร จำนวน 40 ราย (ร้อยละ 43.5) (2) ระดับปัจจัยทางการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.6, S.D.=0.4) (3) ระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.9, S.D.=0.6) (4) ปัจจัยทางการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ ด้านบุคลากร ($r=0.456, p<0.05$) ด้านงบประมาณ ($r=0.245, p<0.05$) ด้านวิธีการจัดการ ($r=0.436, p<0.05$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($r=0.231, p<0.05$) และด้านเวลา ($r=0.281, p<0.05$) (5) ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ ด้านบุคลากร ($\beta=0.296, p=0.015$) และด้านวิธีการจัดการ ($\beta=0.282, p=0.032$) โดยปัจจัยทั้งสองด้านมีผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละ 27.7 ($R^2=0.277, F=4.589, p<0.05$) (6) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ระดับอำเภอบางพื้นที่ประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

- สรุปผล** : ปัจจัยทางการบริหาร ด้านบุคลากรและด้านวิธีการจัดการ มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์
- คำสำคัญ** : ปัจจัยทางการบริหาร การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

ABSTRACT

- Background** : Consumer protection in public health involves health products and services oversight. Current challenges include incomplete database systems, limited community network engagement, and increasing online health product fraud complaints. Administrative factors are crucial for achieving efficient consumer protection objectives.
- Objective** : To study the administrative factors affecting officers' performance responsible for consumer protection in public health in Buri Ram Province.
- Methods** : This cross-sectional analytical study included 92 consumer protection officers, such as pharmacy and public health officials. Data were collected from September to November 2024. Two tools were used: (1) a validated questionnaire (content validity > 0.50, reliability = 0.97) for quantitative data and (2) in-depth interviews with 12 participants for qualitative insights. Data analysis included descriptive (frequency, percentage, mean, SD) and inferential statistics (Pearson's correlation, stepwise multiple regression) with a significance level of 0.05. Qualitative data were analyzed using content analysis.

- Results** : The majority of participants were female (52.2%, n=48), aged 30-40 years (37.0%, n=34), married/cohabiting (64.1%, n=59), held bachelor's degrees (68.5%, n=63), and worked as pharmacists (43.5%, n=40). Administrative factors and staff performance in consumer protection operations both showed high overall levels (Mean=3.6, SD=0.4 and Mean=3.9, SD=0.6, respectively). Five administrative factors correlated significantly with staff performance ($p<0.05$): personnel ($r=0.456$), budget ($r=0.245$), management methods ($r=0.436$), information technology ($r=0.231$), and time management ($r=0.281$). Personnel ($\beta=0.296$, $p=0.015$) and management methods ($\beta=0.282$, $p=0.032$) were significant predictors, jointly explaining 27.7% of performance variance in Buri Ram Province's public health consumer protection operations ($R^2=0.277$, $F=4.589$, $p<0.05$). In-depth interviews revealed that some districts faced shortages in personnel, budget, equipment, and information technology essential for consumer protection operations.
- Conclusions** : Administrative factors in personnel management and management methods significantly affect the performance of public health consumer protection officers in Buri Ram Province.
- Keywords** : Administrative factors, The consumer protection performance.

หลักการและเหตุผล

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 - พ.ศ.2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566 - พ.ศ.2570) โดยหมวดหมู่ที่ 4 เพื่อพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง มีเป้าหมายหลัก 4 เป้าหมาย ได้แก่ 1) การปรับโครงสร้างภาคการผลิตและบริการ ส่งเสริมฐานนวัตกรรม โดยการใช้นวัตกรรมในการผลิตสินค้าและจัดบริการทางการแพทย์และสุขภาพ 2) การพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่ที่มีสมรรถนะสูงทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข 3) การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรมในการลดผลกระทบต่อการเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขของคนไทย และ 4) การเสริมสร้างความสามารถของประเทศในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงภายใต้บริบทโลกใหม่⁽¹⁾ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีความสอดคล้องตามนโยบาย

ภาครัฐ ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อสนองต่อนโยบายจากทุกระดับนำสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยบุคลากรสาธารณสุขในพื้นที่เพื่อขับเคลื่อนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์ การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่มีตั้งแต่การให้ความรู้ เฝ้าระวัง รายงานผล รวบรวมข้อมูล และสรุปผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบฐานข้อมูล 2) การพัฒนาศักยภาพ และ 3) การเฝ้าระวังและบริหารจัดการความเสี่ยง⁽²⁾ ปัญหาที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพของชุมชนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ จำเป็นต้องมีการควบคุม ป้องกันหรือเฝ้าระวัง งานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับอำเภอจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ที่ต้องคอยเฝ้าระวัง ส่งเสริม ดูแลควบคุม กำกับ พร้อมทั้งให้คำแนะนำความรู้ที่ถูกหลักวิชาการแก่ผู้ประกอบการและประชาชน โดยเน้นให้เกิด

ความตระหนักและปฏิบัติตามแนวทางของกฎหมาย เพื่อเกิดประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน⁽³⁾

จังหวัดบุรีรัมย์ มีโรงพยาบาลของรัฐในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 23 แห่ง และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 23 แห่ง กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ มีภารกิจหลัก 9 ข้อ คือ 1) งานแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณ 2) งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ 3) งานพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติต่างๆ 4) งานตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์และการให้บริการด้านสุขภาพ 5) งานทะเบียนใบอนุญาต 6) งานประสานรัฐและท้องถิ่น 7) งานกิจกรรมพิเศษ 8) งานวิชาการด้านคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข และ 9) งานบริหารเวชภัณฑ์ จากการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดบุรีรัมย์ที่ผ่านมาพบว่า ด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์และขาดฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในการติดตามสถานการณ์ปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและผู้ประกอบการยังขาดการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในชุมชน ด้านการเฝ้าระวังและการบริหารจัดการความเสี่ยงยังมีเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ และพบการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายหลอกลวงผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น และพบปัญหาด้านบุคลากร เช่น เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการจัดการปัญหาใหม่ๆ บุคลากรมีภาระงานหลายด้าน รวมทั้งปัญหาด้านระบบงาน เช่น ขาดการบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้บางอำเภอตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ไม่ผ่านเกณฑ์เป้าหมาย การดำเนินงานจะประสบผลสำเร็จได้ต้องอาศัยปัจจัยทางการบริหารประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) บุคลากร 2) งบประมาณ 3) วัสดุอุปกรณ์ 4) วิธีการจัดการ 5) เวลา 6) เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 7) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน⁽⁴⁾ อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีการศึกษาเชิงลึกถึงปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคในบริบทของจังหวัดบุรีรัมย์ และขาดข้อมูล

เชิงประจักษ์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานคุ้มครองผู้บริโภคประกอบกับยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลและสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางาน การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค การสร้างแรงจูงใจที่ดี รวมทั้งการสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ ในจังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำมาใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยทางการบริหาร ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของประจักษ์ บัวผัน⁽⁴⁾ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของภาณุโชติ ทองยัง⁽²⁾ (ดังแผนภาพที่ 1)

ตัวแปรควบคุม

คุณลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่ง
6. รายได้ต่อเดือน
7. ระยะเวลาในการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค
8. การอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
9. การได้รับรางวัลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
10. ความสัมพันธ์เชิงเครือญาติกับผู้นำท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่น
11. จำนวนพระราชบัญญัติด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่รับผิดชอบ
12. ภาระงานที่รับผิดชอบ

ตัวแปรต้น

ปัจจัยทางการบริหาร

1. ด้านบุคลากร
2. ด้านงบประมาณ
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์
4. ด้านวิธีการจัดการ
5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ด้านเวลา
7. ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ตัวแปรตาม

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูล
2. การพัฒนาศักยภาพ
3. การเฝ้าระวังและบริหารจัดการความเสี่ยง

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Analytical Study) เก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามและเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2567 ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ได้รับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2567 เอกสารรับรองเลขที่ BRO 2024-097

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลรัฐระดับอำเภอและสำนักงานสาธารณสุข

อำเภอ ประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค เภสัชกรผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค สาธารณสุขอำเภอ และผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 92 คน ผู้วิจัยเลือกแบบทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์เชิงลึก คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์ได้ดีที่สุด (Key informant) จำนวน 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) ตำแหน่ง 6) รายได้ 7) ประสบการณ์ทำงานคุ้มครองผู้บริโภค 8) การได้รับการอบรมด้านคุ้มครองผู้บริโภค 9) การได้รับรางวัลเกี่ยวกับคุ้มครองผู้บริโภค 10) ความสัมพันธ์เชิงเครือญาติกับท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐ 11) จำนวนพระราชบัญญัติด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่รับผิดชอบ 12) ภาระงานที่รับผิดชอบ และ 13) ร้อยละของความรับผิดชอบงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางบริหาร ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 4) ด้านวิธีการจัดการ 5) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านเวลา และ 7) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน จำนวน 26 ข้อ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ ประจักษ์ บัวผัน⁽⁴⁾

ส่วนที่ 3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย 1) การพัฒนาระบบฐานข้อมูล 2) การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค ได้แก่ อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.) โรงเรียน ออ.น้อย เครือข่ายบ้าน วัด โรงเรียน โรงพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (เครือข่าย บวร.ร.) และ 3) การเฝ้าระวังและบริหารจัดการความเสี่ยง จำนวน 14 ข้อ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ ภาณุโชติ ทองยัง⁽²⁾

การแปลผล การแปลผลคะแนนระดับปัจจัยทางบริหาร และระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ งานคุ้มครองผู้บริโภค โดยนำมาจัดระดับเป็น 5 ระดับ ซึ่งได้จากการแบ่งช่วงคะแนนมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert R.⁽⁵⁾ มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) และแปลผลโดยนำมาจัดระดับ 5 ระดับ ซึ่งได้จากการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย

โดยใช้เกณฑ์ของสำเร็จ จันทรสวรรณ และคณะ⁽⁶⁾ 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) สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) โดยใช้เกณฑ์ของ Elifson KW. และคณะ⁽⁷⁾ มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง +1 แบ่งระดับ ดังนี้ $r=0$ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ $r=+0.01$ ถึง $+0.30$ หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ $r=+0.31$ ถึง $+0.70$ หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง $r=+0.71$ ถึง $+0.99$ หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง $r=+1$ หมายถึง มีความสัมพันธ์โดยสมบูรณ์

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview Guideline) ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แนวทางสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยทางบริหาร ส่วนที่ 2 แนวทางสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ โดยส่วนที่ 1-3 เป็นคำถามปลายเปิด ให้แสดงความเห็นได้อย่างอิสระ

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดขอบเขตเนื้อหาประเด็นที่จะสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. ดำเนินการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และหาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหา โดยนำแต่ละข้อคำถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) พบว่า ทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและปรับปรุงแล้วไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลรัฐระดับอำเภอและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 30 คน เนื่องจากมีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกันและมีพื้นที่ใกล้เคียงกันในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่ยอมรับได้ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 0.97

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ประสบการณ์ทำงานคุ้มครองผู้บริโภค การได้รับการอบรมด้านคุ้มครองผู้บริโภค การได้รับรางวัลเกี่ยวกับคุ้มครองผู้บริโภค ความสัมพันธ์เชิงเครือญาติกับท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐ จำนวนพระราชบัญญัติด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่รับผิดชอบ และภาระงานที่รับผิดชอบ วิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยทางการบริหาร วิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ข้อมูลตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค วิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม วิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

5. การหาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค วิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ในกรณีที่ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลถดถอยพหุแบบขั้นตอน⁽⁸⁾ ดังนี้ คือ (1) ค่าคลาดเคลื่อน (e) มีการแจกแจงแบบปกติ ทดสอบโดย Kolmogorov-Smirnov และใช้ Histogram ของค่าคลาดเคลื่อน พบว่า ค่าคลาดเคลื่อน (e) มีการแจกแจงปกติ (2) ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ 0 ทดสอบโดยใช้สถิติ t-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ 0 (3) แต่ละค่าของ x ความแปรปรวนของค่าคลาดเคลื่อน (e) มีค่าคงที่ ทดสอบโดยการทำ Scatter plot พบว่า การกระจายของค่าคลาดเคลื่อนอยู่ในลักษณะคงที่ และ (4) ค่าคลาดเคลื่อน (e) ต้องเป็นอิสระต่อกันทดสอบโดยค่า Durbin-Watson พบว่ามีค่า 2.100 แสดงว่า ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน หลังจากนั้นวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันสูงเกินข้อจำกัด จึงสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยได้

6. ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยนำข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณที่พบปัญหา แล้วนำประเด็นปัญหามาใช้สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อสนับสนุนการอธิบายข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการศึกษา

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

จากการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 92 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน (ร้อยละ 52.2) อายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 37.0) มีสถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน จำนวน 59 คน (ร้อยละ 64.1) สำเร็จการศึกษาสูงสุด

ระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 68.5) ส่วนใหญ่ ตำแหน่งเภสัชกร จำนวน 40 คน (ร้อยละ 43.5) โดยมี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 50,001-60,000 บาท จำนวน 20 คน (ร้อยละ 21.7) ทั้งนี้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 33 คน (ร้อยละ 35.9) โดยในรอบปีที่ผ่านมาได้รับการอบรมจำนวน 1-5 ครั้ง จำนวน 71 คน (ร้อยละ 77.2) และส่วนใหญ่หน่วยงานที่สังกัดไม่เคยได้รับรางวัลในรอบปีที่ผ่านมา จำนวน 69 คน (ร้อยละ 75.0) กรณีหน่วยงานได้รับรางวัล จำนวน 1 ครั้ง เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 17.4) ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์เชิงเครือญาติกับผู้นำท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่นที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ จำนวน 70 คน (ร้อยละ 76.1) นอกจากนี้ยังพบว่า หน้าที่ความรับผิดชอบด้านคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ส่วนใหญ่ตาม พ.ร.บ.อาหาร จำนวน 75 คน (ร้อยละ 81.5) รองลงมาคือ พ.ร.บ.ยา จำนวน 68 คน (ร้อยละ 73.9) และพ.ร.บ.สถานพยาบาล จำนวน 65 คน (ร้อยละ 70.7) ตามลำดับ และมีจำนวน พ.ร.บ.ที่รับผิดชอบเฉลี่ยต่อคน 5 พ.ร.บ. (S.D.=2.85) สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานส่วนใหญ่เป็นงานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 78 คน (ร้อยละ 84.8)

รองลงมาคือ งานบริหารทั่วไป จำนวน 44 คน (ร้อยละ 47.8) และงานสนับสนุนสุขภาพประชาชน งานส่งเสริมสุขภาพ และงานสนับสนุนพัฒนาคุณภาพบริการ จำนวนอย่างละ 27 คน (ร้อยละ 29.3) ตามลำดับ และเมื่อคิดเป็นร้อยละ การทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคส่วนใหญ่คิดเป็นต่ำกว่าร้อยละ 20 ของงานทั้งหมดที่รับผิดชอบ จำนวน 34 คน (ร้อยละ 37.0) รองลงมาคือ ระหว่างร้อยละ 20-30 จำนวน 15 คน (ร้อยละ 16.3) และมากกว่าร้อยละ 80 จำนวน 14 คน (ร้อยละ 15.2) ตามลำดับ

2.ระดับปัจจัยทางการบริหารในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

ระดับปัจจัยทางการบริหารในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.6 (S.D.=0.4) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านวิธีการจัดการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.9 (S.D.=0.5) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.8 (S.D.=0.5) ส่วนปัจจัยทางการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.1 (S.D.=0.7) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลปัจจัยทางการบริหารในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

ปัจจัยทางการบริหาร	Mean $\pm$ SD	แปลผล
1. ด้านบุคลากร	3.8 $\pm$ 0.5	มาก
2. ด้านงบประมาณ	3.1 $\pm$ 0.7	ปานกลาง
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.2 $\pm$ 0.7	ปานกลาง
4. ด้านวิธีการจัดการ	3.9 $\pm$ 0.5	มาก
5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.2 $\pm$ 0.8	ปานกลาง
6. ด้านเวลา	3.7 $\pm$ 0.6	มาก
7. ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.4 $\pm$ 0.7	ปานกลาง
ภาพรวม	3.6 $\pm$ 0.4	มาก

3. ระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

ระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.9 (S.D.=0.6) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า

ด้านการเฝ้าระวังและการบริหารจัดการความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.0 (S.D.=0.8) ส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.8 (S.D.=0.7) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค	Mean $\pm$ SD	แปลผล
1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูล	3.9 $\pm$ 0.7	มาก
2. การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค	3.8 $\pm$ 0.7	มาก
3. การเฝ้าระวังและบริหารจัดการความเสี่ยง	4.0 $\pm$ 0.8	มาก
ภาพรวม	3.9 $\pm$ 0.6	มาก

4. ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlations Coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง ($r=0.364$, $p<0.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจำนวน 5 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ($r=0.456$, $p<0.05$) 2) ด้านงบประมาณ ($r=0.245$, $p<0.05$) 3) ด้านวิธีการจัดการ ($r=0.436$, $p<0.05$) 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($r=0.231$, $p<0.05$) และ 5) ด้านเวลา ($r=0.281$, $p<0.05$) ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของปัจจัยทางการบริหารกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

ปัจจัยทางการบริหาร การปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านงบประมาณ	ด้านวัสดุอุปกรณ์	ด้านวิธีการจัดการ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านเวลา	ด้านขวัญและกำลังใจ	การปฏิบัติงาน
ด้านบุคลากร	-	0.435*	0.335*	0.556*	0.378*	0.426*	0.307*	0.456*
ด้านงบประมาณ		-	0.548*	0.350*	0.302*	0.336*	0.338*	0.245*
ด้านวัสดุอุปกรณ์			-	0.383*	0.342*	0.433*	0.510*	0.109
ด้านวิธีการจัดการ				-	0.470*	0.539*	0.396*	0.436*
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					-	0.283*	0.450*	0.231*
ด้านเวลา						-	0.346*	0.281*
ด้านขวัญและกำลังใจ							-	0.124
รวม								0.364*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการบริหารด้านบุคลากร ($\beta=0.296$, $p=0.015$) และด้านวิธีการจัดการ ($\beta=0.282$, $p=0.032$) มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกระดับปานกลาง ($R=0.526$) (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ระดับปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

ปัจจัยทางการบริหาร	b	SE _b	β	t	p-value
ค่าคงที่	1.126	0.563		2.000	0.049*
ด้านบุคลากร	0.398	0.160	0.296	2.484	0.015*
ด้านงบประมาณ	0.085	0.102	0.097	0.826	0.411
ด้านวัสดุอุปกรณ์	0.147	0.125	0.149	1.183	0.240
ด้านวิธีการจัดการ	0.361	0.165	0.282	2.185	0.032*
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.017	0.092	0.021	0.190	0.850
ด้านเวลา	0.053	0.123	0.050	0.428	0.669
ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	0.060	0.113	0.062	0.535	0.597

$R = 0.526$, $R^2 = 0.277$; Adjusted $R^2 = 0.216$; $F = 4.589$ P-value < 0.001

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ผลการทดสอบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามชุดของการพยากรณ์โดยใช้สถิติ F ทดสอบ ซึ่งจากตารางที่ 4 พบว่า ค่า P-value < 0.05 หมายความว่า ตัวแปรสามารถพยากรณ์ด้วยชุดของตัวแปรพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ (Y) ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$y = 1.126 + 0.398x_1 + 0.361x_4$$

จากสมการ แทนค่าได้ดังนี้

y แทน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

x_1 แทน ปัจจัยทางการบริหารด้านบุคลากร

x_4 แทน ปัจจัยทางการบริหารด้านวิธีการจัดการ

ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคะแนนของตัวแปร

ปัจจัยทางการบริหารด้านบุคลากร และปัจจัยทางการบริหารด้านวิธีการจัดการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้คะแนนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ เพิ่มขึ้น 0.398 หน่วย และ 0.361 หน่วย ตามลำดับ มีค่าคงที่ของการทำนายเท่ากับ 1.126 ซึ่งตัวแปรทั้งสอง มีผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละ 27.7 ($R^2=0.277$, $p<0.05$)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้ข้อมูล (Member Checking) ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์กลับไปยังผู้ให้สัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้อง และรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และปรับแก้ข้อมูลตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า

1. ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ มีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้ (1) ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับผิดชอบงานในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางพื้นที่มีบุคลากรไม่เพียงพอ (2) ด้านงบประมาณ พบว่า บางพื้นที่มีการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ (3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า บางพื้นที่ขาดวัสดุอุปกรณ์การตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหาร เช่น ชุดตรวจสอบสารฟอร์มาลีน ชุดตรวจสอบสเตียรอยด์ เป็นต้น (4) ด้านวิธีการจัดการ พบว่า บางพื้นที่ยังขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย (5) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ขาดโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันสำหรับเก็บข้อมูล และขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูล เช่น Tablet, Ipad เป็นต้น (6) ด้านเวลา พบว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

คุ้มครองผู้บริโภคมีค่อนข้างจำกัด ส่งผลให้ระยะเวลาดำเนินงานน้อยลง และ (7) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน พบว่า อยากให้ผู้บริหารสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การพิจารณาความดีความชอบ สนับสนุนความก้าวหน้า เป็นต้น

2. จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา คือ ควรมีการสนับสนุนทรัพยากรทางการบริหารที่เพียงพอและเหมาะสม ควรพัฒนาองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้แก่เจ้าหน้าที่ การสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า มีความสุขและมีแรงขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน คุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารควรส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและภาคประชาชนในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค และควรส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือวางแผนแนวทางไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมในงานคุ้มครองผู้บริโภค

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการบริหารด้านบุคลากรและด้านวิธีการจัดการ มีผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละ 27.7 ($R^2=0.277$, $p<0.05$) แสดงให้เห็นว่า (1) ปัจจัยทางการบริหารด้านบุคลากรเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญและเป็นหัวใจในการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาล ในจังหวัดบุรีรัมย์ มีการกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นลายลักษณ์อักษร มีการถ่ายทอดความรู้และแนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้ที่จะมาปฏิบัติงานใหม่ มีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะ รวมถึงการอบรมเพิ่มเติมในเรื่องเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ทาง

วิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอ ส่งผลให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ (2) ปัจจัยทางการบริหารด้านวิธีการจัดการถือว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งหากหน่วยงานมีวิธีการจัดการที่ดี และมีการบริหารทรัพยากรทางการบริหารที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์มีการจัดทำแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำปีที่ชัดเจน และมีการนิเทศ/ประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับอำเภออย่างสม่ำเสมอ ย่อมช่วยกระตุ้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของศศิณา ศรีหานา⁽⁹⁾ พบว่า ปัจจัยทางการบริหารด้านบุคลากร การบริหารเวลาด้านการลำดับความสำคัญของงาน และการบริหารเวลาในการกำหนดช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลและสามารถร่วมกันในการทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 64.0 ($R^2=0.640$, $p<0.001$) เช่นเดียวกับการศึกษาของนาถอนงค์ พิลาฤทธิ์⁽¹⁰⁾ พบว่า ปัจจัยทางการบริหาร ด้านบริหารจัดการ ด้านเวลา และคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของทันตบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนเขตสุขภาพที่ 8 ได้ร้อยละ 47.9 ($R^2=0.479$, $p<0.001$) และสอดคล้องกับการศึกษาของดุขฎิ ศรีวิชา⁽¹¹⁾ พบว่า ปัจจัยทางการบริหาร ด้านวิธีการจัดการและปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขที่ 12 ได้ร้อยละ 44.5 ($R^2=0.445$, $p<0.001$) และเป็นไปลักษณะเดียวกับการศึกษาของวรรณดา กลิ่นแก้ว⁽¹²⁾ พบว่า ปัจจัยทางการบริหาร ด้านกำลังคน และกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการควบคุม สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 34.4 ($R^2=0.344$, $p<0.001$) และในทำนองเดียวกับการศึกษา

ของละไม ศิริรัมย์⁽¹³⁾ พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านวัสดุสิ่งของ ปัจจัยด้านเครื่องจักร ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ และปัจจัยด้านงบประมาณ มีผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 45.0 ($R^2=0.45$, $p<0.001$) อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ มีบริบทและแนวทางการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน ย่อมมีสภาพปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป อาจทำให้ผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกันได้ ซึ่งผลการศึกษารั้งนี้แตกต่างจากการศึกษาของ นิกร บาลี⁽¹⁴⁾ พบว่า ปัจจัยทางบริหารด้านเวลา ด้านเทคโนโลยี และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานการบริหารคลังยาและเวชภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 86.2 ($R^2=0.862$, $p<0.001$)

สรุป

ปัจจัยทางบริหาร ด้านบุคลากรและด้านวิธีการจัดการ มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาล ควรมีการจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับภาระงานในการดำเนินคุ้มครองผู้บริโภค ควรมีการวางแผนและนโยบายด้านวัสดุอุปกรณ์ร่วมกัน เพื่อให้มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค และควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสร้างความสุขและความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน

1.2 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ควรมีการสำรวจความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอ และควรส่งเสริมการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ปัจจัยทางบริหาร ด้านบุคลากรและด้านวิธีการจัดการ มีผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละ 27.7 หากได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและเหมาะสม ย่อมส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท และสามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

3.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ปัจจัยแห่งความสำเร็จ แรงจูงใจ ความสุขในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์กร เป็นต้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

3.2 ควรมีการศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาที่แท้จริง อันจะเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษารั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายมีจำนวนจำกัด แม้ว่าจะศึกษาทั้งหมดแล้ว แต่ก็มีจำนวนเพียง 92 คน ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่น้อย อาจส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ได้คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานয়รัฐมนตรี. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสาม พ.ศ.2566-2570. [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2567]. ค้นได้จาก:URL:https://www.ddd.go.th/App_Storage/navigation/files/23_0.pdf.
2. ภาณุโชติ ทองยัง. แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : อูษาการพิมพ์ ; 2553.
3. เสน่ห์ จันทน์เงิน. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคของร้านยาในจังหวัดสมุทรปราการ [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. คณะสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย; ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา ; 2545.
4. ประจักษ์ บัวผัน. หลักการบริหารสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 4. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; 2558.
5. Likert R. The Human Organization: Its Management and Value. New York : McGraw-Hill Book ; 1967.
6. สำเริง จันทสุวรรณ, สุวรรณ บัวทวน. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; 2547.
7. Elifson KW, Runyon RP, Haber A. Fundamentals of social statistics. 2nd. ed. New York : McGraw-Hill ; 1990.
8. กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ; 2546.
9. ศศิณา ศรีหานาท, สุรัชย์ พิมพ์า, ชนาพร ปิ่นสุวรรณ. ปัจจัยทางการบริหารและการบริหารเวลาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2566;16(3):50-66.
10. นาถอนงค์ พิลากุทธิ์, ประจักษ์ บัวผัน. คุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของทันตบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 8. วารสารทันตภิบาล 2566; 34(2):36-49.
11. ดุษฎี ศรีวิหา. ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลชุมชน ในเขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขที่ 12. [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข, คณะสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย; ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; 2556.
12. วรณลดา กลิ่นแก้ว. ปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข, คณะสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย; ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; 2552.
13. ละไม ศิริรัมย์. ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดขอนแก่น [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข, คณะสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย; ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; 2557.
14. นิกร บาลี, ชนะพล ศรีฤชา. ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการบริหารคลังยาและเวชภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดหนองคาย. วารสารวิจัยและพัฒนาสุขภาพ 2562;12(3):586-94.