

นิพนธ์ต้นฉบับ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของ
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคายลลิตา พันพรม⁽¹⁾, สุรัชย์ พิมพ์หา^{(2)*}

วันที่ได้รับต้นฉบับ: 24 กุมภาพันธ์ 2567

วันที่ตอบรับการตีพิมพ์: 1 เมษายน 2567

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน จากประชากร 384 คน เพื่อป้องกันการสูญหายของแบบสอบถาม และเพื่อการไม่ตอบกลับ ช่วยลดปัญหาในการส่งแบบสอบถามซ้ำ หรือการปฏิเสธให้ความยินยอมในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 20 ได้จำนวน 160 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ เก็บตัวอย่างได้ทั้งหมด จำนวน 145 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 และวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช 0.98 และแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 12 คน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการสาธารณสุข ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม การสื่อสารแบบอวัจนภาษา และการสื่อสารด้านลายลักษณ์อักษร ทั้ง 4 ตัวแปร มีผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 75.1 ($R^2=0.751$, $p\text{-value}<0.001$) ดังนั้นสรุปได้ว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสื่อสารมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย

* ผู้รับผิดชอบบทความ

- (1) นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- (2) สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข การส่งเสริม
สุขภาพ โภชนาการ คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำสำคัญ: ปัจจัยแห่งความสำเร็จ, การสื่อสาร, การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค,
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Original Article

KEY SUCCESS FACTORS AND COMMUNICATION AFFECTING CONSUMER PROTECTION PERFORMANCE OF PUBLIC HEALTH PERSONNEL AT SUB-DISTRICT HEALTH PROMOTING HOSPITALS IN NONGKHAI PROVINCE

Lalita Phunprom⁽¹⁾, Surachai Pimha^{(2)*}

Received Date: February 24, 2024

Accepted Date: April 1, 2024

Abstract

Objective: This cross-sectional descriptive research aimed to study Key Success Factors and Communication Affecting Consumer Protection performance of Health Personnel at sub-district health promoting hospitals IN Nong Khai province, Thailand. The 133 samples were randomized from 384 populations. This is to prevent the loss of questionnaires and allowance for non-response. It helps reduce the problem of sending duplicate questionnaires. or refusing to give consent to collect questionnaire data The researcher increased the sample by 20% to 160 people by Systematic random sampling collected a total of 145 people. Data were collected by the questionnaire that was examined and verified by the three experts for content validity items objective congruence (IOC) all items were more than 0.50, reliability with the Cronbach's alpha coefficient was 0.98, and the in-depth interview guidelines were used to collect qualitative data from 12 key informants using inferential statistics. The result also showed that four variables consisted of two variables of the Key success factors; the development of the service facility image, the executives at all levels provide support and follow-up and the two variables are Communication factors; nonverbal communication and written communication were affecting and could jointly predict the performance consumer protection work of public health officials in subdistrict health promotion hospitals in Nong Khai Province received 75.1 percent. ($R^2 = 0.751$, $p\text{-value} < 0.001$) Therefore, it can be concluded that key success factors and communication important the consumer protection performance of public health officials in subdistrict health promotion hospitals. Nong Khai Province.

Keywords: Key Success Factors, Communication, Consumer Protection Performance

* Corresponding author

(1) Master of Public Health Student in

Public Health Administration,

Faculty of Public Health

Khon Kaen University

(2) Department of Public Health

Administration, Health Promotion, and

Nutrition, Faculty of Public Health,

Khon Kaen University

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านการผลิตและการบริโภคไปสู่ความยั่งยืน การพัฒนาให้เกิดระบบการจัดการจัดการเพื่อความมั่นคงทางด้านอาหาร รวมถึงระบบสำรองอาหารให้มีรูปแบบที่หลากหลายปลอดภัย เพียงพอ และสนับสนุนให้เกิดพื้นที่ต้นแบบด้านการสำรองอาหารของชุมชน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2565) นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขได้วางกรอบแนวคิดให้มีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ เป้าหมายคือประชาชนทุกกลุ่มวัยมีสุขภาพที่ดี มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ สามารถจัดการสุขภาพของตนเองได้อย่างเหมาะสม อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานกระทรวงสาธารณสุข, 2566) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) เชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติกับยุทธศาสตร์องค์กรในทุกระดับเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเน้นการบูรณาการทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ร่วมกันขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งมีแผนการดำเนินงานที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่เพื่อให้ภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศเกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2566) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพจังหวัดหนองคาย พ.ศ.2566-2570 ในยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรคและคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ โดยใช้กลยุทธ์พัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีคุณภาพตามตัวชี้วัด ดังนี้ 1) จำนวนผลิตภัณฑ์สุขภาพกลุ่มเป้าหมายที่เกิดการส่งเสริมผู้ประกอบการให้สามารถได้รับการอนุญาต 2) ผลิตภัณฑ์สุขภาพกลุ่มเสี่ยงที่ได้รับการตรวจสอบมีความปลอดภัยตามเกณฑ์ที่กำหนด 3) สถานที่จำหน่ายอาหารผ่านเกณฑ์มาตรฐาน พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 และ 4) จังหวัดขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย, 2566)

การพัฒนาระบบกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างยั่งยืน งานคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันนั้นดำเนินการภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมซึ่งมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2566) แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินงานตามเกณฑ์คู่มือคุณภาพมาตรฐานบริการสุขภาพปฐมภูมิ ด้านการจัดบริการเภสัชกรรมและงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คปส.) ที่สำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอโดยการมีส่วนร่วมของเภสัชกรโรงพยาบาลแม่ข่ายร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2) การดำเนินการตรวจสอบเฝ้าระวังอาหารสด อาหารแปรรูปในร้านค้า/ร้านชำ ตลาดนัด รถขายอาหาร 3) ร้านค้า/ร้านชำและบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังไม่พบผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย 4) ผู้จำหน่ายในร้านค้า/ร้านชำมีองค์ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ 5) การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค 6) เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ, 2566)

การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การดำเนินงานให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านเข้ามาเป็นส่วนประกอบ ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม 2) ด้านหน่วยงานทุกระดับให้การสนับสนุนและมีแผนงานสนับสนุน 3) ด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วม 4) ด้านการสร้าง ความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ 5) ด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการสาธารณสุข 6) ด้านความเชื่อมโยงระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับโรงพยาบาลแม่ข่าย (ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ, 2553) นอกจากปัจจัยแห่งความสำเร็จแล้ว การสื่อสารถือเป็นบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานเชิงรุกในชุมชน ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

เพื่อสร้างความเข้าใจ การแลกเปลี่ยนข้อมูล สร้างความสัมพันธ์ ทำให้เกิดการแสดงออก ทำให้เกิดการเรียนรู้ และสามารถทำให้เกิดกำลังใจได้ ซึ่งการสื่อสารถือเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนสาร และจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีจุดประสงค์ ข้อความที่จะสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ในขณะเดียวกันการเรียนรู้รูปแบบของการสื่อสารหลายๆ รูปแบบจะทำให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการของการสื่อสาร ซึ่งสามารถเลือกรูปแบบของการสื่อสารไปใช้ได้จริงกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การสื่อสาร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) การสื่อสารด้วยวาจา 2) การสื่อสารด้านลายลักษณ์อักษร 3) การสื่อสารแบบอวัจนภาษา 4) การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Robins & Jude, 2013; 2017) ซึ่งการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในปีที่ผ่านมา ยังไม่ครอบคลุมตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลการดำเนินงานด้านงานพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคในสถานศึกษา ซึ่งจังหวัดหนองคายมีสถานศึกษา ทั้งหมด 302 แห่ง มีสถานศึกษาที่ดำเนินกิจกรรม อย.น้อย จำนวน 181 แห่งคิดเป็นร้อยละ 59.93 และการดำเนินงานด้านงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้เก็บผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ทั้งหมด 1,255 รายการ ผ่านเกณฑ์ จำนวน 1,242 รายการ คิดเป็นร้อยละ 98.96 แม้ว่าสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายจะมีนโยบายและเกณฑ์การพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง แต่ยังพบว่าการดำเนินงานด้านการพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ ยังไม่ครอบคลุมทุกภาคส่วนในระดับพื้นที่ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย, 2564)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดหนองคาย และสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ระดับการสื่อสาร และระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย

วิธีดำเนินการวิจัย

●วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่ HE662255 วันที่ 29 เดือนธันวาคม พ.ศ.2566 และดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 16 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2567

● การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย จำนวน 384 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คำนวณขนาดตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรและสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้นำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปร จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ผลจากการคำนวณขนาดตัวอย่าง พบว่า n มีจำนวนเท่ากับ 133 คน ในกรณีตอบแบบสอบถามผู้วิจัยจึงใช้ กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 133 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการสูญหายของแบบสอบถาม และเผื่อการไม่ตอบกลับ ช่วยลดปัญหาในการส่งแบบสอบถามซ้ำ หรือการปฏิเสธให้ความยินยอม ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20 ได้จำนวน 160 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็น

ระบบ เก็บตัวอย่างได้ทั้งหมด จำนวน 145 คน **เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพ** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมี 2 ชุด คือ แบบสอบถาม และแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยชุดที่ 1 แบบสอบถาม จำนวน 91 ข้อ ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ส่วนที่ 3 การสื่อสาร ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ซึ่งมีการแปลผลคะแนนระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ระดับการสื่อสาร และระดับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคแปลผลโดยนำมาจัดระดับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งได้จากการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ ระดับมากที่สุด ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00, ระดับมาก ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49, ระดับปานกลาง ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49, ระดับน้อย ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49, ระดับน้อยที่สุด ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 (สำเร็จ จันทรสวรรณ และสวรรณ บัวทวน, 2547) ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่าทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 รวมถึง การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสกลนคร จำนวน 30 คน เนื่องจากมีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน และมีพื้นที่ใกล้เคียงกับการวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ ทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 **การวิเคราะห์ข้อมูล** วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และใช้สถิติอนุมาน หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน ส่วนแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึกทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา นำเสนอด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มบุคคลที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเลือกจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดหนองคายที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ได้ดีที่สุด (Key Informant) จำนวน 12 คน ประกอบด้วยตัวแทนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวนแต่ละ 3 คน **เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพ** ชุดที่ 2 แนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ กำหนดประเด็นไว้ 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ส่วนที่ 2 เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการสื่อสาร ส่วนที่ 3 เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ ทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 **การเก็บรวบรวมข้อมูล** การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยจะส่งเอกสารข้อมูลและขอความยินยอมสำหรับอาสาสมัครและหนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยทางไปรษณีย์ไปยังอาสาสมัครกลุ่มสัมภาษณ์เชิงลึกเมื่ออาสาสมัครลงนามในหนังสือแสดงความยินยอมและส่งกลับผู้วิจัยทางไปรษณีย์ โดยระบุวันเวลาและโปรแกรมที่สะดวกในการให้สัมภาษณ์ก่อนจึงจะนัดหมายการสัมภาษณ์ ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง หากท่านรู้สึกอึดอัดหรือรู้สึกไม่สบายใจกับบางคำถาม ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามเหล่านั้นได้ รวมถึงท่านมีสิทธิ์ถอนตัวออกจากโครงการนี้เมื่อใดก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน **คุณสมบัติ** คือ เป็นผู้รับผิดชอบด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค และเป็นผู้ยินดีและเต็มใจในการเข้าร่วมในการวิจัย **การวิเคราะห์ข้อมูล** นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้มาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของข้อมูล แล้วนำมาสรุปประเด็นโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

คุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 มีอายุเฉลี่ย 36.67 ปี (S.D.=8.53 ปี) อายุต่ำสุด 23 ปี อายุสูงสุด 59 ปี มีตำแหน่งเป็นนักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ปฏิบัติงาน 5 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 ค่าเฉลี่ย=6.42 ปี (S.D.=5.09 ปี) (ค่ามัธยฐาน=5.00 ปี) (ค่าต่ำสุด=1 ปี, ค่าสูงสุด=30 ปี)

ระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ค้ำครองผู้บริโภครองเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย

เมื่อพิจารณาระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 (S.D.=0.42) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามปัจจัย พบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D.=0.51) รองลงมาคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D.=0.50) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 (S.D.=0.59) รองลงมาคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านความเชื่อมโยงระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับโรงพยาบาลแม่ข่าย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 (S.D.=0.54)

ระดับการสื่อสารของการปฏิบัติงานค้ำครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย

เมื่อพิจารณาระดับการสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 (S.D.=0.48) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามปัจจัย พบว่าการสื่อสารด้วยวาจา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D.=0.52) รองลงมาคือ การสื่อสารแบบอวัจนภาษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 (S.D.=

0.60) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสื่อสารด้านลายลักษณ์อักษร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 (S.D.=0.58) รองลงมาคือ การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 (S.D.=0.60)

ระดับการปฏิบัติงานค้ำครองผู้บริโภครองเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัด หนองคาย

เมื่อพิจารณาระดับการปฏิบัติงานค้ำครองผู้บริโภค พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 (S.D.=0.45) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามปัจจัย พบว่าร้านค้า/ร้านชำและบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังไม่พบผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D.=0.54) รองลงมาคือ การดำเนินการตรวจสอบเฝ้าระวังอาหารสด อาหารแปรรูปในร้านค้า/ร้านชำ ตลาดนัด รถขายอาหาร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D.=0.53) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้จำหน่ายในร้านค้า/ร้านชำมีองค์ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D.=0.52) รองลงมาคือ การบริหารจัดการงานค้ำครองผู้บริโภคระดับอำเภอโดยการมีส่วนร่วมของเภสัชกรโรงพยาบาลแม่ข่ายร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D.=0.51)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสื่อสารที่มี ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานค้ำครองผู้บริโภครองเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัด หนองคาย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า ภาพรวมปัจจัยแห่งความสำเร็จมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับการปฏิบัติงานค้ำครองผู้บริโภครองเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.809$, $p\text{-value}<0.001$) ในส่วนรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับการปฏิบัติงานค้ำครองผู้บริโภครองเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการสาธารณสุข ($r=0.762$, $p\text{-value}<0.001$) และ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานค้ำครองผู้บริโภครองเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ($r=0.695$, $p\text{-value}<0.001$) ด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม ($r=0.650$, $p\text{-value}<0.001$)

ด้านความเชื่อมโยงระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับโรงพยาบาลแม่ข่าย ($r=0.633$, $p\text{-value}<0.001$) ด้านหน่วยงานทุกระดับให้การสนับสนุนและมีแผนงานสนับสนุน ($r=0.618$, $p\text{-value}<0.001$) ด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วม ($r=0.465$, $p\text{-value}<0.001$) ดังรายละเอียดตาราง ที่ 1

การสื่อสาร พบว่า ภาพรวมการสื่อสารมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.779$, $p\text{-value}<0.001$) ในส่วนรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การสื่อสารด้านลายลักษณ์อักษร ($r=0.699$, $p\text{-value}<0.001$) การสื่อสารแบบอวัจนภาษา ($r=0.658$, $p\text{-value}<0.001$) การสื่อสารด้วยวาจา ($r=0.640$, $p\text{-value}<0.001$) และการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ($r=0.592$, $p\text{-value}<0.001$) ดังรายละเอียดตาราง ที่ 2

ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการสาธารณสุข ($p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม ($p\text{-value}<0.001$) การสื่อสารแบบอวัจนภาษา ($p\text{-value}<0.001$) และการสื่อสารด้านลายลักษณ์อักษร ($p\text{-value}<0.001$) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 75.1 ดังรายละเอียดตาราง ที่ 3

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

พบว่า การลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ยังคงมีข้อจำกัดทั้งในด้านผู้ประกอบการร้านค้า/ร้านชำ ประชาชนบางส่วนที่ยังไม่เข้าใจใน

เกณฑ์มาตรฐาน กฎหมายข้อบังคับ รวมถึงหลักการเลือกซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการฝึกอบรมในการให้ความรู้เรื่องงานคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้ประกอบการและประชาชนเป็นประจำทุกๆ ปี และให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับปัญหาและบริบทการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแต่ละพื้นที่

การสื่อสาร

พบว่า การสื่อสารด้านลายลักษณ์อักษร ยังคงมีข้อจำกัดในระบบราชการ การติดต่อประสานทางหนังสือราชการยังมีความล่าช้าไม่ทันเวลา เพราะบางหน่วยงานหากไม่มีหนังสือสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรอ้างอิงจะไม่สามารถดำเนินงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ได้ด้วยระเบียบข้อบังคับ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารทุกระดับ ควรจัดทำแผนงานรองรับสนับสนุนสู่การปฏิบัติให้ครอบคลุมทุกด้าน ติดตามการดำเนินงานและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมถึงการช่วยแก้ไขปัญหาลุप्तรรค

การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย

พบว่า การมีองค์ความรู้ของผู้จำหน่ายในร้านค้า/ร้านชำเป็นสิ่งสำคัญ ยังมีผู้จำหน่ายบางรายขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับการจำหน่าย และการรับผลิตภัณฑ์สุขภาพมาจำหน่ายในร้าน ดังนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะต้องมุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้แก่ผู้จำหน่ายในร้านค้า/ร้านชำ โดยการจัดประชุมอบรม และการออกให้ความรู้เชิงรุกในชุมชน

การอภิปรายผลการวิจัย

ภาพรวมปัจจัยแห่งความสำเร็จมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.809$, $p\text{-value}<0.001$) เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เน้นการให้บริการสุขภาพแบบผสมผสาน ในการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาลฟื้นฟูสุขภาพ และคุ้มครองผู้บริโภค แก่ประชากรทุกกลุ่มอายุตามช่วงวัย ทั้งในหน่วยบริการสาธารณสุขและในชุมชน และการบริการที่ครอบคลุมโดยเน้นตามสภาพปัญหาสุขภาพของบริบท

พื้นที่ โดยการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลสุขภาพของประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ต้องการ (ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ, 2553) ปัจจัยแห่งความสำเร็จจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่สำคัญผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนและติดตาม หน่วยงานมีแผนงานสนับสนุน มีการสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ มีการพัฒนาภาพลักษณ์และการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและภาคีเครือข่ายต่างๆ ในพื้นที่ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (จักรกฤษณ์ อาสาสะนา และคณะ, 2566; ชาญณรงค์ นัยเนตร และประจักษ์ บัวผัน, 2566; ณัฐดนัย โคตรบรรเทา และคณะ, 2566; สิริพร จงมีศิลป์ และคณะ, 2566; สิริพรรณ บุญทิ และคณะ, 2566) เนื่องจากปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนั้น มีปัจจัยด้านนโยบาย และงบประมาณ ตามความแตกต่างของบริบทพื้นที่ การปฏิบัติงานจึงอาจจะมีปัญหาอื่นๆ รวมถึงนโยบายเร่งด่วนที่ให้การเน้นการและทำการแก้ไข และการขับเคลื่อนงานต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้ความสำคัญกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำงานต่างกันไป ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จึงมีความสอดคล้องในระดับที่แตกต่างกับงานวิจัยอื่นที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รัชตะ พลเดช และคณะ, 2566; ศิริินภา โสมนาวัฒน์ และคณะ, 2566; นภาพรสิริ พรหมรี และประจักษ์ บัวผัน, 2564; กัญญารัตน์ จันทโรสม และคณะ, 2563)

ภาพรวมการสื่อสารมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.779$, $p\text{-value}<0.001$) เนื่องจากการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนการส่งต่อนโยบาย เป้าหมายการดำเนินงาน ความต้องการไปสู่องค์กรภาคีเครือข่ายต่างๆ ทำหน้าที่ในการตอบรับ การแบ่งปันทางอารมณ์ การโน้มน้าวใจ และการแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วม โดยการสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้านลายลักษณ์อักษร การสื่อสารแบบอวัจนภาษา และการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนและภาคีเครือข่ายเข้าถึงการให้บริการทั้งในสถานบริการและนอกสถานบริการ (Robins & Jude, 2013; 2017) ปัจจัยการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นการประสานงาน การส่งต่อข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการสร้างเครือข่ายกับประชาชน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า การสื่อสารมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (ณัณรัตน์ ช่างไม้ และชนะพล ศรีฤทธา, 2561) แต่การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนั้น มีความแตกต่างของบริบทพื้นที่ นโยบาย และงบประมาณ จึงทำให้การปฏิบัติงาน อาจจะมีปัญหาอื่นๆ ทำให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้ความสำคัญกับการสื่อสารในการทำงานต่างกันไป ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จึงมีความสอดคล้องในระดับที่แตกต่างกับงานวิจัยอื่นที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า การสื่อสารมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (พงศกร อินทร์เอี่ยม และคณะ, 2566; เสาวณีย์ ม่วงนิล และคณะ, 2566; อริยธาดา ธนารัชต์ชญาดา และคณะ, 2566; อลิสา ไพหนูสี และคณะ, 2566; จิรนนท์ ชานนท์ และประจักษ์ บัวผัน, 2564)

จากการวิเคราะห์ ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการ ($B=0.313$, $p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม ($B=0.213$, $p\text{-value}<0.001$) การสื่อสารแบบอวัจนภาษา ($B=0.173$, $p\text{-value}<0.001$) และการสื่อสารด้านลาย

จากการวิเคราะห์ ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการ ($B=0.313$, $p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม ($B=0.213$, $p\text{-value}<0.001$) การสื่อสารแบบอวัจนภาษา ($B=0.173$, $p\text{-value}<0.001$) และการสื่อสารด้านลาย

ลักษณะอักษร ($B=0.191$, $p\text{-value}<0.001$) จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 75.1 เนื่องจากการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย ซึ่งหมายถึง การพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาลระบบการบริการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในการปฏิบัติงานนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงานปทุมภูมิที่จะต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพราะเป็นด่านหน้าของการให้บริการด้านการรักษาเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล และประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายเป็นระบบการดูแลแบบมีหมอครอบครัวใกล้บ้าน ใกล้ใจ และมีคุณภาพเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มวัย เนื่องจากหน่วยงานมีการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาลและมีการพัฒนาภาพลักษณ์ในการทำงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ยังมีการเชื่อมโยงระบบการให้บริการ รวมทั้งการบริหารจัดการและด้านผลงานทางวิชาการ พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสถานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ตลอดจนการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการสนับสนุนการทำผลงานวิชาการด้านการทำวิจัยและนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหางานคุ้มครองผู้บริโภคและงานอื่นๆ ที่เป็นปัญหาในพื้นที่ และมีการนำเสนอเผยแพร่ผลงานวิชาการและงานวิจัยนวัตกรรม การพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้สอดคล้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของบุคลากรสาธารณสุข ถือเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ซึ่งผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการสาธารณสุขมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (อภิญญา ปึงมา และคณะ, 2567; จักรกฤษณ์ อาสาสะนา และคณะ, 2566; ชาญณรงค์ นัยเนตร และประจักษ์ บัวผัน, 2566; ณัฐดนัย โคตรบรรเทา และคณะ, 2566; สิริพร จงมีศิลป์ และคณะ, 2566) และทั้งนี้ในแต่ละพื้นที่ย่อมมีสภาพปัญหาและข้อจำกัดในบริบทของการปฏิบัติที่ต่างกัน ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า

ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการสาธารณสุข ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (สิริพรรณ บุญทีและคณะ, 2566; ภาจรัส พรหมรี และประจักษ์ บัวผัน, 2564) ในส่วนการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจะปฏิบัติงานได้เต็มบทบาทหน้าที่อย่างสมบูรณ์ ผู้บริหารทุกระดับต้องให้การสนับสนุนและติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เป็นการแสดงถึงผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอย่างจริงจัง ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการสนับสนุนจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และการสนับสนุนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายรองรับ การเตรียมงบประมาณ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ การสนับสนุนทางวิชาการ และการใช้อำนาจจัดการตามบทบาทที่มีตามกฎหมาย พร้อมทั้งคอยบริหารจัดการช่วยเหลือปัญหาอุปสรรคระหว่างการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตามมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (เกรียงไกร ทองทา และประจักษ์ บัวผัน, 2566; จักรกฤษณ์ อาสาสะนา และคณะ, 2566; ปิ่นสกุลแก้ว ทองแก้ว และคณะ, 2566; พงศธร โตสังวาลย์ และประจักษ์ บัวผัน, 2566; พรรษา อินทะรัมย์ และประจักษ์ บัวผัน, 2565) และทั้งนี้ในแต่ละหน่วยงานย่อมมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในการกำหนดรูปแบบ การให้ความสำคัญของผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตามประเมินผล และด้วยปัจจัยแวดล้อมภายนอกต่างๆ ที่อาจไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่วางไว้ได้ ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตามไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (ชาญณรงค์ นัยเนตร และประจักษ์ บัวผัน, 2566; ณัฐดนัย โคตรบรรเทา และคณะ, 2566; สิริพร จงมีศิลป์ และคณะ, 2566; สิริพรรณ บุญที และคณะ, 2566; ธนัญชนก รัตนสิมากร และคณะ, 2565) และการสื่อสารมีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย คือ การ

สื่อสารแบบอวัจนภาษา ($p\text{-value}<0.001$) และการสื่อสารด้านลายลักษณ์อักษร ($p\text{-value}<0.001$) ซึ่งความสำคัญในการสื่อสารส่งผลต่อความรู้สึก ความต้องการ การประสานความร่วมมือกับบุคลากรในหน่วยงาน ภาศิเครือข่าย และประชาชน ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยเริ่มจากการสื่อสารทางกายภาพ การใช้น้ำเสียง การใช้ท่าทางประกอบ วัสดุอุปกรณ์ในการสื่อสารเพื่อเป็นการแบ่งปันทางอารมณ์ การโน้มน้าวใจ และการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ในการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน การจัดแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นหลักฐานทางวิชาการที่ชัดเจน การสื่อสารจึงถือเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดการมีส่วนร่วม เกิดการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า การสื่อสารมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (เสาวณีย์ ม่วงนิล และคณะ, 2566; อริยธาดา ธนารัตน์ชญาดา และคณะ, 2566; จิรพันธ์ ชานนท์ และประจักษ์ บัวผัน, 2564; สุระศักดิ์ เจริญคุณ และชนะพล ศรีฤๅชา, 2563) และทั้งนี้ในแต่ละหน่วยงานย่อมมีปัญหาการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทพื้นที่ รวมถึงการรับรู้ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนและภาศิเครือข่าย และด้วยปัจจัยด้านนโยบายการดำเนินงานของแต่ละพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่วางไว้ได้ ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า การสื่อสารไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (นิลุบล ดีพลกรัง และคณะ, 2563)

ข้อเสนอแนะหรือการนำไปใช้ประโยชน์

● ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุข

อำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดหนองคาย

1. มีการสนับสนุนการพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการสาธารณสุขในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ และกำหนดให้บุคลากรปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับประชาชน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน

2. มีผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตามการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานและกิจกรรมที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. มีการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารแบบอวัจนภาษาให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความชำนาญในการสื่อสารด้านวัตถุหรือสิ่งของที่ใช้ในการสื่อความหมายในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ

4. มีการพัฒนาการสื่อสารการส่งหนังสือราชการ เอกสารและการสรุปรายงานการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วทันเวลาสามารถให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เพื่อสร้างความมั่นใจในการลงพื้นที่ในการปฏิบัติงานและขอความร่วมมือจากประชาชน และภาศิเครือข่าย ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. ควรมีการศึกษาด้านทักษะการสื่อสารในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2566). **แผนปฏิบัติการกระทรวงสาธารณสุข ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570**. นนทบุรี: กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- เจริญรัตน์ บุญที, ประจักษ์ บัวผัน, และนพรัตน์ เสนาฮาด. (2566). ปัจจัยทางการบริหารและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์. **วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา)**, 23(2), 159-171.
- ชูชัย ศุภวงศ์, สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์, ศุภกิจ ศิริลักษณ์, ลัดดา ดำริการเลิศ, สุพัตรา ศรีวณิชชากร, และเกษม เวชสุทรานนท์. (2553). **คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ปรารณา เรืองรัตน์, และสุวิทย์ อุดมพานิชย์. (2561). ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น. **วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ**, 11(2), 110-122.
- พิรพงศ์ ภูสวด, ประจักษ์ บัวผัน, และมกรพันธ์ จุฑะรสก. (2562). แรงจูงใจและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองบัวลำภู. **วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา)**, 19(3), 109-119.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2561). **ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2561-2580: แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2566). **แผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.
- สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ กระทรวงสาธารณสุข. (2565). **คู่มือคุณภาพมาตรฐานบริการสุขภาพปฐมภูมิ พ.ศ.2566**. นนทบุรี: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย. (2566). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพ จังหวัดหนองคาย พ.ศ. 2566-2570**. หนองคาย: กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย.
- สำเริง จันทร์สุวรรณ, และสุวรรณ บัวทวน. (2547). **ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์**. ขอนแก่น: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- Cohen, J. (1988). **Statistical power analysis for the behavior sciences**. 2nd ed. Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum.
- Elifson, K.W., Runyon, R.P., & Haber, A. (1990). **Fundamentals of social statistics**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Likert, R. (1967). **The human organization: Its management and values**. New York: McGraw-Hill.
- Stephen, P.R., Timothy, A.J. (2013). **Organizational Behavior**. 15th ed. UK: Pearson.
- Stephen P.R. & Timothy, A.J. (2017). **Organizational Behavior**. 17th ed. UK: Pearson.

ตารางที่ 1 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างปัจจัยแห่งความสำเร็จกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (r)	95% CI Lower - Upper	P - value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	0.809***	0.759 - 0.864	<0.001	สูง
1. ผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม	0.650***	0.573 - 0.752	<0.001	ปานกลาง
2. หน่วยงานทุกระดับให้การสนับสนุนและมีแผนงานสนับสนุน	0.618***	0.514 - 0.713	<0.001	ปานกลาง
3. การลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วม	0.465***	0.362 - 0.607	<0.001	ปานกลาง
4. การสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ	0.695***	0.598 - 0.777	<0.001	ปานกลาง
5. การพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยบริการสาธารณสุข	0.762***	0.671 - 0.848	<0.001	สูง
6. ความเชื่อมโยงระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับโรงพยาบาลแม่ข่าย	0.633***	0.509 - 0.751	<0.001	ปานกลาง

***Correlation is significant at the 0.001 level

ตารางที่ 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างการสื่อสารกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย

การสื่อสาร	การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (r)	95% CI Lower - Upper	P - value	ระดับความสัมพันธ์
การสื่อสาร	0.779***	0.725 - 0.840	<0.001	สูง
1. การสื่อสารด้วยวาจา	0.640***	0.541 - 0.730	<0.001	ปานกลาง
2. การสื่อสารด้านลายลักษณ์อักษร	0.699***	0.588 - 0.795	<0.001	ปานกลาง
3. การสื่อสารแบบอวัจนภาษา	0.658***	0.560 - 0.746	<0.001	ปานกลาง
4. การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์	0.592***	0.475 - 0.727	<0.001	ปานกลาง

***Correlation is significant at the 0.001 level

[illegible]