

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original article

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดที่มีต่อผู้นิเทศในการตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

วิรัช ประวันเตา วท.บ., ส.บ., น.บ., ส.ม., พร.ด.*

จามจรี เพียรทำ ศศ.บ **

* สำนักงานคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กรมควบคุมโรค

** สำนักวิชาการสาธารณสุข

วันรับ:	19 ต.ค. 2563
วันแก้ไข:	18 ก.ค. 2565
วันตอบรับ:	28 ก.ค. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดที่มีต่อผู้นิเทศในการตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดตามกลุ่มอายุราชการ และระดับตำแหน่ง วิธีการศึกษาเป็นเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบคำถามของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้ว เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและผู้ปฏิบัติที่รับนิเทศทุกคน จากทุกจังหวัดใน 12 เขตสุขภาพทั่วประเทศ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวม 452 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและสถิติ One way ANOVA ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับนิเทศระบบบริการสุขภาพ ส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย ป้องกันควบคุมโรค การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ 21.70, 18.80, 11.30 และ 8.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุราชการ 30 ปี ขึ้นไป การศึกษาปริญญาตรีและโท และเป็นผู้บริหารระดับกลาง ระดับสูง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 79.35 จัดอยู่ในระดับมาก โดยเพศชาย และหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ผู้ที่มีอายุราชการ 10 – 19 ปี ผู้ที่จบปริญญาตรี และผู้บริหารระดับสูง เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด งานที่ผู้รับนิเทศพึงพอใจสูงสุดคือการประเมินความโปร่งใส รองลงมาเป็นการตรวจสอบภายใน ระดับเขavnปัญหาและความฉลาดทางอารมณ์ โรคซึมเศร้า การฆ่าตัวตาย การป้องกันควบคุมโรค และความสุขของคนทำงาน อัตราการคงอยู่ ตามลำดับ ความพึงพอใจมีต่อผู้นิเทศพบพึงพอใจสูงสุดต่อลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ และทักษะ ตามลำดับ สำหรับเขตสุขภาพที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือเขตสุขภาพที่ 7 ขอนแก่น รองลงมาเป็นเขตสุขภาพที่ 4 สระบุรี เขตสุขภาพที่ 5 ราชบุรี และเขตสุขภาพที่ 10 อุบลราชธานี ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อกระบวนการนิเทศในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 78.30 โดยขั้นตอนที่พึงพอใจสูงสุดคือการรับฟังข้อมูลปัญหาของผู้รับนิเทศ รองลงมาคือระยะเวลาในการนิเทศที่สอดคล้องเหมาะสมกับปริมาณงานที่นิเทศ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตามอายุราชการและตามระดับตำแหน่ง พบมีความแตกต่างอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญ ($p>0.05$)

คำสำคัญ: นิเทศ; ตรวจราชการ; ความพึงพอใจ

บทนำ

กระทรวงสาธารณสุขมีหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย ป้องกัน ควบคุมโรค รักษาโรคภัย และฟื้นฟูสุขภาพของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี⁽¹⁾ โดยมีสำนักงานปลัดกระทรวงทำหน้าที่พัฒนา ยุทธศาสตร์และแปลงนโยบายไปเป็นแผนการปฏิบัติราชการรวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตามและประเมินผลให้ งานบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่เป็นหน่วยปฏิบัติการ และมีสำนักตรวจและประเมินผลโดยผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขทำหน้าที่ตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ นิเทศ ติดตาม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงาน หรือโครงการสอดคล้องกับกฎระเบียบที่กำหนด เกิดผล สัมฤทธิ์ มีความประหยัดและคุ้มค่า⁽²⁾ ทีมนิเทศตรวจ ราชการประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้แทนจากกรม วิชาการต่างๆ เช่น กรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมการ แพทย์ และกรมสุขภาพจิต เป็นต้น ร่วมทำหน้าที่นิเทศ หรือตรวจราชการดังกล่าว เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ให้ข้อเสนอแนะ สอนงาน ให้จังหวัดซึ่งเป็นผู้รับนิเทศมี ขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนด⁽³⁾ ดังนั้น การนิเทศงานสาธารณสุขระดับเขต และการตรวจราชการ ของกระทรวงสาธารณสุขจึงเป็นการดำเนินงานบูรณาการ ไปด้วยกัน⁽⁴⁾ และถือเป็นมาตรการสำคัญในการขับเคลื่อน ให้งานสาธารณสุขของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคมี ประสิทธิภาพ⁽⁵⁾ ประกอบกับตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพ บริหารจัดการภาครัฐที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ หมวด 3 ที่ว่าด้วยการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ (8) ได้กำหนดให้ส่วนราชการมี การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการ⁽⁶⁾ โดยผู้รับการนิเทศตรวจราชการข้างต้นกำหนดให้เป็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ⁽⁷⁾ และจากการทบทวนที่ผ่านมา พบว่ากระทรวงสาธารณสุขยังไม่ได้มีการวัดความพึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ให้ได้ครอบคลุมทั่วทุกจังหวัดทั่ว

ทุกเขตทั้งประเทศอย่างเป็นระบบชัดเจน และหากมีการ ดำเนินการดังกล่าวแล้วจะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ ของจังหวัดที่มีต่อผู้นิเทศงานส่วนกลางจากกรมวิชาการ ต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการให้หน่วยงานต้นสังกัด ของผู้นิเทศนำไปใช้วางแผนพัฒนาผู้นิเทศให้มีความรู้ ความสามารถมากยิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งผลสำเร็จในการ บริการสาธารณสุขในมิติต่างๆ สำนักวิชาการสาธารณสุข จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของจังหวัดที่มีต่อ ผู้นิเทศตรวจราชการนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่มีต่อผู้นิเทศในการตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนัก งานสาธารณสุขจังหวัดที่มีต่อผู้นิเทศในการตรวจราชการ กระทรวงสาธารณสุขจำแนกตามกลุ่มอายุราชการ และ กลุ่มระดับตำแหน่ง

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นเชิงสำรวจ โดยศึกษาจากประชากร ทั้งหมดคือผู้รับนิเทศของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทุกจังหวัด (สสจ.) ใน 12 เขตสุขภาพ ได้แก่ ผู้บริหาร ระดับสูง (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด รองนายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัด ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ (รพศ.) โรงพยาบาลทั่วไป (รพท.) รองผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ระดับกลาง (หัวหน้ากลุ่มใน สสจ.) และผู้ปฏิบัติ (ผู้รับ ผิดชอบงานในกลุ่มงานของ สสจ. รพศ. และ รพท.)

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประมาณค่าความ พึงพอใจ 5 ระดับ (rating scale) ได้แก่ (1) น้อยที่สุด (2) น้อย (3) ปานกลาง (4) มาก (5) มากที่สุด และ แบบสอบถามพัฒนาขึ้นโดยคณะผู้วิจัยตามกรอบหัวข้อ ประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาะบบราชการ (ก.พ.ร.) ผ่านการตรวจสอบความตรง เชิงเนื้อหา (content validity) โดยการหาค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (item-objective congruence index: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงระหว่าง 0.8 – 1.0

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดที่มีต่อผู้นิเทศในการตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของรอนบาท 0.977 เนื้อหาคำถามประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถาม งานที่นิเทศ ระดับความพึงพอใจต่อความรู้ (knowledge) 4 ข้อ ทักษะ (skill) 5 ข้อ ลักษณะส่วนบุคคล (attribute) 5 ข้อ และกระบวนการนิเทศ 5 ข้อ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการส่งแบบสอบถามเป็น QR CODE ไปที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัด เพื่อให้ผู้รับนิเทศตรวจราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตอบผ่านระบบออนไลน์ ในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2561 ซึ่งมีการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 452 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของการนำเข้าสู่ข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจากค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติ one-way ANOVA

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป: ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดส่วนใหญ่ทำงานที่เขต 11 สุราษฎร์ธานี (ร้อยละ 17.90) รองลงมาได้แก่เขต 4 สระบุรี (ร้อยละ 16.60) เขต 1 เชียงใหม่ (ร้อยละ 13.50) และเขต 6 ชลบุรี (ร้อยละ 11.10) ตามลำดับ

ผู้รับนิเทศตรวจราชการ รับผิดชอบงานรักษาพยาบาล (ร้อยละ 21.70) รองลงมาเป็นส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย อนามัยสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 18.80) ป้องกันควบคุมโรค (ร้อยละ 11.30) และการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ (ร้อยละ 8.00) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.70) อายุราชการ 30 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 60.00) การศึกษาปริญญาตรีและโท (ร้อยละ 97.20) และเป็นผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง (ร้อยละ 96.20) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 จำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่รับนิเทศ

งานที่นิเทศ	จำนวน	ร้อยละ
- ส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย+อนามัยสิ่งแวดล้อม (กรมอนามัย)	85	18.80
- ป้องกันควบคุมโรค (กรมควบคุมโรค)	51	11.30
- IQ+EQ, โรคซึมเศร้า+การฆ่าตัวตาย (กรมสุขภาพจิต)	19	4.20
- ระบบบริการสุขภาพ (กรมการแพทย์)	98	21.70
- คลินิกหมอครอบครัว(PCC)	18	4.00
- การใช้ยาอย่างสมเหตุผล (RDU)(อย/กรมวิทย์ฯ)	26	5.80
- การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	25	5.50
- ความสุขของคนทำงาน+อัตราการคงอยู่	31	6.90
- การประเมิน ITA	9	2.00
- การจัดซื้อร่วม(ยา,เวชภัณฑ์,วัสดุวิทย์)	9	2.00
- การตรวจสอบภายใน	17	3.80
- การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ	36	8.00
- ภาวะวิกฤติทางการเงิน	28	6.20
รวม	452	100.0

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	- ชาย	146	32.30
	- หญิง	306	67.70
อายุราชการ (ปี)	- ต่ำกว่า 10	39	8.60
	- 10 - 19	34	7.50
	- 20 - 29	108	23.90
	- 30 ขึ้นไป	271	60.00
การศึกษา	- ปริญญาตรี	39	8.60
	- ปริญญาโท	34	7.50
	- ปริญญาเอก	108	23.90
ตำแหน่ง	- ผู้บริหารระดับสูง (นพ. สสจ./รอง, ผอ รพศ./รพท./รอง)	218	48.20
	- ผู้บริหารระดับกลาง (หน. กลุ่ม สสจ. รพศ. รพท.)	217	48.00
	- ผู้ปฏิบัติ (ผู้รับผิดชอบงาน สสจ. รพศ. รพท.)	17	3.80
รวม		452	100.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ: ความพึงพอใจในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 79.35) โดยเพศชาย และหญิง ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 79.08 และ 79.49) ผู้มีอายุราชการ 10 - 19 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 84.15) ต่ำสุดคือกลุ่มอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี (ร้อยละ 77.17) ผู้จบปริญญาตรีพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 79.74) ต่ำสุดเป็นผู้ปริญญาเอก (ร้อยละ 78.71) และผู้บริหารระดับสูง (นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหรือรองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป หรือรองผู้อำนวยการ) พึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 80.00) ต่ำสุดคือกลุ่มผู้ปฏิบัติ (ร้อยละ 78.96) (ตารางที่ 3)

งานที่ผู้รับนิเทศพึงพอใจสูงสุดคือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ร้อยละ 87.15) รองลงมาเป็นการตรวจสอบภายใน (ร้อยละ 82.00) ระดับเขาวนั ปัญหา หรือความฉลาดทางอารมณ์ โรคซึมเศร้า หรือการฆ่าตัวตาย (ร้อยละ 81.12) การป้องกันควบคุมโรค (ร้อยละ 80.81) และความสุขของคนทำงานหรืออัตราการคงอยู่ (ร้อยละ 80.81) ตามลำดับ ที่พึงพอใจต่ำสุดคือการ

จัดซื้อร่วม ยา เวชภัณฑ์ วัสดุวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 71.85) (ตารางที่ 4)

ความพึงพอใจต่อผู้นิเทศพบว่าพึงพอใจสูงสุดต่อลักษณะส่วนบุคคล (ร้อยละ 83.04) รองลงมาเป็นความรู้ (ร้อยละ 77.96) และทักษะผู้นิเทศ (ร้อยละ 74.06) ตามลำดับ โดยประเด็นความรู้ที่พึงพอใจสูงสุดคือความรู้เรื่องเป้าหมายหรือตัวชี้วัด แผนงานหรือเรื่องที่นิเทศ (ร้อยละ 79.16) ต่ำสุดคือความรู้เรื่องหลัก วิธีการนิเทศงาน (ร้อยละ 76.99) ประเด็นทักษะผู้นิเทศที่พึงพอใจสูงสุดคือความคิดรวบยอดและสรุปเชิงประเด็นของผู้นิเทศ (ร้อยละ 77.83) ต่ำสุดคือการวิเคราะห์สถานการณ์ระบุปัญหาที่พบจากการดำเนินการของจังหวัดได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับข้อเท็จจริงพื้นที่ (ร้อยละ 76.37) ส่วนประเด็นลักษณะส่วนบุคคลที่ผู้รับนิเทศพึงพอใจสูงสุดคือการมีสัมมาคารวะ รู้จักกาลเทศะ (ร้อยละ 84.60) ต่ำสุดคือประสบการณ์ที่เพียงพอต่อการนิเทศจังหวัด (ร้อยละ 80.27) สำหรับความพึงพอใจต่อกระบวนการนิเทศในภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 78.30 โดยประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดคือขั้นการรับฟังข้อมูล ปัญหา

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดที่มีต่อผู้แทนภาคในการตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง

ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	- ชาย	79.08	มาก
	- หญิง	79.47	มาก
อายุราชการ (ปี)	- ต่ำกว่า 10 ปี	77.17	มาก
	- 10 - 19 ปี	84.15	มาก
	- 20 - 29 ปี	79.23	มาก
	- 30 ปี ขึ้นไป	79.10	มาก
การศึกษา	- ปริญญาตรี	79.74	มาก
	- ปริญญาโท	79.00	มาก
	- ปริญญาเอก	78.71	มาก
ตำแหน่ง	- ผู้บริหารระดับสูง (นพ. สสจ./รอง, ผอ. รพศ./รพท./รอง)	80.00	มาก
	- ผู้บริหารระดับกลาง (หน. กลุ่ม สสจ. รพศ. รพท.)	79.91	มาก
	- ผู้ปฏิบัติ (ผู้รับผิดชอบงาน สสจ. รพศ. รพท.)	78.96	มาก
รวม		79.35	มาก

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดจำแนกตามงานที่รับนิเทศในการตรวจราชการ

งานที่นิเทศตรวจราชการ	ร้อยละ	ระดับ
- ส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย+อนามัยสิ่งแวดล้อม (กรมอนามัย)	78.07	มาก
- ป้องกันควบคุมโรค (กรมควบคุมโรค)	80.81	มาก
- IQ+EQ, โรคซึมเศร้า+การฆ่าตัวตาย (กรมสุขภาพจิต)	81.12	มาก
- ระบบบริการสุขภาพ (กรมการแพทย์)	79.60	มาก
- คลินิกหมอครอบครัว (primary care cluster - PCC)	77.28	มาก
- การใช้ยาอย่างสมเหตุผล (RDU)(อย/กรมวิทย์ฯ)	79.35	มาก
- การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	77.44	มาก
- ความสุขของคนทำงาน+อัตราการคงอยู่	80.81	มาก
- การประเมิน ITA (integrity and transparency assessment)	87.15	มาก
- การจัดซื้อร่วม(ยา,เวชภัณฑ์,วัสดุวิทย์)	71.85	มาก
- การตรวจสอบภายใน	82.00	มาก
- การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ	77.90	มาก
- ภาวะวิกฤติทางการเงิน	80.01	มาก
รวม	79.35	มาก

ของผู้รับนิเทศ (ร้อยละ 80.27) รองลงมาคือระยะเวลาในการนิเทศสอดคล้องเหมาะสมกับปริมาณงานที่นิเทศ (ร้อยละ 78.45) ส่วนขั้นตอนอื่นที่เหลือได้แก่ (1) การประสานงานล่วงหน้าในช่วงเวลาที่เหมาะสม (2) การนำเสนอและรายงานผลการนิเทศย้อนกลับ และ (3) ประโยชน์ที่ได้รับจากการนิเทศ มีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดที่มีต่อความรู้ ทักษะ ลักษณะส่วนบุคคลและกระบวนการนิเทศ

คุณลักษณะผู้นิเทศ/กระบวนการนิเทศ	ความพึงพอใจ	
	ร้อยละ	ระดับ
1. ความรู้ของผู้นิเทศ		
- ความรู้เกี่ยวกับงาน/เรื่องที่นิเทศ	77.92	มาก
- ความรู้เรื่องเป้าหมาย/ตัวชี้วัด แผนงาน/เรื่องที่นิเทศ	79.16	มาก
- ความรู้เรื่องมาตรการ แนวทางการดำเนินงานเรื่องที่นิเทศ	77.79	มาก
- ความรู้เรื่องหลัก วิธีการนิเทศงาน	76.99	มาก
รวม	77.96	มาก
2. ทักษะของผู้นิเทศ		
- การสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้งาน/เรื่องที่นิเทศ	77.12	มาก
- การซักถาม ค้นหา เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเท็จจริงของผู้นิเทศ	77.70	มาก
- การวิเคราะห์สถานการณ์ ระบุปัญหาที่พบจากการดำเนินการของจังหวัด ได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับข้อเท็จจริงพื้นที่	76.37	มาก
- ความคิดรวบยอดและสรุปเชิงประเด็นของผู้นิเทศ	77.83	มาก
- การให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่พบในการนิเทศ	76.15	มาก
รวม	77.04	มาก
3. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้นิเทศ		
- การแต่งกาย บุคลิกภาพ การพูดจาเหมาะสม	84.47	มาก
- คุณวุฒิ วิทยุติที่เหมาะสมต่อการนิเทศ	82.92	มาก
- ประสบการณ์ที่เพียงพอต่อการนิเทศจังหวัด	80.27	มาก
- การมีสัมมาคารวะ รู้จักกาลเทศะ	84.60	มาก
- การเป็นที่ยอมรับในตัวผู้นิเทศ	82.92	มาก
รวม	83.04	มาก
4. กระบวนการนิเทศ		
- การประสานงานล่วงหน้าในช่วงเวลาที่เหมาะสม	77.12	มาก
- การรับฟังข้อมูล ปัญหาของผู้รับการนิเทศ	80.27	มาก
- ระยะเวลาในการนิเทศสอดคล้องเหมาะสมกับปริมาณงานที่นิเทศ	78.45	มาก
- การนำเสนอ/รายงานผลการนิเทศย้อนกลับ	77.88	มาก
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการนิเทศ	77.79	มาก
รวม	78.30	มาก

ความพึงพอใจจำแนกตามเขตสุขภาพ เขตที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุดคือ เขตสุขภาพที่ 7 ขอนแก่น (ร้อยละ 84.6) รองลงมาได้แก่เขตสุขภาพที่ 4 สระบุรี (ร้อยละ 82.40), เขตสุขภาพที่ 5 ราชบุรี (ร้อยละ 82.00) และเขตสุขภาพที่ 10 อุบลราชธานี (ร้อยละ 81.80) ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผู้นิเทศระหว่างกลุ่ม จำแนกตามอายุราชการพบไม่มีความแตกต่างกันที่ $p > 0.05$ และระหว่างกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่มีต่อผู้ นิเทศก็ไม่มีความแตกต่างเช่นเดียวกัน (ตารางที่ 7 และ 8)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดที่มีต่อผู้แทนในการตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดที่มีต่อผู้แทนในการตรวจราชการจำแนกตามเขตสุขภาพ

คุณลักษณะผู้แทน	เขตสุขภาพที่											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. ความรู้ของผู้แทน												
- ความรู้เกี่ยวกับงาน/เรื่องในที่เทศ	80.0	71.7	75.2	80.8	81.3	74.4	84.3	79.4	73.9	84.3	76.8	77.1
- ความรู้เรื่องเป้าหมาย/ตัวชี้วัดแผนงาน เรื่องในที่เทศ	80.0	74.2	77.2	82.4	78.8	77.6	82.9	80.0	75.7	84.3	78.5	77.6
- ความรู้เรื่องมาตรการ แนวทางการดำเนินงานเรื่องในที่เทศ	78.7	73.3	74.5	81.1	75.0	73.6	84.3	80.6	72.2	84.3	77.3	79.4
- ความรู้เรื่องหลัก วิธีการการนิเทศงาน	79.3	71.7	71.7	80.3	75.0	76.4	81.4	79.4	72.2	82.9	76.0	74.7
ภาพรวม	79.5	72.7	74.7	81.1	77.5	75.5	83.2	79.8	73.5	83.9	77.2	77.2
2. ทักษะของผู้แทน												
- ทักษะในการสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้งาน/เรื่องในที่เทศ	78.4	70.0	71.7	80.8	80.0	74.4	85.7	80.6	70.4	77.1	78.0	74.7
- ทักษะในการซักถาม ค้นหา เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริง	78.4	69.2	72.4	81.6	78.8	76.4	82.9	80.6	71.3	80.0	78.3	77.1
- ทักษะในการวิเคราะห์ปัญหา และสาเหตุปัญหาที่พบ	76.7	69.2	71.0	79.5	81.3	74.8	84.3	80.6	67.8	78.6	77.0	74.7
- ทักษะความคิดรวบยอดและการสรุปเชิงประเด็น	78.7	70.8	71.7	79.7	85.0	76.8	82.9	83.2	83.0	78.6	79.5	74.7
- ทักษะการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่พบในการนิเทศ	76.4	67.5	67.6	78.9	80.0	74.8	81.4	81.3	70.4	81.4	77.8	74.1
ภาพรวม	77.7	69.3	70.9	80.1	81.0	75.4	83.4	81.3	69.9	79.1	78.1	75.1
3. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้แทน												
- การแต่งกาย บุคลิกภาพ การพูดจาเหมาะสม	82.6	82.5	81.4	87.5	87.5	83.2	90.0	85.8	80.0	84.3	85.2	83.5
- คุณวุฒิ วิทยุติเหมาะสมต่อการนิเทศ	81.6	75.0	80.0	85.3	87.5	80.0	87.1	83.9	81.7	81.4	85.7	82.4
- ประสบการณ์เพียงพอต่อการนิเทศจังหวัด	79.3	72.5	76.6	83.5	85.0	76.0	85.7	80.6	75.7	81.4	83.5	80.0
- มีสัมมาคารวะ รู้จักกาลเทศะ	84.3	80.8	77.2	87.7	88.8	82.0	87.1	87.7	80.0	82.9	86.6	84.1
- การเป็นที่ยอมรับของผู้รับการนิเทศ	82.0	80.0	75.9	86.1	88.8	79.2	85.7	85.2	77.4	81.4	85.2	84.1
ภาพรวม	82.0	78.2	78.2	86.0	87.5	80.1	87.1	84.6	79.0	82.3	85.2	82.8
ภาพรวมทุกด้าน	79.7	73.4	74.6	82.4	82.0	77.0	84.6	81.9	74.1	81.8	80.2	78.4

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัดระหว่างกลุ่มตามอายุราชการ โดย One way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.465	3	0.822	2.292	0.077
ภายในกลุ่ม	160.596	448	0.358		
รวม	163.060	451			

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัด ระหว่างผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และผู้ปฏิบัติที่มีต่อผู้นิเทศโดย one way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.252	2	0.126	0.347	0.707
ภายในกลุ่ม	162.809	449	0.363		
รวม	163.060	451			

วิจารณ์

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจจังหวัดที่มีต่อผู้นิเทศ ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขทั้ง 12 เขตทั่วประเทศ และทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้มีอายุราชการมาก-น้อย และระหว่างกลุ่มผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ผลการศึกษาความพึงพอใจครั้งนี้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดให้มีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม⁽⁶⁾ สำหรับเขตสุขภาพที่ 2 พิษณุโลก เขต 3 นครสวรรค์ เขต 5 ราชบุรี เขต 7 ขอนแก่น เขต 8 อุดรธานี เขต 10 อุบลราชธานี และเขต 12 สงขลา มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยอาจมีปัญหาความน่าเชื่อถือข้อมูล⁽⁸⁾ การที่ความพึงพอใจจังหวัดที่มีต่อผู้นิเทศและผู้ตรวจราชการในภาพรวม ร้อยละ 79.35 เป็นค่าที่ต่ำกว่าผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ กลุ่มต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่สำรวจโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 81.32⁽⁹⁾ และผู้บริหารระดับสูง (นพ.สจ. และรองฯ) (ผู้อำนวยการ รพศ. รพท. และรองฯ) พึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นอาจเนื่องจากการสะท้อนกลับข้อมูลของผู้นิเทศตรงความต้องการของผู้บริหารมากกว่าผู้ปฏิบัติ ส่วนงานที่ผู้รับนิเทศพึงพอใจสูงสุดคือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (integrity and transparency assessment - ITA) อาจเนื่องจากการประเมินที่มุ่งลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นประโยชน์หรือมีผลกระทบ

โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่จังหวัด⁽¹⁰⁾ และงานที่พึงพอใจต่ำสุดคือการจัดซื้อจัดจ้าง (ยา เวชภัณฑ์ วัสดุวิทย์ฯ) อาจเนื่องจากผู้นิเทศและผู้ตรวจราชการต้องใช้แนวทางตามระเบียบที่ราชการกำหนดเป็นแนวทางในการประเมินและจังหวัดผู้รับนิเทศมีการปฏิบัติบางส่วนที่ไม่ตรงหรือสอดคล้องตามระเบียบ นอกจากนี้ความพึงพอใจต่อผู้นิเทศพบว่าพึงพอใจสูงสุดต่อลักษณะส่วนบุคคลอาจเนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติได้ง่ายและสามารถแสดงออกได้ชัดเจน⁽¹¹⁾ รวมทั้งมีการรู้จักคุ้นเคยกันมานานระหว่างจังหวัดกับผู้นิเทศและผู้ตรวจราชการซึ่งมาจากศูนย์วิชาการของกรมต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ และมีความพึงพอใจต่ำต่อทักษะผู้นิเทศนั้นสะท้อนให้เห็นว่าผู้นิเทศยังมีทักษะที่ไม่พอเพียงในงานที่นิเทศและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา สำหรับเขตสุขภาพที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เขตสุขภาพที่ 7 ขอนแก่น อาจเนื่องจากที่นิเทศมีสมรรถนะสูงและมีจังหวัดในเขตจำนวนน้อยทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁽¹²⁾ ส่วนประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำสุดของแต่ละเขตจะเป็นเรื่องประสบการณ์เพียงพอต่อการนิเทศจังหวัด การเป็นที่ยอมรับของผู้รับการนิเทศ สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นที่กระทรวงสาธารณสุขและกรมวิชาการที่เกี่ยวข้องจะได้มีการพัฒนาผู้นิเทศให้มีศักยภาพมากขึ้นในเรื่องเหล่านี้จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจจังหวัดที่มีต่อผู้นิเทศและผู้ตรวจราชการระหว่างกลุ่มตามอายุราชการ และระหว่างกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติพบไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจจากการสำรวจครั้งนี้มีความเป็นเอกภาพและเป็นไปในทิศทาง

เดียวกันของกลุ่มต่างๆ ส่วนความพึงพอใจต่อกระบวนการนิเทศในภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 78.30 โดยประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดคือขั้นการรับฟังข้อมูล ปัญหาของผู้รับการนิเทศสอดคล้องกับแนวทางการนิเทศอย่างมีประสิทธิภาพของบุญชัย ธีระกาญจน์⁽¹³⁾ และคุณสมบัติของผู้นิเทศที่ดีของทวีเกียรติ บุญยไพศาลเจริญ⁽¹⁴⁾ สำหรับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการนิเทศเท่ากับ ร้อยละ 80.30 จัดอยู่ในระดับมาก และเป็นความคิดเห็นที่สูงกว่าเรื่องความพึงพอใจ แต่ต่ำกว่าระดับความพึงพอใจต่อการตรวจราชการ และนิเทศงานเครือข่ายบริการสุขภาพกรณีปกติจังหวัดตั้ง⁽¹⁵⁾

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และกรมวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนิเทศตรวจราชการ ควรพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะของผู้นิเทศและผู้ตรวจราชการเกี่ยวกับหลักวิธีการนิเทศงาน และทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ การระบุปัญหาที่พบจากการดำเนินการของจังหวัดให้ถูกต้องสอดคล้องกับข้อเท็จจริงของพื้นที่

2. กองตรวจราชการ และเขตตรวจราชการ ควรพัฒนากระบวนการนิเทศตรวจราชการที่มุ่งเน้นประเด็นการนำเสนอและการรายงานย้อนกลับ (feedback report) ที่เป็นประโยชน์ต่อระดับจังหวัดซึ่งเป็นผู้รับการนิเทศและการตรวจราชการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับการนิเทศระดับจังหวัดมีความพึงพอใจมากขึ้น

3. กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ควรมีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยให้สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจได้ในแต่ละจังหวัด รวมทั้งควรมีการสอบถามประเด็นที่ผู้รับการนิเทศยังไม่พึงพอใจร่วมด้วยเพื่อเป็นข้อมูลให้นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการนิเทศและตรวจราชการของกระทรวงสาธารณสุขต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้รับการนิเทศและการตรวจราชการ ทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัดที่กรุณาตอบแบบสอบถามออนไลน์ตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้สำนักวิชาการสาธารณสุขสามารถรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการ นิเทศ ผู้ตรวจราชการ และขอขอบคุณท่านผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่สนับสนุนให้มีการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 10 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%BB33/%BB33-20-9999-update.pdf>
2. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 10 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: https://opdc.moph.go.th/uploads/rules/p_353920.pdf
3. กรมควบคุมโรค. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2552 [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 10 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: http://ddccenter.ddc.moph.go.th/infoc/download/201902271551253282_52-DDC.pdf
4. กองแผนงาน กรมควบคุมโรค. การตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 10 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: http://plan.ddc.moph.go.th/monitoring61/Documents/0การตรวจราชการ_ปี%25561.pdf
5. สำนักงานเขตสุขภาพที่ 21. รูปแบบการตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 15 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: <http://bie.moph.go>

- th/e-insreport/file_doc/11-48-10-03-15-06-2020.pdf
6. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: วิชั่นพริ้นท์แอนด์มีเดีย; 2557.
7. กองบริหารการสาธารณสุข. ความพึงพอใจผู้รับบริการ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 15 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: https://phdb.moph.go.th/main/upload/web_news_files/1h1aq9ck30cgs4kcg.pdf
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 15 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: http://www.elfhs.sru.ac.th/nutthapat_ke/file.php/1/nuthdocument/statistic/Chapetr6_PPT.pdf
9. สำนักงานพัฒนาระบบราชการ. การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 15 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: https://opdc.moph.go.th/satisfaction_moph.php
10. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 15 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: <http://ita.ku.ac.th/wp-content/uploads/2020/02/ITA2563.pdf>
11. สถาบันดำรงราชานุภาพ. ลักษณะส่วนบุคคล [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 20 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b19_53.pdf
12. สำนักงานเขตสุขภาพที่ 7 ขอนแก่น. โครงสร้างการบริหาร [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 20 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: http://www.healtharea.net/?page_id=9908
13. บุญชัย ธีระกาญจน์. แนวทางการนิเทศอย่างมีประสิทธิภาพ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 20 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: <http://new.research.doae.go.th/wp-content/uploads/25611213-DOAE-Supervision.pdf>
14. ทวีเกียรติ บุญยไพศาลเจริญ. คุณสมบัติของผู้นิเทศที่ดี [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 20 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: <http://203.157.184.6/Newaumpher/fileupload/8255tavee.pdf>
15. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง. ความพึงพอใจต่อการตรวจราชการและนิเทศงาน [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 20 พ.ค. 2560]. แหล่งข้อมูล: <http://www.tro.moph.go.th/miniboard/2562/09/3.5.pdf>

Abstract: Satisfaction of Provincial Health Officials towards Supervisors in the Inspection of the Ministry of Public Health

Virat Prawantao, B.Sc, B.P.H., B.L., M.P.H., Ph.D.*; Jamjuree Pheantham, B.E.**

** Office of the Expert Committee, Department of Disease Control; ** Bureau of Public Health Office of the Permanent Secretary for Public Health, Ministry of Public Health, Thailand*

Journal of Health Science 2023;32(1):165-75.

The objectives of this research were to study the level of satisfaction of provincial public health officials towards the inspector in the Ministry of Public Health's inspection and to compare the satisfaction of provincial public health officials by age group of government officials and position level. The study method was exploratory, the tool used was a questionnaire developed by the researcher according to the questionnaire framework of the Office of the Public Sector Development Commission and was appropriately validated. Data were collected from all target populations (452 individual) including senior management, intermediate level staff and all supervising practitioners from every province in 12 health zones across the country; and the data were analyzed using percentage, mean and one way ANOVA statistics. The study found that the respondents were health service supervisors, health promotion by age group, disease prevention, quality development, government management 21.70, 18.80, 11.30 and 8.00%, respectively. They were mostly female official age 30 years or more, with bachelor and master level education; and were at middle and senior management. The overall satisfaction of the supervisors accounted for 79.35 percent, which was at a high level, males and females were equally satisfied, particularly those with service age 10 - 19 years, graduated with bachelor's degree, and were senior management. The jobs that the supervisors were most satisfied with were integrity and transparency assessment, followed by internal audit, intelligence quotient, emotional quotient, depression, suicide, disease prevention and worker happiness, persistence rates, respectively. For the satisfaction of the supervisors, the highest satisfaction was at the personal characteristics, knowledge and skills. The health zone that received the most satisfaction was the Health Zone 7, Khon Kaen, followed by Health Zone 4, Saraburi, Health Zone 5, Ratchaburi, and Health Zone 10, Ubon Ratchathani. The satisfaction with the supervision process, accounted for 78.30 percent, with the most satisfactory procedure was listening to information supervisor's problem, followed by the appropriateness of supervisory time period which was fit with the supervisory workload. There was no significant difference of satisfaction level among groups by age of service and by position level.

Keywords: supervision; inspection; satisfaction