การวิเคราะห์ระบบสนับสนุนส่วนภูมิภาคด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ผ่านกระบวนการนิเทศงาน

ธนัชพร สิริยานนท์

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

****

หลักการและเหตุผล

การบริหารราชการส่วนกลางในยุคปัจจุบัน เป็นไปในรูปแบบของการกระจายหรือถ่ายโอนอำนาจให้แก่ส่วนราชการในระดับภูมิภาคให้มีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินนโยบายและขับเคลื่อนกิจกรรมดำเนินการในท้องที่ด้วยศักยภาพและการบริหารจัดการที่ส่วนท้องถิ่นพึงจะทำได้ ความสัมพันธ์ในระบบราชการระหว่างหน่วยบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นไปในลักษณะที่สนับสนุนและเอื้อต่อการปฏิบัติระหว่างกันมากขึ้น อีกทั้งมีความเป็นเอกภาพในการดำเนินการ เสริมประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน และมีความเบ็ดเสร็จสมบูรณ์แบบในการบริหารจัดการอันเป็นการสร้างประโยชน์แก่ส่วนรวมและส่งเสริมโอกาสในการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของพลเมือง[1] ซึ่งภาคราชการมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการปกครองในระบอบประชาธิปไตยดำเนินไปอย่างก้าวหน้าในประเทศไทย การปรับบทบาทของส่วนราชการในส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นได้มีการพัฒนาอย่างสอดคล้องรองรับ นอกเหนือจากภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการตามแนวนโยบายแห่งรัฐและเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดแล้ว ภารกิจสนับสนุนที่ทำให้หน่วยราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถปฏิบัติงานและร่วมกันขับเคลื่อนนโยบายไปได้อย่ามีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการสื่อสารระหว่างกัน คือ การนิเทศงาน[2] ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดให้มีเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภารกิจแห่งรัฐทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นรายบุคคลหรือหลายคน มาร่วมมือ ร่วมใจกันปฏิรูปวิธีการปฏิบัติงานหรือวิธีการบริหารจัดการที่มุ่งสู่ความสำเร็จตามมาตรฐานและเป้าหมายของภารกิจแห่งรัฐอย่างมีพัฒนาการ และคงคุณภาพไว้ได้ในระยะยาวอย่างต่อเนื่องด้วยความเต็มใจ มีส่วนร่วม และสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างแข็งขันระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งหากพิจารณาตามกลไกและรูปแบบที่ภาครัฐดำเนินการอยู่แล้ว **การนิเทศงาน** เป็นกระบวนการที่สำคัญในกระบวนการดังกล่าว แม้ที่ผ่านมาจะไม่ปรากฏว่ามีการนิเทศงานโดยภาครัฐให้กับสถานพยาบาลเอกชน แต่มีการตรวจเยี่ยมประจำปีในกรณีที่ได้รับการร้องขอ หรือเพื่อการเปิดดำเนินการสถานพยาบาลใหม่รวมทั้งการสุ่มตรวจมาตรฐานตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑ ดังนั้น หากได้มีการปรับปรุงรูปแบบการตรวจเยี่ยมประจำปีให้เป็นการนิเทศงานแล้ว จะเป็นการเสริมสร้างโอกาสในการดำเนินการใดๆร่วมกันระหว่าง

[1] กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.การบริหารราชการไทยยุคใหม่. ๒๕๓๗

[2] กรมพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.การตรวจราชการและนิเทศงาน. ๒๕๔๒

ภาครัฐและภาคเอกชนตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นอย่างใกล้ชิดมากขึ้น เพราะการนิเทศงานมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะแห่งความเป็นผู้นำให้แก่นักวิชาการที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ส่งเสริมขวัญกำลังใจและความเชื่อมั่นในตนเอง และการรวมหมู่คณะ ช่วยให้นักวิชาการพัฒนาศักยภาพของตน ในการให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหา ติดตามผลงานและสนับสนุนศักยภาพของพื้นที่ รวมทั้ง การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน[3]

สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ เป็นหน่วยงานรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีภารกิจในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.2541 และพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.2542 ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจากสถานพยาบาลเอกชนและผู้ประกอบโรคศิลปะ อย่างเท่าเทียม ทั่วถึงและเป็นธรรม ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ และด้วยภารกิจดังกล่าว ทำให้สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ มีบทบาทสำคัญในการเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ตามกฎหมายควบคุมกำกับคุณภาพมาตรฐานสถานพยาบาล และอำนวยการสนับสนุนมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ รวมทั้งเป็นหน่วยสนับสนุนวิชาการและที่ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาในระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพให้แก่หน่วยบริการส่วนภูมิภาคที่ได้รับการกระจายอำนาจในการดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าวในรูปแบบการนิเทศงาน[4] อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกระบบบริการสาธารณสุขของประเทศไทย การนิเทศงานที่ดำเนินอยู่ ยังคงมีปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ[5] เช่น ๑) การนิเทศไม่เป็นไปตามปฏิทินงานเพราะมีภารกิจอื่นแทรกแซง ๒) ระยะทางในการนิเทศยิ่งห่างไกลมากขึ้นเพราะต้องรับผิดชอบนิเทศเป็นรายอำเภอหรือกลุ่มเครือข่าย ๓) งบประมาณในการใช้จ่ายมีจำนวนจำกัด ทำให้ทำการนิเทศได้เพียงปีละ ๒-๓ ครั้งเท่านั้น ๔) ทีมผู้นิเทศไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบ เนื่องจากติดภารกิจอื่น ๕) ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานมีภารกิจมากทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมการนิเทศได้ทุกครั้ง ทั้งที่มีการนิเทศเพียง ๒-๓ ครั้งต่อปีดังกล่าว นอกจากนี้ ยังพบปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบการนิเทศ เช่น ผู้นิเทศยังคงใช้รูปแบบเดิมๆในการนิเทศงาน คือ พยายามแทรกแซงหรือสอดแทรกความคิดเห็นที่คนนิยมให้ผู้ปฏิบัติในพื้นที่จำต้องรับและพยายาม หรือ ฝืนให้พื้นที่ทำตามแผนหรือแบบที่ส่วนกลางออกแบบไว้ให้ ความยากหรือซับซ้อนของภารกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้และตีความทางกฎหมาย การให้คำแนะนำหรือมอบหมายงานให้พื้นที่โดยไม่คำนึงถึงภาระงานอันหลากหลายที่พื้นที่ต้องแบกรับ รวมทั้งการไม่ค้นหาจุดลำบากในการทำงาน หรือรุกเข้าถึงปัญหาที่แท้จริง รวมทั้งการวางแผนที่ไม่เหมาะสมกับการแก้ไขในบริบทของพื้นที่[6]

เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน ที่กำหนดให้องค์กรมีมาตรฐาน ๓ ด้าน คือ ด้านผลผลิต ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัย โดยแต่ละมาตรฐานจะมีตัวชี้วัดสำหรับกำหนดระดับ

---

[๓] กรมสามัญศึกษา.การบริหารงานเชิงระบบ ๒๕๓๗.

[๔] สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ,๒๕๔๘

[๕] ไพฑูรย์ ทิพยสุข โรงเรียนศรีมโหสถ, ๒๕๕๔

[๖] กรมพัฒนาชุมชน,๒๕๔๒ อ้างแล้ว.

คุณภาพ และเครื่องมือวัด เพื่อใช้ในการวัดระดับคุณภาพตามมาตรฐาน องค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยให้เป้าหมายในการนิเทศงานมีความชัดเจนยิ่งขึ้น นั่นคือ การนิเทศที่มุ่งหวังให้ผู้รับผิดชอบมาตรฐานขององค์การหรือมาตรฐานตามแนวทางสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และสามารถยกระดับให้มาตรฐานที่รับผิดชอบสูงขึ้นได้ การนิเทศของผู้นิเทศของสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้างาน นักวิชาการ นักกฎหมาย นักปฏิบัติที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ซึ่งทำงานร่วมกันเป็นทีมกับผู้นิเทศจากสำนัก/กองอื่นในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นตัวแทนของกรมฯในงานนิเทศร่วมกับผู้นิเทศอื่นๆของกระทรวงสาธารณสุข มีกระบวนการดำเนินการเบื้องต้น โดยการวางแผนการนิเทศและประยุกต์ใช้แนวคิดการนิเทศมาเป็นแนวทางปฏิบัติ ในลักษณะการนิเทศงานเป็นทีม (Team Supervision) อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ปัจจุบันของการนิเทศงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ต้องการจัดทำข้อเสนอสำหรับการพัฒนาเฉพาะงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพส่วนภูมิภาคของสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ผลผลิตงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ผ่านกลไกงานเสริมสร้างเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย นิเทศงาน ประชาสัมพันธ์ การจัดการความรู้ และลูกค้าสัมพันธ์ แม้จะได้รับจัดสรรงบประมาณรายปี แต่ด้วยกลไกการบริหารจัดการงบประมาณขององค์กรทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนางานเชิงรุก

จะเห็นได้ว่าการนิเทศงาน เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจระหว่างกันของหน่วยนิเทศและหน่วยรับการนิเทศ แต่ด้วยรูปแบบของการนิเทศงานที่มีมาแต่เดิมของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทำให้การนิเทศงานยังคงมีประสิทธิผลไม่เป็นไปตามคาดหวัง รวมทั้งไม่สามารถสร้างค่านิยมร่วมกับส่วนภูมิภาคหรือหน่วยรับการนิเทศงานว่าเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็น ไม่ใช่เพียงแค่การตรวจสอบหรือพบปะตามวาระประจำปี แต่เป็นการสร้างโอกาสในการใกล้ชิด สานสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หรือให้ความเชื่อมั่นได้ว่า ผู้นิเทศจะเป็นผู้ที่ทำให้ปัญหาของหน่วยปฏิบัติได้รับการนำไปสู่การพัฒนาหรือแก้ไขเชิงนโยบายอย่างมีประสิทธิผล ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ จึงมีความสนใจวิเคราะห์สภาพงานและปัญหาการนิเทศงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ศึกษาในบทบาทของผู้นิเทศของสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ทีมนิเทศของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และคณะผู้นิเทศงานของกระทรวงสาธารณสุข ในระบบงานสนับสนุนภูมิภาคด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ เพื่ออธิบายและวิเคราะห์ข้อเสนอต่อการพัฒนาระบบงานการนิเทศงานตามภารกิจ สำหรับเป็นแนวทางดำเนินการเชิงระบบอย่างสร้างสรรค์วัฒนธรรมในการทำงานและส่งเสริมประสิทธิผลของการนิเทศงานอย่างคุ้มค่าทั้งในเชิงเศรษฐกิจต่อไป.

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออธิบายระบบงานสนับสนุนภูมิภาคในกิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
2. เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์นิเทศงานการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
3. เพื่อให้ข้อเสนอต่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบงานสนับสนุนภูมิภาคด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพผ่านกระบวนการนิเทศงาน

วิธีการศึกษา

การวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาภาคตัดขวาง (cross-sectional studies) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการนิเทศงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ โดยใช้แนวคิด 7-S ของแมคคินซีย์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสาร การสอบถามและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้นิเทศงานสาธารณสุขระดับกระทรวง และผู้รับการนิเทศงานกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคกลาง จำนวน 119 คน ได้แบบ สอบถามกลับคืน 119 ฉบับ (ร้อยละ 100) ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และทดสอบความแตกต่าง ความคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาผู้นิเทศงาน สาธารณสุขระดับจังหวัด ระหว่างผู้นิเทศงานและผู้รับการนิเทศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค ดังนี้

1. หัวหน้างานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคกลาง จำนวน ๒๐ คน โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง
2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคกลาง จำนวน ๔๐ คน โดยวิธีการสุ่มแบบไม่เจาะจง
3. ผู้นิเทศงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๑๙ คน โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง
4. ผู้รับการนิเทศงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตภาคกลาง จำนวน ๔๐ คน โดยวิธีการสุ่มแบบไม่เจาะจง

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเฉพาะสภาพการนิเทศงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ใน ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ นโยบายการนิเทศงาน การติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน กำหนดพื้นที่ศึกษาเฉพาะพื้นที่นิเทศงานในเขตจังหวัดภาคกลาง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง โดยเป็นคำถามแบบเปิด จำนวน 15 ข้อ ซึ่งครอบคลุม 4 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างทีมนิเทศงาน (2 ข้อ) ระบบการนิเทศงาน (8 ข้อ) บุคลากร (3 ข้อ) และค่านิยมร่วม (2 ข้อ)

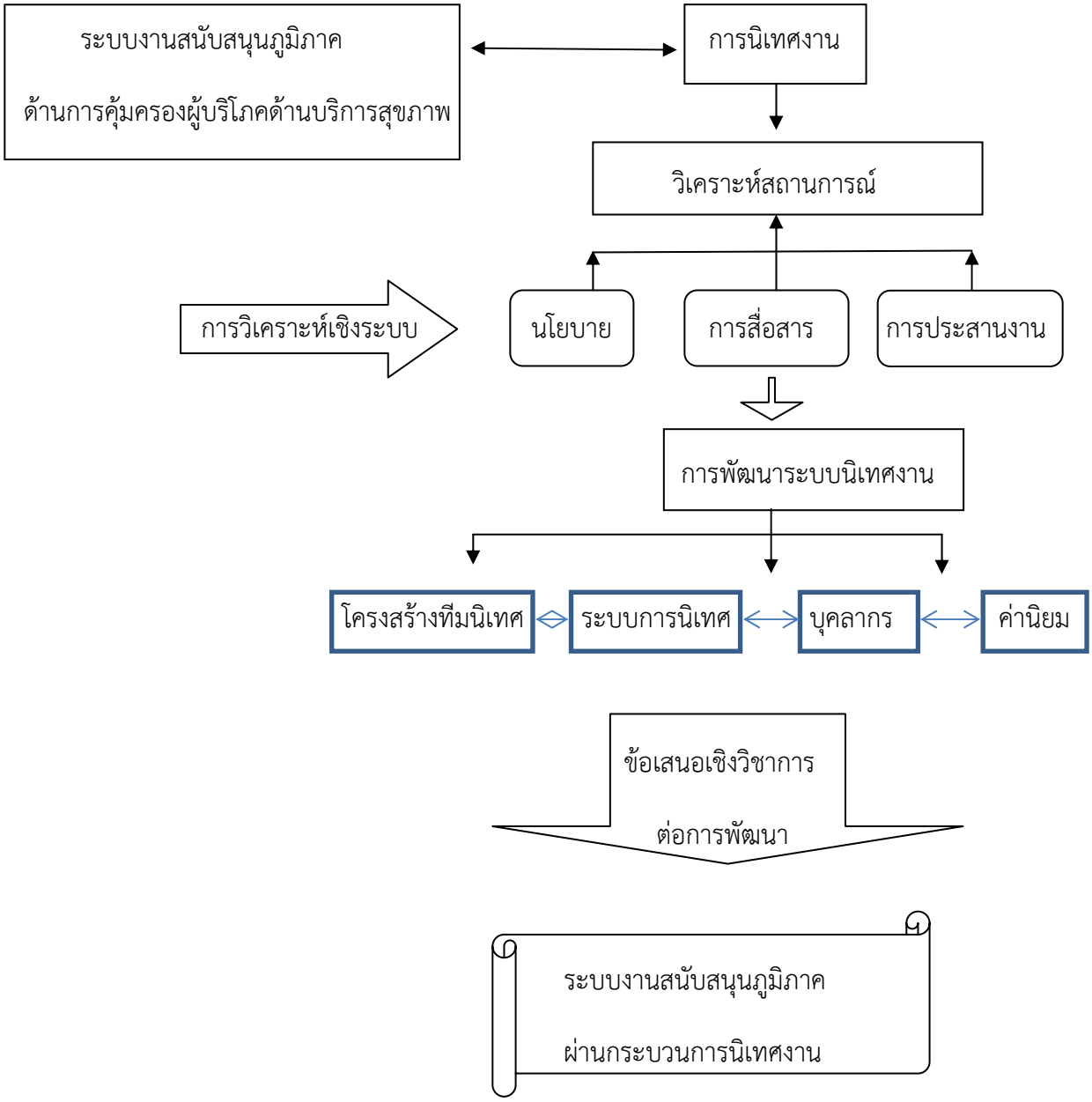
ระยะเวลาการศึกษา

กันยายน ๒๕๕๓ - ตุลาคม ๒๕๕๔

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความรู้เกี่ยวกับระบบงานสนับสนุนภูมิภาค กิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
2. รับทราบและเข้าใจปัญหาอุปสรรคในการนิเทศงานตามภารกิจ
3. ข้อเสนอต่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบงานสนับสนุนภูมิภาคด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพผ่านกระบวนการนิเทศงานใน ๓ องค์ประกอบ คือ นโยบายการนิเทศงาน การติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน

กรอบแนวคิด


ระบบงานสนับสนุนภูมิภาค
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
การนิเทศงาน
วิเคราะห์สถานการณ์
การวิเคราะห์เชิงระบบ
นโยบาย
การสื่อสาร
การประสานงาน
การพัฒนาระบบนิเทศงาน
โครงสร้างทีมนิเทศ
ระบบการนิเทศ
บุคลากร
ค่านิยม
ข้อเสนอเชิงวิชาการ
ต่อการพัฒนา
ระบบงานสนับสนุนภูมิภาค
ผ่านกระบวนการนิเทศงาน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่าสภาพระบบงานสนับสนุนภูมิภาคด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพผ่านกระบวนการนิเทศงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีการกำหนดนโยบายการนิเทศงาน การติดต่อสื่อสาร และการประสานงานเป็นแบบ ๓ ทาง ไม่ได้ออกนิเทศงานตามแผนทุกครั้ง เพราะมีงานประจำมาก แบบการบริหารของผู้นิเทศงาน เป็นแบบเผด็จการแบบมีศิลปะ มีทักษะทั้ง ๓ ด้าน (เทคนิควิชาการ มนุษยสัมพันธ์ และความคิดรวบยอด) อยู่ในระดับปานกลาง ผู้นิเทศงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับการอบรมด้านการนิเทศงาน ไม่พบค่านิยมร่วมที่เป็นรูปธรรมชัดเจน สำหรับแนวทางการพัฒนานั้น ผู้นิเทศงานกับผู้รับการนิเทศงาน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาผู้นิเทศงานสาธารณสุขระดับจังหวัดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P = 0.004) โดยผู้นิเทศงานมีความคิดเห็นว่า ควรพัฒนาให้ผู้นิเทศงานมีแผนงานประจำปี โดยต้องกำหนดเป้าหมายการนิเทศงานอย่างชัดเจน ส่วนผู้รับการนิเทศงานมีความคิดเห็นว่าควรพัฒนาผู้นิเทศงาน ให้มีความสามารถในการสื่อความหมาย การประเมินผล และข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับผู้นิเทศงาน ให้มีการพัฒนาผู้นิเทศงานด้านมนุษยสัมพันธ์เทคนิคการนำเสนอ การสื่อความหมาย และพัฒนาการเป็นผู้นิเทศงานที่ดีและสมบูรณ์แบบ มีจริยธรรม และให้มีการพัฒนาศักยภาพของผู้นิเทศงานหนึ่งคนสามารถนิเทศงานได้หลายงาน

ข้อเสนอแนะ

๑. กระทรวงสาธารณสุข ควรปรับปรุงโครงสร้างและระบบการนิเทศงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของผู้นิเทศงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการโดยได้รับการตอบแทนที่เหมาะสมตามผลงาน และให้ความสำคัญกับการนิเทศงานในระดับตัวชี้วัดของกรมฯ

๒. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพผู้นิเทศงาน ให้มีสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นและเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้มในอนาคตของการนิเทศงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้นิเทศงาน เช่น เป็นหัวหน้ากลุ่มงานหรือหัวหน้างาน หากไม่สามารถปฏิบัติง านเนื่องจากภารกิจสำคัญอื่น ควรเป็นผู้ที่ทำหน้าที่รองจากหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน และเป็นผู้ที่สามารถให้เวลากับการนิเทศงานอย่างเต็มที่ และที่สำคัญคือควรมีวัยวุฒิที่เหมาะสม

๓. การสร้างค่านิยมร่วมของการนิเทศงาน โดยการกำหนดเป้าประสงค์และนโยบายที่ตรงกัน ให้สามารถเป็นตัวแทนของกระทรวงสาธารณสุขได้ และมีค่านิยมร่วมกันในการปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา โดยแสดงให้เห็นว่าผู้นิเทศงานมีความสำคัญ มีการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลแก่ผู้นิเทศงานที่ปฏิบัติการนิเทศงานดี สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีได้ รวมทั้งกำหนดคำขวัญเกี่ยวกับการนิเทศงาน เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาระบบงานสนับสนุนภูมิภาคด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพผ่านกระบวนการนิเทศงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๔. สำนักพัฒนาวิชาการและนิเทศงานควรมีบทบาทสำคัญในการเป็นหน่วยงานที่ปรึกษาด้านการนิเทศงาน และมีหัวหน้าผู้นิเทศงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพเขต เพื่อเชื่อมโยงและประสานงานกับทีมนิเทศงานอื่นๆได้อย่างเป็นระบบ.

เอกสารอ้างอิง

1. กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือนิเทศงานสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 7.กรุงเทพมหานคร. องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2550.

2. กระทรวงสาธารณสุข. แนวทางการนิเทศงานสาธารณสุขมูลฐานสำ หรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล.กรุงเทพมหานคร. องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2535.

3. เพชรา คุณสันติพงษ์. ความต้องการรับการนิเทศงานด้านบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร.บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.

4. นิภาพรรณ บุญรอด. เปรียบเทียบการนิเทศงานสายส่งเสริมสุขภาพที่ได้รับจริงกับความต้องการเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในส่วนภูมิภาค เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.

5. อนงลักษณ์ จันทร์สาม. บทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังของผู้นิเทศงานสาธารณสุขผสมผสานระดับจังหวัดในเขต 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.

6. Waterman RH, Peters TJ, Phillipes JR. Structure is not organization. New York. Bussiness Harrison, 1980.