

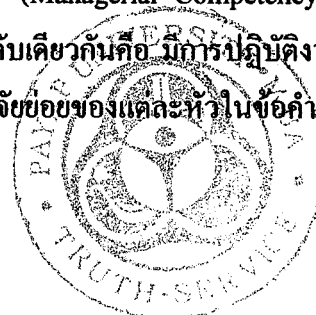
## บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : การศึกษาการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกของโรงพยาบาลราชเวช  
เชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : ศตวรรษ จันแดง
- อาจารย์ที่ปรึกษา : คร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : 8 กันยายน 2552
- จำนวนหน้า : 94 หน้า

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประเภทงานวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนก โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มแผนกให้บริการ คือ กลุ่มแผนกให้บริการทางการแพทย์ กลุ่มแผนกให้บริการสนับสนุนทั่วไป ของโรงพยาบาลราชเวช เชียงใหม่ ซึ่งการศึกษานี้มีกลุ่มประชากรทั้งหมดเป็นหัวหน้าแผนก จำนวน 38 แผนก 38 คน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าแผนก ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการศึกษาการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกโดยใช้ ทฤษฎี Competency ที่กำหนดระดับสมรรถนะใน 3 ประเภท Core Competency, Managerial Competency, Functional Competency ของหัวหน้าแผนกทุกหน่วยงานภายในโรงพยาบาลราชเวช เชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Study) ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะของหัวหน้าแผนกทั้งหมดภาพรวม มีสมรรถนะอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้ง 3 สมรรถนะ ซึ่งถ้าเรียงลำดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน จะพบว่า สมรรถนะของหัวหน้าแผนก (Core Competency) มีระดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สมรรถนะในงาน (Function Competency) มีค่าเฉลี่ยระดับกลาง และ สมรรถนะในการจัดการ (Managerial Competency) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่ทั้ง 3 สมรรถนะมีระดับการปฏิบัติงานในระดับเดียวกันคือ มีการปฏิบัติงานที่กระทำบ่อย ๆ ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง ซึ่งค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยของแต่ละหัวในข้อคำถาม



ตามแบบสอบถามก็มีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน คือ การปฏิบัติงานที่กระทำบ่อย ๆ จนถึงกระทำเป็นประจำ

จากผลการศึกษานี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล แผนกบุคคล สามารถวางแผนในการพัฒนาคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยควรเน้นการพัฒนาสมรรถนะในกลุ่มหัวหน้าแผนกกลุ่มให้บริการทางการแพทย์เพราะจากการศึกษามีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าหัวหน้าแผนกกลุ่มให้บริการสนับสนุนทั่วไป และยังทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งองค์กรจะดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ ก็ต้องอาศัยสมรรถนะของหัวหน้าแผนกที่จะเป็นผู้ขับเคลื่อนการทำงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะของหัวหน้าแผนกเป็นส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการพัฒนางาน จากผลการศึกษาโดยเฉลี่ยแล้วสมรรถนะทั้ง 3 สมรรถนะ คือ สมรรถนะของหัวหน้าแผนก (Core Competency) สมรรถนะการจัดการ (Managerial Competency) และสมรรถนะในงาน Functional Competency) ในแต่ละสมรรถนะอยู่ในระดับการปฏิบัติงานที่กระทำบ่อย ๆ จนถึงกระทำเป็นประจำ แต่สมรรถนะในการจัดการของหัวหน้าแผนกของทั้ง 2 กลุ่มให้บริการ มีระดับการปฏิบัติงานที่กระทำบ่อย ๆ เช่นกัน แต่อยู่ในระดับต่ำที่สุดของการศึกษาในครั้งนี้ และควรได้รับการพัฒนาโดยเฉพาะเรื่องการปฏิบัติงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือสร้างแนวคิดใหม่ที่ทำให้เกิดความก้าวหน้า เพราะเป็นหัวข้อการประเมินที่หัวหน้าแผนกมีระดับการปฏิบัติงานที่กระทำบ่อย ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 2 กลุ่มให้บริการเท่ากับ 4.06 แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล ๆ มีการจัดบุคคลากรเข้าทำงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนกทั้ง 2 กลุ่มให้บริการได้อย่างเหมาะสม เพราะจะเห็นได้จากระดับสมรรถนะของหัวหน้าแผนกทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของการศึกษาในครั้งนี้ ดังนั้นการดำเนินงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจ น่าจะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แต่การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เฉพาะหัวหน้าแผนกซึ่งคำตอบที่ได้มีด้านเดียวซึ่งผู้ตอบอาจจะตอบข้อมูลที่ให้ประโยชน์กับตนเองมากที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางที่เหมาะสมควรให้มีการประเมินตนเองครั้งต่อไป พร้อมกับควรให้ผู้บริหารที่ระดับสูงกว่าประเมิน และให้ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินด้วย และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าจะใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป