

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อหัวเรื่อง	: ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะของหัวหน้างาน และระบบคุณภาพตามมาตรฐานของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2
ผู้จัดทำ	: นางสาว รสสุคนธ์ คินิมาน
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: 22 สิงหาคม 2545
จำนวนหน้า	: 40 หน้า

การศึกษาเรื่อง "ข้อคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะของหัวหน้างาน และระบบคุณภาพตามมาตรฐานของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะของหัวหน้างาน และเพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานหลังใช้ระบบคุณภาพมาตรฐาน โดยใช้แบบประเมินความคิดเห็นของพนักงานเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กำหนดประชากร จำนวน 200 คน แบ่งเป็นพนักงานสายธุรการ จำนวน 89คนและสายวิชาชีพ จำนวน 111 คน โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

พนักงานทั้ง 2 สายมีความคิดเห็นต่อลักษณะของหัวหน้างานแบบเผด็จการคือหัวหน้าถือเรื่องการบังคับบัญชาและการสั่งการเป็นเรื่องสำคัญ และการสั่งงาน โดยการออกคำสั่ง แต่มีการรับฟังความคิดเห็นของลูกน้องและเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานแบบมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

พนักงานทั้ง 2 สายมีความคิดเห็นต่อลักษณะของหัวหน้างานแบบประชาธิปไตยคือหัวหน้ามีการเปิดโอกาสให้ลูกน้องแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการพิจารณาปัญหาาร่วมกัน ให้อิสระในการตัดสินใจ แต่ยังคงขาดการผลักดันให้ลูกน้องปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมักให้ลูกน้องแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

พนักงานทั้ง 2 สายมีความคิดเห็นต่อลักษณะของหัวหน้างานแบบร่วมมือคือ หัวหน้ามีการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เป็นผู้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ลูกน้อง รวมถึงการให้กำลังใจแก่ลูกน้อง แต่ยังไม่เข้าใจปัญหาและความต้องการของลูกน้อง

พนักงานสายธุรการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ในด้านการพัฒนาคน ช่วยให้งานมีระบบและมีขอบเขตชัดเจน สร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงาน ตลอดจนเพิ่มความสามารถให้กับพนักงาน และประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ส่วนพนักงานสายวิชาชีพมีความคิดเห็นว่าระบบคุณภาพตามมาตรฐานช่วยด้านการสร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงานเป็นสำคัญ และช่วยในการพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณภาพ แต่ไม่ได้ช่วยลดงานที่ซ้ำซ้อนเท่าที่ควร

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงลักษณะของหัวหน้างานในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนเป็นการลดช่องว่างในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง ในด้านระบบคุณภาพเพื่อเป็นการรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับที่ดี ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องมือในการสร้างชื่อได้เปรียบเชิงการแข่งขัน