

50354801 : MAJOR : SOCIAL AND ADMINISTRATIVE PHARMACY

KEY WORD : COMPETENCY, HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, PHARMACY LEADER,  
360-DEGREE EVALUATION

LUERAT ANURATPANICH: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT COMPETENCY  
OF HEAD OF PHARMACY DEPARTMENT IN MINISTRY OF PUBLIC HEALTH OF THAILAND.

THESIS ADVISORS : ASST.PROF. PAGAMAS MAITREEMIT, Ph.D., YUWADEE KESTSUMPUN  
Ph.D. 87 pp.

Human Resource or staff is crucial component in every organization. In the hospital pharmacy, the human resource in pharmacy department is important component to department achievement. The people in department need people competent pharmacy department head therefore Human Resource Management Competency for pharmacy department is necessary. The objectives of this study are to explore for the HRM competency needed by pharmacy department head under ministry of public health, to construct the HRM competency model, to assess the current competency level of department head and to test the correlation for competency level and pharmacist's satisfaction level. Process of study is divided into 2 parts, HRM competency model construction and Competency assessment-test for correlation with the pharmacist's satisfaction. Mail survey, focus group and 360-degree competency assessment were used as a data collecting method of this study. The collecting data starting with mail survey to explore the necessary competency components. After conducting the survey for exploration of importance of HRM tasks which has performed by pharmacy department head and factor analysis has been conducted. As a result, the researcher finds the 2 slightly different competency models in the regional-provincial hospital group and community hospital group. Then the consensus group meeting has been held to determine the best suitable competency model for Thailand hospital pharmacy environment. The newly construct HRM competency model for pharmacy department head is consist of: 1.Performance Management and Human Resource and Development competency 2.Compensation and benefit management competency 3. Workforce Management competency 4. Communication to enhance understanding, morale and team work competency.

Subsequently the competency assessment has been conduct by using 360- degree survey for the people around pharmacy department head such as hospital director, nurse head, pharmacist-direct report, personnel department head and pharmacy department head, self rating. Total response rate of this survey is 56.72% but the usable unit of measurement is only 95 hospitals from the total population, 274 HA accredited hospitals. Because it is difficult to get the response from all raters, hence the response rate is 34.67%. The current HRM competency of pharmacy department head by competency domain 1, 2, 3, and 4 are 2.77, 2.60, 2.73 and 2.94 from the maximum level, 4.00. This means that the HRM competency of the respondents is high competent which means the department heads have broad knowledge of Human Resource Management, moderate- proficient application and can implement the HRM activities without coaching. Another survey in this part of study is pharmacy satisfaction survey which has simultaneously sent to the direct report pharmacist in addition to HRM competency assessment. And the correlation between HRM competency level of pharmacy department head and direct report pharmacist is positive with Pearson's correlation coefficient at 0.641 ( $P < 0.01$ ). It means the competency level has positive relation with satisfaction level. Consequently, this can imply that once the competency level of pharmacy leader is increased then the pharmacist satisfaction will increased and vice versa.

In conclusion, the finding from this study is the evidence to support pharmacy leadership assessment and development for satisfying the employees in the department, pharmacist in all levels and non pharmacist staff. As a result the HR in the department will satisfied with people oriented pharmacy department head.

---

Program of Social and Administrative Pharmacy Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011

Student's signature .....

Thesis Advisors' signature 1. .... 2. ....

50354801: สาขาวิชาเภสัชศาสตร์สังคมและการบริหาร

คำสำคัญ: สมรรถนะ, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, ภาวะผู้นำของเภสัชกร, การประเมินแบบ 360 องศา

สื่อรศน์ อนุรศน์พานิช: สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม  
โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร.ศกามาศ ไหมตรีมิตร, ดร.ภูวดี เกตสัมพันธ์  
87 หน้า

บุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในทุกองค์กร เช่นเดียวกับกลุ่มงานเภสัชกรรมที่บุคลากรมีส่วนช่วยในการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มงานเภสัชกรรม บุคลากรจึงต้องการหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมที่มีความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น สมรรถนะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีความจำเป็น วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ การค้นหาองค์ประกอบของสมรรถนะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์, การสร้างตัวแบบสมรรถนะ, การประเมินระดับของสมรรถนะของหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมในปัจจุบัน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจของเภสัชกรผู้ได้บังคับบัญชา กระบวนการวิจัยประกอบด้วย 2 ส่วน 1) การสร้างตัวแบบสมรรถนะ 2) การประเมินสมรรถนะและการทดสอบความสัมพันธ์

งานวิจัยเริ่มจากการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์เพื่อค้นหาองค์ประกอบที่จำเป็นในการสร้างสมรรถนะ และนำข้อมูลมาสร้างปัจจัยที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกันโดย Factor Analysis จากการสังเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะ ผู้วิจัยพบตัวแบบสมรรถนะที่ต่างกันเล็กน้อยในระดับโรงพยาบาลใหญ่ (โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป) และโรงพยาบาลขนาดเล็ก การประชุมโฟกัสกรุ๊ปโดยผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์จัดขึ้นเพื่อสรุปตัวแบบสมรรถนะและคำแนะนำในการทำวิจัยขั้นต่อไป โดยสรุป ตัวแบบสมรรถนะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านการบริหารผลงานและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2) สมรรถนะด้านการจัดการค่าจ้างและผลประโยชน์ 3) สมรรถนะด้านการวางแผนกำลังพล และ 4) สมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อความเข้าใจ ขวัญกำลังใจ และ การทำงานเป็นทีม

งานวิจัยส่วนที่ 2 คือ การนำสมรรถนะที่ได้ไปประเมินระดับสมรรถนะที่เป็นปัจจุบันโดยใช้การประเมินแบบ 360 องศา โดยมีโรงพยาบาลเป้าหมาย คือ โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐาน HA จำนวน 274 โรง การเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ใช้การส่งแบบประเมินทางไปรษณีย์ไปยังผู้ประเมินรอบตัวหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม จึงทำให้งานวิจัยนี้มีโรงพยาบาลที่มีข้อมูลที่สมบูรณ์ครบทุกผู้ประเมินคิดเป็นร้อยละ 34.67 ผลการประเมินสมรรถนะของหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมในปัจจุบันอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ ในส่วนที่ 2 ของงานวิจัยยังมีการสำรวจระดับความพึงพอใจของเภสัชกรผู้ได้บังคับบัญชาต่อสมรรถนะของหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม โดยเภสัชกรผู้ได้บังคับบัญชาจะได้รับแบบประเมินความพึงพอใจแนบไปกับแบบประเมินสมรรถนะด้วย เมื่อนำระดับสมรรถนะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไปหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเภสัชกรผู้ได้บังคับบัญชาพบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ 0.641 ( $p < 0.05$ )

โดยสรุป งานวิจัยนี้เป็นหลักฐานสำคัญในการสนับสนุนการประเมินภาวะผู้นำ โดยเฉพาะด้านการจัดการคนว่ามีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรในกลุ่มงานทั้งเภสัชกรและบุคลากรอื่นๆในกลุ่มงานให้มีความพึงพอใจต่อสมรรถนะด้านการบริหารจัดการคนของหัวหน้ากลุ่มงาน

สาขาวิชาเภสัชศาสตร์สังคมและการบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา ..... *Soran N.* .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1. *Alanna Yonkitt* 2. *Chon* .....

## ACKNOWLEDGMENTS

Every moment in my study my doctoral degree, it make me exciting to explore the new boundary of knowledge. Sometimes of this journey, the frustration and stresses are unavoidable. With the support and assistance from many people, it brings me to the destination proudly. I would like to express my sincerest gratitude to each of people who have provided me the supports and assistances.

Foremost, I would like to dedicate the benefits of my findings and further ongoing implementation of my research to my parent who give me life, love and life-long learning behaviors especially, my late mother who taught me to be humble, open-minded, and perseverant.

Firstly, I would like to thank my advisor, Dr. Pagamas Maitreemit, for her generous guidance, support, and encouragement to me all the time of my study. I have met Dr. Pagamas since day one and she always be available to help me. Additionally, I would like to thank Dr. Yawadee Kestsumpun who is my personal mentor and kind big sister for her inspiration and motivation. All of her words of wisdom leads the bright way to me when I confronts the road blocks. I also would like to express my gratitude to Dr. Somjate Wiyakarn for his statistical aids and sharp advice on my project.

I would like to thanks Assoc. Kitti Pitaknitinan for his advices in many times and kindness to provide every resources in this authority to support my research. In addition, I would like to express my thanks to the expert panel in the focus group meeting for their time and efforts.

Additionally I would like to express my thank to Dr. Yaowalak Amrumpai , Dr. Nattiya Kapol and all of expert panel in the consensus meeting for their support, assistance and their valuable time for my research.

I wish to thank Dr. Sarun Gorsanan for his supports, assistance in both statistical advices and moderation expertise in the consensus group meeting.

Finally I would like to express my thank to my wife and lovely children for their love and care.

