



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติ

โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

พีระ ดีเลิศ

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สิงหาคม 2555



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การพัฒนสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติ

โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

พีระ คีเลศ

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สิงหาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

CAPABILITY DEVELOPMENT OF MEDICAL RECORD OFFICERS

AT BANGKRUAY HOSPITAL IN NONTHABURI PROVINCE

PEERA DEELERT

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the

Master of Arts Program in Development Strategy

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

August 2012



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติ
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
โดย พี่ระ ดิเลิศ
สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.เกษม บำรุงเวช

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(ดร.ลัดดาวัลย์ แจ่มฤกษ์แจ้ง)

.....กรรมการ
(ดร.เกษม บำรุงเวช)

.....กรรมการ
(ทันตแพทย์หญิงมยุรี ฐนะทิพานนท์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

.....อธิการบดี
(ดร.บูรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

สิงหาคม พ.ศ. 2555



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พีระ ดีเลิศ. (2555). การพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย

จังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม.(ยุทธศาสตร์การพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา :

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.เกษม บำรุงเวช

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ 2) เสนอแผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติของโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลบางกรวย จำนวน 90 คน และ กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น.จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบสอบถามความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกรวยที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติที่มีค่าเฉลี่ยระดับต่ำกว่า 4.00 ประกอบด้วย การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล ความเป็นผู้นำ การให้บริการยืม-คืนเวชระเบียน ความสามารถด้านการบริหารจัดการเวชระเบียน การพัฒนาคุณภาพงานเวชระเบียน และเทคนิค/วิธีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน

ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการช่วงนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลบางกรวยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 4.00 ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผู้วิจัยได้จัดทำแผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติ โดยใช้เกณฑ์ของรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 4.00 ซึ่งมีทั้งหมด 12 รายการ จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกรวยที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ จำนวน 6 แผน จากความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการช่วงนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลบางกรวย จำนวน 1 แผน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Peera Deelert. (2012). **Capability Development of Medical Record Officers at Bangkruay**

Hospital in Nonthaburi Province. An Independent Study for Master of Arts (Development Strategy). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor: Dr. Kasem Bumrungvet.

ABSTRACT

The purposes of this study were to: 1) investigate capability in working performances of medical record technicians; and 2) propose the development plan for the medical record technicians. The samples consisted Ninety medical record officers and 100 out-patients during the off-clinic hours, 4.30 – 8.30 pm. The research tools consisted of: 1) a questionnaire dealing with questions asking the medical staff about the working performances of the medical record officers at Bangkruay Hospital; and 2) a questionnaire examining the out-patients' satisfaction on the medical record officials' services at Bangkruay Hospital. The statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation.

The findings revealed as follows:

1. The medical staff's opinions on the medical record officers' capability in working performances revealed with the means lower than 4.00, comprising computer programming for database management leadership, lending and returning medical records, capability on medical record management, development of medical record quality and techniques in presentation of information and report in the medical record

The out-patients' satisfaction receiving the off-clinic services was with the means lower than 4.00 comprising comfort in receiving services, officers in services, qualities of the services, and duration of the performances; however, the satisfaction was in the high levels as a whole.

2. The researcher proposed 6 development plans based on the criterion of 12 items with the mean lower than 4.00 from the medical staff's opinions, and 1 plan from the out-patients satisfaction, who attended the off-clinic at Bangkruay Hospital.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ ดร. เกษม บำรุงเวช ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไข และชี้แนะแนวทางในการดำเนินการวิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ได้แก่ ดร.วรอนงค์ โกวิทเสถียรชัย นางนพมาศ เครือสุวรรณ ทพญ.มยุรี ธนะทิพานนท์ ที่ให้ความกรุณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและให้ข้อคิดต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์วิชัย รัตนกันท์พาณิชย์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ที่ได้ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อนยุทธศาสตร์รุ่น 5 ทุกคน ที่ได้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

พีระ ดีเลิศ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา	9
แนวคิดการพัฒนากุศลกร	19
แนวคิดเรื่องบริการ	32
แนวคิดเรื่องสมรรถนะ.....	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	52
การปฏิบัติงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	61
งานवेशระเบียบ.....	63
ความหมายของงานवेशระเบียบ	63
ความสำคัญของงานवेशระเบียบ.....	65
มาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติ.....	68



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ.....	73
ข้อมูลของโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	78
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	91
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	96
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	96
ตัวแปรที่ศึกษา.....	98
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	99
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	101
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	102
การวิเคราะห์ข้อมูล	103
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	104
การนำเสนอข้อมูล	104
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	105
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	133
สรุปผลการวิจัย.....	134
อภิปรายผล	137
ข้อเสนอแนะ.....	138
บรรณานุกรม	139
ภาคผนวก.....	147
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	148
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิง เนื้อหาและความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	150



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก (ต่อ)	
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	154
ภาคผนวก ง แบบสอบถามในการวิจัย.....	156
ภาคผนวก จ คำสัมภาษณ์	169
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	171



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินำ

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรซึ่งแยกตามสิทธิการรักษาโดยสำรวจเมื่อกลางปี พ.ศ. 2554.....	80
2	แสดงพื้นที่และการปกครองจำแนกรายตำบล อำเภอบางกรวย ปี 2554.....	81
3	แสดงจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการแยกตามหน่วยงาน 3 ปี ย้อนหลัง ปีงบประมาณ 2552 – 2554.....	85
4	แสดงจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการแยกตามหน่วยงาน 3 ปี ย้อนหลัง.....	86
5	แสดงความสมบูรณ์ของข้อมูลการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบางกรวย 3 ปี ย้อนหลัง ปีงบประมาณ 2552 – 2554.....	87
6	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	106
7	ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านความรู้.....	109
8	ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านทักษะ.....	110
9	ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	112
10	ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านการบริการ.....	113
11	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	115
12	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ.....	117
13	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	118
14	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ.....	119
15	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ.....	120



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	121
17	แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 1 เรื่อง การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการจัดการฐานข้อมูล.....	126
18	แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 2 เรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านความเป็นผู้นำ.....	127
19	แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 3 เรื่อง ระบบการให้บริการยืม คืนเวชระเบียน ..	128
20	แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 4 เรื่อง การพัฒนาความสามารถ ด้านการบริหารจัดการด้านเวชระเบียน	129
21	แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 5 เรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานเวชระเบียน ที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	130
22	แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 6 เรื่อง การพัฒนาเทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูล ข่าวสารด้านเวชระเบียน.....	131
23	แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 7 เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการงาน ห้องบัตร	132



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แสดงกระบวนการฝึกอบรม	29
3 แสดงแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model).....	40
4 กรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบสมรรถนะในองค์กร	41
5 คุณลักษณะพื้นฐาน	42
6 แผนที่โดยสังเขปอำเภอบางกรวย.....	79
7 ผังโครงสร้างโรงพยาบาลชุมชน.....	88
8 ผังโครงสร้างงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบางกรวย.....	89