



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของกระทรวงสาธารณสุขนั้นเป็นนโยบายที่รัฐบาลกำหนดขึ้น ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายดังกล่าวคือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน ปัจจัยด้านการเมือง และปัจจัยด้านเสถียรภาพทางการเงินและการคลังของรัฐบาลในปี พ.ศ. 2532 รัฐบาลมีนโยบายให้การรักษาโดยไม่คิดมูลค่าแก่ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ต่อมาได้ขยายสิทธิการรักษาแก่เด็กแรกเกิด ผู้พิการและผู้สูงอายุ ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 ได้เริ่มมีโครงการ 30 บาทและขยายโครงการ 30 บาท ครอบคลุมทั่วประเทศ นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีหลักการคือการให้ประชาชนเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีการจัดสรรงบประมาณในการดูแลสุขภาพประชาชนตามรายหัวของประชากร ซึ่งมุ่งเน้นการกระจายอำนาจการบริหารจัดการและการบริการสุขภาพสู่ส่วนภูมิภาค

นโยบายดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อโครงสร้างของระบบการให้บริการด้านสุขภาพ โดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านกำลังคน เพราะกำลังคนเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของระบบบริหารสุขภาพที่จะน่านโยบายไปสู่การปฏิบัติจริง สถานบริการสุขภาพต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการจัดสรรกำลังคนเพื่อให้มีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสถานบริการสุขภาพจึงต้องดำเนินการตามยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบสุขภาพแบบใหม่และพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณสุขต่าง ๆ ตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพราะถ้าไม่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง การให้บริการด้านสุขภาพและการบริหารจัดการด้านสุขภาพก็จะไม่สามารถดำเนินงานตามนโยบาย หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โรงพยาบาลชุมชนจัดอยู่ในสายงานการสนับสนุนของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีสายงานการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2545 : 57) รับผิดชอบการให้บริการแก่ประชาชนในเขตอำเภอที่โรงพยาบาลนั้นตั้งอยู่ กระทรวงสาธารณสุขได้จัดแบ่งตามขนาดของโรงพยาบาลชุมชนออกเป็น 5 ขนาด (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย. 2545 : 20) ได้แก่ 1)โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 10 เตียง 2)โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง 3)โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง 4)โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 90 เตียง และ 5)โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 120-160 เตียง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง จัดอยู่ในสายงานการสนับสนุนของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีสายงานการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี รับผิดชอบการบริการสุขภาพ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟูสุขภาพแก่ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

หน่วยงานของโรงพยาบาลบางกรวยประกอบด้วย องค์กรแพทย์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน ฝ่ายงานทันตสาธารณสุข ฝ่ายงานเภสัชกรรมชุมชน งานชันสูตร งานเอ็กซเรย์ และงานประกันสุขภาพ โดยฝ่ายงานประกันสุขภาพมีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ทั้งหมด 10 คน ประกอบด้วย ทันตแพทย์ 1 คน (หัวหน้าฝ่าย) พยาบาล 1 คน เจ้าหน้าที่งานเวชสถิติ 3 คน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 1 คน เจ้าหน้าที่งานธุรการ 3 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 1 คน มีกระบวนการทำงานหลักประกอบด้วยงานห้องบัตร การขึ้นทะเบียนบัตรทอง โครงการเบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง รายงานเรียกเก็บ/ตามจ่าย งานตรวจสุขภาพและขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว การให้รหัสโรคจากการวินิจฉัยทางการแพทย์ การจัดทำสถิติและรายงานทางการแพทย์ การจัดทำ จัดเก็บ สืบค้น ดูแลรักษา ทำลายเวชระเบียนผู้ป่วย และดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล ซึ่งแต่ละกระบวนการทำงานล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของกระทรวงสาธารณสุข

เจ้าหน้าที่งานเวชสถิติเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลมีหน้าที่ในการจัดทำ รวบรวม วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการในสถานพยาบาล ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการวางแผนและพัฒนาตามนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายซึ่งสามารถสรุปการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติได้ดังนี้ ด้านการจัดทำ จัดเก็บ สืบค้น ดูแลรักษา และทำลายเวชระเบียน รวมทั้งงานห้องบัตร ด้านการให้รหัสโรคจากการวินิจฉัยของแพทย์ตามหลักการให้รหัสตามบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical classification of diseases and related health problems) เพื่อจัดทำสถิติโรค สาเหตุการเกิดโรค การให้บริการทางด้านสุขภาพ การทำหัตถการต่างๆ ด้านการจัดทำสถิติและรายงานทางการแพทย์ ได้แก่ การจัดเก็บรวบรวม ข้อมูลเพื่อจัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และการให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการด้านสุขภาพให้แก่ผู้ป่วย ประเภทโรค อุบัติเหตุ โดยจำแนกด้วยการให้รหัสตามหลักการให้รหัสตามบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ รวมทั้งรายงานประจำเดือน รายงานประจำปีต่าง ๆ ด้านอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร เช่น การควบคุม กำกับดูแล พัฒนาระบบการบริการด้านเวชระเบียน ให้ความรู้เกี่ยวกับการให้รหัสโรคตามหลักการให้รหัสตามบัญชีจำแนกโรคระหว่าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

ประเทศ รวมทั้งการอำนวยความสะดวก แก่แพทย์และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่ประสงค์จะศึกษาเกี่ยวกับ ข้อมูลสถิติทางการแพทย์ และการรักษาพยาบาลในระบบเวชระเบียนผู้ป่วย (นพมาศ ศรีอนุชิต. 2549 : 16) นอกจากบทบาทหน้าที่ดังกล่าวซึ่งเจ้าพนักงานเวชสถิติต้องให้บริการด้านข้อมูลกับ บุคลากรภายในโรงพยาบาลบางกรวยแล้ว เจ้าพนักงานเวชสถิติยังต้องให้บริการผู้ป่วยที่มารับ บริการ ในคลินิกนอกเวลาราชการ โดยการทำประวัติผู้ป่วย และบัตรประจำตัวผู้ป่วยที่ห้องบัตร ในชว่่นนอกเวลาราชการ ซึ่งในปัจจุบันบทบาทในระบบงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีภาระงานเพิ่มตามไปด้วย แต่มีบุคลากรที่รับผิดชอบงานน้อยทำให้ต้องปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา อีกทั้งโรงพยาบาลบางกรวยยังขาดผู้ดูแลเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล ทางด้านสุขภาพที่ชัดเจน โดยจากผลการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการของผู้ป่วยที่มารับบริการ ปีงบประมาณ 2553 พบว่า ข้อมูลการให้บริการของผู้ป่วยนอกมีความสมบูรณ์ร้อยละ 70 (โรงพยาบาล บางกรวย. 2554ก : 2) ทำให้ข้อมูลด้านสุขภาพยังไม่สมบูรณ์และขาดคุณภาพ ส่งผลให้การดำเนินงาน ด้านสุขภาพซึ่งประกอบไปด้วยการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันโรค การรักษาโรค การฟื้นฟูสุขภาพ รวมถึงส่งผลกระทบต่อผู้มารับบริการ ทั้งบุคลากรภายในโรงพยาบาลและผู้ป่วยที่มารับบริการ ที่ยังขาดประสิทธิภาพ และองค์กรคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรวมทั้งผู้ป่วยที่มารับบริการ มีความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานเวชสถิติค่อนข้างสูงทั้งในด้านสมรรถนะที่ประกอบ ไปด้วยความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ เจ้าพนักงานเวชสถิติจึงต้องมีการพัฒนา ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ และมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อรองรับ ความคาดหวังของบุคลากรในโรงพยาบาลและผู้ป่วยที่มารับบริการที่ต้องการข้อมูลด้านสุขภาพ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว รวมทั้งปรับตนเองให้ทันเทคโนโลยี และนโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา

จากบทบาทที่รับผิดชอบดังกล่าวมาข้างต้น เจ้าพนักงานเวชสถิติล้วนเป็นส่วนสนับสนุน ให้การดำเนินงาน การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขแก่ประชาชนให้เป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะเวชระเบียนที่เจ้าพนักงานเวชสถิติรับผิดชอบดำเนินการอยู่นั้นเป็นสื่อกลาง ในการประสานติดต่อประสานงานระหว่างแพทย์กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลบางกรวย ในการดูแลรักษาผู้ป่วย เป็นหลักฐานเครื่องมือในการวิเคราะห์ และประเมินคุณภาพของการรักษา ที่โรงพยาบาลได้บริการแก่ผู้ป่วยเป็นหลักฐานอ้างอิงทางกฎหมายสำหรับผู้ป่วย แพทย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางกรวย

จะเห็นได้ว่าบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานเวชสถิติมีหลายด้าน ทั้งด้าน การจัดทำ จัดเก็บ สืบค้น ดูแลรักษา และทำลายเวชระเบียน รวมทั้งงานห้องบัตรด้านการให้รหัส โรคจากการวินิจฉัยของแพทย์ ตามหลักการให้รหัสตามบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ การจัดทำ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4

สถิติและรายงานทางการแพทย์ รวมทั้งการบริการข้อมูลแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการ

ดังนั้นเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านงานเวชสถิติให้มีสมรรถนะพร้อมที่จะรองรับภารกิจที่สำคัญของโรงพยาบาล ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติของโรงพยาบาลบางกรวยจึงมองเห็นความจำเป็นที่ต้องทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย ในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ปฏิบัติงานและการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ จากผู้ป่วยที่มารับบริการในด้านบริการ รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านงานเวชสถิติ เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งยังสามารถนำข้อมูลทางด้านสุขภาพที่มีคุณภาพไปใช้ประโยชน์ในการบริการสุขภาพกับประชาชน และเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านเวชสถิติของโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตของการศึกษา

หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางกรวย ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์ เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าพนักงานเวชสถิติ เจ้าพนักงานเภสัชกรรม เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข นักการแพทย์แผนไทย นักกายภาพบำบัด นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานธุรการ นักเทคนิคการแพทย์ เจ้าพนักงานพัสดุ ผู้ช่วยทันตแพทย์ พนักงานขับรถ พนักงานซักฟอก พนักงานช่วยเหลือคนไข้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁵

นายช่างเทคนิค คนงาน พนักงานแปล รวมทั้งหมด 155 คน และกลุ่มผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลบางกรวยช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. จำนวน 200 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เป็นการสุ่มโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) (ยุทธ ไกยวรรณ. 2545 : 111) ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานเวชสถิติ โปรแกรมเมอร์ รวมทั้งหมด 90 คน และกลุ่มผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกนอกเวลาราชการ เป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) รวมทั้งหมด 100 คน

1.3 ขอบเขตในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง ในระหว่างวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2555

2. ตัวแปรที่ศึกษา

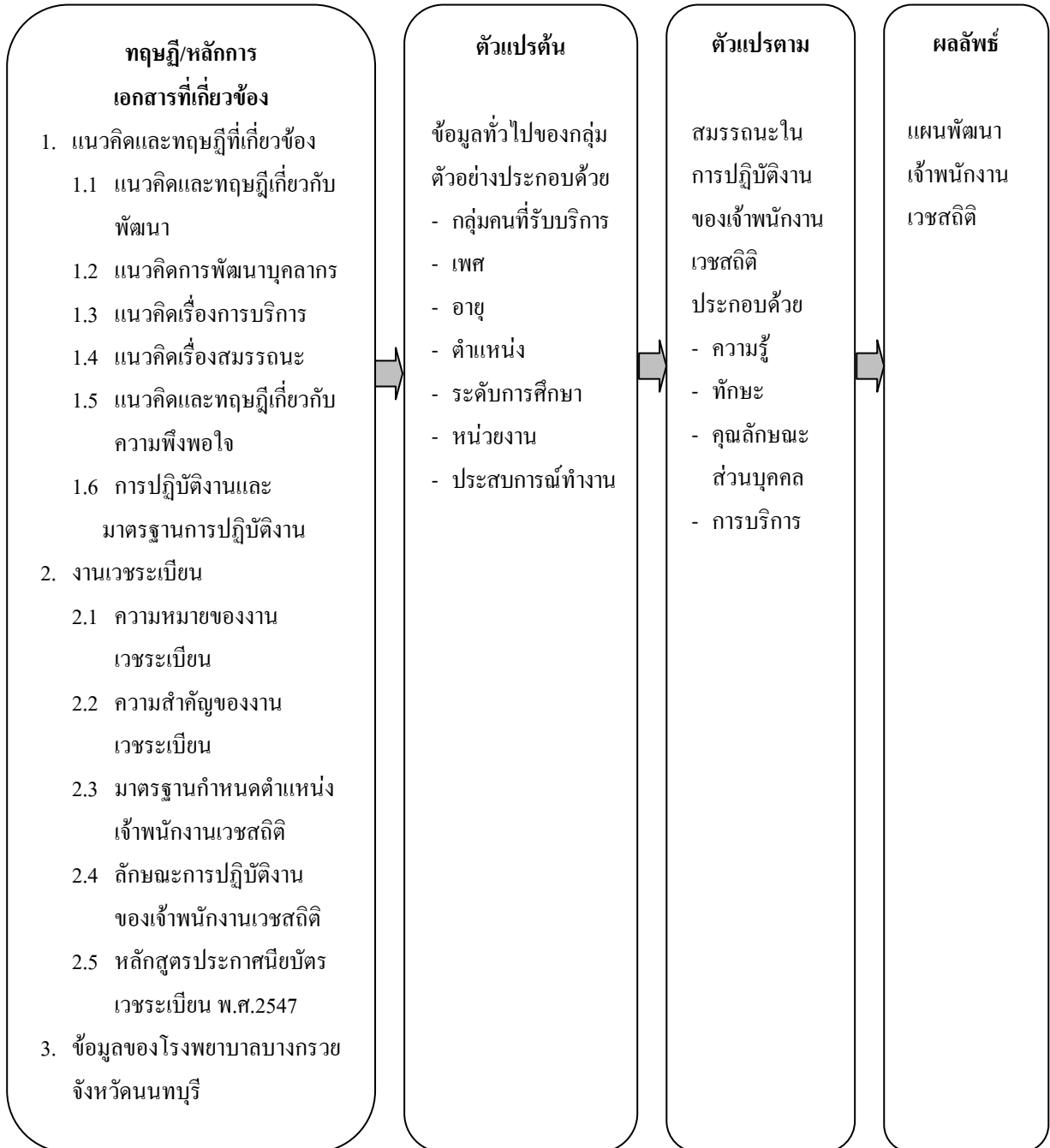
2.1 ตัวแปรต้น หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และเฉพาะกลุ่มที่ 1 ตอบประเด็นเพิ่มเติมคือ ตำแหน่ง หน่วยงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม หมายถึง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ ใน 4 ด้านประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

เจ้าพนักงานเวชสถิติ หมายถึง บุคคลที่ได้รับประกาศนียบัตรเวชสถิติ จากโรงเรียนเวชสถิติสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข หรือประกาศนียบัตรเวชระเบียน (เวชสถิติ) จากวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก

นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง โครงการรัฐบาลที่ทำเพื่อให้ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพคนไทยทุกคนสามารถรับบริการรักษาโรค โดยภาครัฐให้ประชาชนลงทะเบียนกับโรงพยาบาล รัฐจะจัดสรรงบประมาณลงในโรงพยาบาลตามจำนวนคนและแจกบัตรประจำตัวให้แก่ผู้รับบริการ เรียกกันว่า บัตรทอง โครงการนี้ดำเนินงานโดย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (อัมมาร สยามวาลา. 2548 : 8)

โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง หน่วยบริการสาธารณสุขในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ ให้บริการสุขภาพซึ่งประกอบไปด้วย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟูสุขภาพในเขตอำเภอที่โรงพยาบาลนั้นตั้งอยู่

โรงพยาบาลบางกรวย หมายถึง หน่วยบริการสาธารณสุขในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ ให้บริการสุขภาพซึ่งประกอบไปด้วย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟูสุขภาพในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกนอกเวลาราชการ หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับบริการทางด้านสุขภาพในโรงพยาบาลบางกรวยซึ่งประกอบไปด้วย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ ในช่วงเวลา 16.30 น.– 20.30 น.

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โดยมีความรู้ความเข้าใจและสามารถทำได้ อย่างถูกต้อง ประกอบไปด้วย การให้รหัสโรคจากการวินิจฉัยทางการแพทย์ การจัดทำสถิติและรายงานทางการแพทย์ การจัดทำ จัดเก็บ สืบค้น ดูแลรักษา และทำลายเวชระเบียนผู้ป่วย รวมทั้งดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล การบริการ และความสามารถด้านอื่น ๆ โดยวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ

ความรู้ หมายถึง ข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ถ้าไม่มีความรู้ พนักงานก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ความรู้นี้ได้จากการศึกษาอบรม สัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ประกอบไปด้วย ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำประวัติผู้ป่วย ความรู้ความเข้าใจด้านรหัสทางการแพทย์ ความรู้ความเข้าใจด้านสถิติสาธารณสุข และรายงานของโรงพยาบาล ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีในการจัดทำฐานข้อมูลระบบบริการสุขภาพ ความรู้ความเข้าใจด้านระบบการเบิกจ่ายงบประมาณของผู้มารับบริการ ความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิการรักษาของผู้มารับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ทักษะ หมายถึง ทักษะความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่มีทักษะแล้วก็ยากที่จะทำให้พนักงานทำงานให้มีผลงานออกมาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ทักษะนี้ได้มาจากการฝึกฝนหรือกระทำซ้ำๆอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น ประกอบไปด้วย ความสามารถด้านเวชระเบียน ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานเวชระเบียน ความสามารถด้านการวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน ความสามารถด้านการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานเวชระเบียน

คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะความคิด ทักษะคิด ค่านิยม แรงจูงใจและความต้องการส่วนตัวของบุคคล คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ค่อนข้างยาก คุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน ทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

การบริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกในขณะที่ปฏิบัติตนต่อผู้อื่น โดยผู้ที่ให้การบริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ให้บริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลหรือความต้องการที่จะได้บรรลุเป้าหมาย ภาวะของการมีอารมณ์ที่มีผลเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่า ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล เป็นพฤติกรรมออกมาว่า มีความสุข มีความพอใจและไม่พอใจ สังเกตได้จากสายตา คำพูด การแสดงออก ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ให้บริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

แผนพัฒนาบุคลากร หมายถึง การนำเอาข้อมูลที่วิเคราะห์ได้จากการศึกษากำหนดเป็นแนวทางกลยุทธ์ หรือยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากรของสถาบันตามสาขาวิชาชีพเพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่คู่องค์กร ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงสมรรถนะในการปฏิบัติของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. ได้แผนพัฒนาบุคลากรด้านเวชสถิติของโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี