



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัย เรื่อง“การพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยมีเจ้าพนักงานเวชสถิติ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และผู้ป่วยที่มารับบริการในช่วงนอกเวลาราชการเวลา 16.30 น. – 20.30 น. เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล (Unit of analysis) และเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัย โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. การนำเสนอผลการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี (ข้อมูล

ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2555) ประกอบด้วย

1.1.1 แพทย์	14 คน
1.1.2 ทันตแพทย์	9 คน
1.1.3 พยาบาล	48 คน
1.1.4 เภสัชกร	7 คน
1.1.5 นักวิชาการสาธารณสุข	1 คน
1.1.6 เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์	2 คน
1.1.7 เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	4 คน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

97

1.1.8	นักวิทยาศาสตร์การแพทย์	1	คน
1.1.9	เจ้าพนักงานเวชสถิติ	3	คน
1.1.10	เจ้าพนักงานเภสัชกรรม	2	คน
1.1.11	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	6	คน
1.1.12	นักการแพทย์แผนไทย	1	คน
1.1.13	นักกายภาพบำบัด	1	คน
1.1.14	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1	คน
1.1.15	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน
1.1.16	เจ้าพนักงานธุรการ	5	คน
1.1.17	นักเทคนิคการแพทย์	1	คน
1.1.18	เจ้าพนักงานพัสดุ	2	คน
1.1.19	ผู้ช่วยทันตแพทย์	6	คน
1.1.20	พนักงานขับรถ	7	คน
1.1.21	พนักงานซักฟอก	1	คน
1.1.22	พนักงานช่วยเหลือคนไข้	18	คน
1.1.23	นายช่างเทคนิค	1	คน
1.1.24	คนงาน	8	คน
1.1.25	พนักงานแปล	1	คน

รวมทั้งหมด 155 คน

กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16:30 น.–20:30 น.

จำนวน 200 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาล  
บางกรวย โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) (ยูทธ ไกยวรรณ. 2545 :  
111)

1.2.1	แพทย์	14	คน
1.2.2	ทันตแพทย์	9	คน
1.2.3	พยาบาล	48	คน
1.2.4	เภสัชกร	7	คน
1.2.5	นักวิชาการสาธารณสุข	1	คน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

98

1.2.6	เจ้าพนักงานเวชสถิติ	3 คน
1.2.7	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1 คน
1.2.8	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1 คน
1.1.9	เจ้าพนักงานธุรการ	5 คน
1.1.10	นักการแพทย์แผนไทย	1 คน

รวมทั้งหมด 90 คน

กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16:30 น. – 20:30 น. เป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) รวมทั้งหมด 100 คน

## ตัวแปรที่ศึกษา

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

#### 1.1.1 เพศ แบ่งเป็น

- เพศชาย
- เพศหญิง

#### 1.1.2 อายุ แบ่งเป็น

- อายุต่ำกว่า 20 ปี
- อายุ 21 – 30 ปี
- อายุ 31 – 40 ปี
- อายุ 41 – 50 ปี
- อายุ 50 ปีขึ้นไป

#### 1.1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

- ระดับประถมศึกษา
- ระดับมัธยมศึกษา
- ระดับอนุปริญญา
- ระดับปริญญาตรี
- ระดับปริญญาโท



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

99

- ระดับปริญญาเอก

1.1.4 ตำแหน่งหน้าที่ แบ่งเป็น (เฉพาะกลุ่มที่ 1 ตอบ)

- แพทย์
- ทันตแพทย์
- เกษัตริกร
- พยาบาล
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

1.1.5 หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น (เฉพาะกลุ่มที่ 1 ตอบ)

- องค์กรแพทย์
- ฝ่ายการพยาบาล
- ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน
- ฝ่ายทันตสาธารณสุข
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- งานชั้นสูง
- งานประกันสุขภาพ
- ฝ่ายงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน
- งานเอ็กซ์เรย์

1.1.6 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น (เฉพาะกลุ่มที่ 1 ตอบ)

- ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี
- ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี
- ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 -15 ปี
- ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี
- ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 1 ชุด มี 3 ตอน โดยแบ่งแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ชุด คือ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

100

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ  
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าพนักงานเวชสถิติ  
ในโรงพยาบาลบางกรวย ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็น  
แบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา  
ตำแหน่งหน้าที่ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ  
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน แบ่งเป็น ความรู้ทักษะ คุณลักษณะ  
ส่วนบุคคล และการให้บริการ และแต่ละข้อคำตอบให้เลือกเป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

- 1 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยมาก
- 2 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน  
เวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีลักษณะแบบสอบถามแบบเป็นคำถามปลายเปิด

ชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติ  
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มาใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา  
16.30 น. – 20.30 น. ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะ  
เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติ  
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มาใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา  
16:30 น. – 20.30 น. โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งเป็น แบ่งเป็น ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ  
ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ  
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการข้อคำถามมีความหมายในด้านบวก และแต่ละข้อคำตอบให้เลือก  
เป็นมาตรฐานประมาณค่า มี 5 ระดับ ดังนี้



- 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยมาก
- 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีลักษณะแบบสอบถามแบบเป็นคำถามปลายเปิด

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเป็นแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูล หลักการแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการพัฒนาและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา แนวคิดการพัฒนาศูนย์บริการ แนวคิดเรื่องการบริหาร แนวคิดเรื่องสมรรถนะ การปฏิบัติงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติ ลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ เพื่อเป็นแนวทาง การสร้างแบบสอบถาม
  2. รวบรวมเนื้อหาสาระที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะให้ครอบคลุมเนื้อหาที่กำหนดขอบข่ายของแบบสอบถาม
  3. สร้างแบบสอบถามให้มีข้อคำถามครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย และคำนิยามศัพท์เฉพาะ
  4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแบบสอบถาม
  5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2545 : 150-151) ของข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
- การให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญ มี 3 ค่า ดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

102

- + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามสามารถวัดตัวแปรที่ศึกษาได้
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสามารถวัดตัวแปรตามที่ศึกษาได้หรือไม่
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สามารถวัดตัวแปรตามที่ศึกษาได้

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาทุกข้อคำถามได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.66 – 1.00

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางกรวยจังหวัดนนทบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามแล้วมาตรวจให้คะแนนเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543 : 218- 219)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ (Try-Out) เพื่อหาค่าความเที่ยงเกี่ยวกับการการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน แบ่งเป็น ความรู้ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ

8. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

9. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งแบบสอบถามไปให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลบางกรวยจำนวน 80 ชุดและผู้ป่วยที่มาใช้บริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. รวมทั้งหมด 100 คน

2. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดของการตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งแจ้งสถานที่ติดต่อของผู้วิจัยไว้ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อได้ตลอดเวลา ถ้ามีปัญหาในข้อคำถาม



3. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมาให้ผู้วิจัยโดยตรงที่งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

4. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง คัดความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามเป็นร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แล้วลงรหัสในแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าพนักงานเวชสถิติ ในโรงพยาบาลบางกรวย โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน แบ่งเป็น ความรู้ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งเป็นแบ่งเป็น ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรีกำหนดเป็นเกณฑ์ในการแปลผลการวิเคราะห์ 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 102 -103) ดังนี้

- |             |                             |
|-------------|-----------------------------|
| 4.51 – 5.00 | ระดับความคิดเห็น มากที่สุด  |
| 3.51 – 4.50 | ระดับความคิดเห็น มาก        |
| 2.51 – 3.50 | ระดับความคิดเห็น ปานกลาง    |
| 1.51 – 2.50 | ระดับความคิดเห็น น้อย       |
| 1.00 – 1.50 | ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด |





## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล (Descriptive statistics) เป็นสถิติที่บรรยายคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการศึกษา จากกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ สถิติที่ใช้ในการบรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

## การนำเสนอข้อมูล

ผลการนำเสนอข้อมูลนำเสนอโดยการพรรณนาความประกอบตารางในบทที่ 4 การสรุปผลและการอภิปรายในบทที่ 5

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลบางกรวย โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน แบ่งเป็นความรู้ทักษะคุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งเป็น ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 4 สรุปผลสมรรถนะในการการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 5 แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติของโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี