



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านเวชสถิติของโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ครั้งนี้ได้มาจากแบบสอบถาม 2 ชุด ชุดที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรีจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลบางกรวย ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรีจากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิก นอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. โดยนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ซึ่งมีสัญลักษณ์ต่างๆในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n หมายถึง จำนวนกลุ่มประชากร

\bar{X} หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

และจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน แบ่งเป็น ความรู้ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

2. แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

106

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการ ช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งเป็น ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

3. สรุปประเด็นการพัฒนาการพัฒนาศมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

4. แผนพัฒนานุเคราะห์ด้านเวชสถิติ

1. แบบสอบถามความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 90 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละของแต่ละรายการ ผลปรากฏตามตาราง 6

ตาราง 6 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=90)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	11	12.22
หญิง	79	88.78



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

107

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=90)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21 – 30 ปี	21	23.33
31 – 40 ปี	40	44.44
41 – 50 ปี	22	24.45
50 ปีขึ้นไป	7	7.78
3. ตำแหน่งหน้าที่		
แพทย์	14	15.56
ทันตแพทย์	9	10
เภสัชกร	7	7.78
พยาบาล	48	53.33
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ	12	13.33
4. ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	0	0
ระดับมัธยมศึกษา	0	0
ระดับอนุปริญญา	4	4.44
ระดับปริญญาตรี	84	93.34
ระดับปริญญาโท	2	2.22
ระดับปริญญาเอก	0	0
5. หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน		
องค์กรแพทย์	14	15.56
ฝ่ายการพยาบาล	46	51.11
ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน	7	7.78
ฝ่ายทันตสาธารณสุข	8	8.89
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	4	4.44
งานชั้นสูตร	0	0



ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=90)	ร้อยละ
งานประกันสุขภาพ	8	8.89
ฝ่ายงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน	3	3.33
งานเอ็กซเรย์	0	0
6. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
1 – 5 ปี	22	24.45
6 – 10 ปี	18	20
11 – 15 ปี	26	28.89
16 – 20 ปี	19	21.11
21 ขึ้นไป	5	5.55

จากตาราง 6 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 90 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน (ร้อยละ 88.78) เพศชาย จำนวน 11 คน (ร้อยละ 12.22)

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 44.44) รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 24.45) ช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีจำนวนช่วง 21 คน (ร้อยละ 23.33) และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน (ร้อยละ 7.78)

ตำแหน่งหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพยาบาล จำนวน 48 คน (ร้อยละ 53.33) รองลงมาคือตำแหน่งแพทย์ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 15.56) และตำแหน่งที่มือน้อยที่สุด คือ เภสัชกร จำนวน 7 คน (ร้อยละ 7.78)

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 84 คน (ร้อยละ 93.34) รองลงมาคือจบการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 4.44) และระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 2.22)

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ฝ่ายการพยาบาล จำนวน 46 คน (ร้อยละ 51.11) รองลงมาคือ องค์กรแพทย์ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 15.56) และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามที่มีน้อยที่สุดคือ ฝ่ายงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน จำนวน 3 คน (ร้อยละ 3.33)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 11-15 ปี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 28.89) รองลงมาคือช่วงอายุ 1-5 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 24.45) และช่วงอายุที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในการทำงานน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน (ร้อยละ 5.55)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน แบ่งเป็น ความรู้ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาล บางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน แบ่งเป็น ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ นำเสนอผลการวิเคราะห์ จำนวน 90 คน โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 7 ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย
จังหวัดนนทบุรี ด้านความรู้

รายการความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
1. ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำประวัติผู้ป่วย	4.44	0.52	มาก	2
2. ความรู้ความเข้าใจด้านรหัสทางการแพทย์	4.54	0.52	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความเข้าใจด้านสถิติสาธารณสุข และรายงานของโรงพยาบาล	4.29	0.55	มาก	3
4. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีในการ จัดทำฐานข้อมูลระบบบริการสุขภาพ	4.11	0.58	มาก	6
5. ความรู้ความเข้าใจด้านระบบการเบิกจ่าย งบประมาณของผู้มารับบริการ	4.16	0.51	มาก	5
6. ความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิการรักษา ของผู้มารับบริการ	4.23	0.50	มาก	4
รวม	4.30	0.53	มาก	



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านความรู้ จำนวนทั้งหมด 6 รายการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านรหัสทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.54 ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีในการจัดทำฐานข้อมูลระบบบริการสุขภาพมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.11 และความรู้ความเข้าใจด้านระบบการเบิกจ่ายงบประมาณของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

ตาราง 8 ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านทักษะ

รายการความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
n = 90				
1. ความสามารถด้านเวชระเบียน				
1.1 การจัดทำเวชระเบียน	4.27	0.49	มาก	5
1.2 การจัดเก็บเวชระเบียน	4.39	0.55	มาก	2
1.3 การสืบค้นเวชระเบียน	4.49	0.50	มาก	1
1.4 การให้บริการยืม คืนเวชระเบียน	3.96	0.72	มาก	12
1.5 การให้รหัสโรค รหัสผ่าตัด หัตถการ	4.49	0.55	มาก	1
2. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานเวชระเบียน				
2.1 การสืบค้นข้อมูล	4.37	0.48	มาก	3
2.2 การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป	4.34	0.54	มาก	4
2.3 การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล	2.48	0.62	น้อย	13
3. ความสามารถด้านการวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน				
3.1 ความสามารถด้านการบริหารจัดการด้านเวชระเบียน	3.97	0.52	มาก	11



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 8 (ต่อ)

n = 90

รายการความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน เพื่อการทำสถิติและรายงานของโรงพยาบาล	4.10	0.52	มาก	8
3.3 การจัดทำสถิติและรายงานของโรงพยาบาล	4.12	0.61	มาก	7
3.4 เทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสาร ด้านเวชระเบียน	3.99	0.60	มาก	9
4. ความสามารถในการควบคุมคุณภาพ การปฏิบัติงานเวชระเบียน				
4.1 การตรวจสอบความถูกต้องของเวชระเบียน	4.23	0.45	มาก	6
4.2 การพัฒนาคุณภาพงานเวชระเบียน	3.98	0.46	มาก	10
รวม	4.10	0.55	มาก	

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาล บางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านความทักษะ จำนวนทั้งหมด 14 รายการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ การสืบค้นเวชระเบียนและการให้รหัสโรค รหัสผ่าตัด หัตถการมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.49 ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด ได้แก่ 3 การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.48 และการให้บริการยืม คืนเวชระเบียนมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96 ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 9 ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย
จังหวัดนนทบุรี ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

n = 90

รายการความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
1. การมีจิตสำนึกในการบริการ	4.27	0.56	มาก	10
2. ความซื่อสัตย์สุจริต	4.71	0.46	มากที่สุด	1
3. ความคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ	4.40	0.49	มาก	6
4. การเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทย	4.43	0.56	มาก	5
5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.47	0.52	มาก	4
6. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.58	0.54	มากที่สุด	2
7. การตรงต่อเวลา	4.26	0.63	มาก	11
8. การใช้ภาษาในการสื่อสาร	4.16	0.62	มาก	12
9. การใฝ่รู้ การพัฒนาตนเอง	4.38	0.55	มาก	7
10. มนุษยสัมพันธ์	4.50	0.57	มาก	3
11. การช่วยเหลือสังคม	4.37	0.48	มาก	8
12. ความเป็นผู้นำ	3.76	0.64	มาก	13
13. ความสามารถในการบริหารจัดการ	4.30	0.48	มาก	9
รวม	4.35	0.55	มาก	

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวนทั้งหมด 13 รายการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.71 ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด ได้แก่ ความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.76 และ การใช้ภาษาในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.16 ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 10 ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย
จังหวัดนนทบุรี ด้านการบริการ

รายการความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
1. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.61	0.49	มากที่สุด	1
2. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	4.38	0.49	มาก	7
3. ให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง ให้เกียรติ	4.54	0.50	มากที่สุด	2
4. ให้บริการด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ และเต็มใจ	4.47	0.50	มาก	4
5. ให้บริการโดยยึดถือความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.42	0.50	มาก	6
6. ให้บริการด้วยความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ	4.49	0.59	มาก	3
7. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า	4.44	0.50	มาก	5
รวม	4.48	0.51	มาก	

n = 90

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านการบริการ จำนวนทั้งหมด 7 รายการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.61 ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.38 และให้บริการโดยยึดถือความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.42 ตามลำดับ

จากตาราง 6-10 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน แบ่งเป็น ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.48 รองลงมาได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.35 และด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด เท่ากับ 4.10 ตามลำดับ



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

1. มีการจัดประชุมเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลสุขภาพโรงพยาบาล
2. ส่งเสริมด้านการศึกษาต่อสาขาเวชระเบียนในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาระบบงาน
3. มีการพัฒนาระบบรหัสโรคจากการวินิจฉัยของแพทย์ตามหลักการให้รหัสตามบัญชี

จำแนกโรกระหว่างประเทศ เพื่อให้สะดวกกับผู้ปฏิบัติงาน

4. มีความตั้งใจในการทำงานดี
5. อยากให้มีการเน้นระบบการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น

สรุปข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 อันดับ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อ
การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

1. ด้านความรู้

1.1 ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีในการจัดทำฐานข้อมูลระบบบริการสุขภาพ
มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.11

1.2 ความรู้ความเข้าใจด้านระบบการเบิกจ่ายงบประมาณของผู้มารับบริการ
มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.16

2. ด้านทักษะ

2.1 การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X})
เท่ากับ 2.48

2.2 การให้บริการยืม คืนเวชระเบียน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96

3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

3.1 ความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.76

3.2 การใช้ภาษาในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.16

4. ด้านการบริการ

4.1 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.38

4.2 ให้บริการโดยยึดถือความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.42



2. แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย

จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น.

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งเป็น ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละของแต่ละรายการ ผลปรากฏตามตาราง 11

ตาราง 11 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=90)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	67	67.00
หญิง	33	33.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	5.00
21 – 30 ปี	14	14.00
31 – 40 ปี	51	51.00
41 – 50 ปี	18	18.00
50 ปีขึ้นไป	12	12.00



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

116

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=90)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	25	25.00
ระดับมัธยมศึกษา	31	31.00
ระดับอนุปริญญา	29	29.00
ระดับปริญญาตรี	14	14.00
ระดับปริญญาโท	1	1.00
ระดับปริญญาเอก	0	0

จากตาราง 11 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน (ร้อยละ 67.00) เพศชาย จำนวน 33 คน (ร้อยละ 33.00)

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 51.00) รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 18.00) ช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีจำนวนช่วง 14 คน (ร้อยละ 14.00) และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 5.00)

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 31 คน (ร้อยละ 31.00) รองลงมาคือจบการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 29 คน (ร้อยละ 29.00) และระดับการศึกษาที่น้อยที่สุดคือ จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.00)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติ

โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการ
ช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น.

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งเป็น ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ นำเสนอผลการวิเคราะห์ จำนวน 100 คน โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ

รายการความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
1. จำนวนที่นั่งพักเพื่อรอรับการเรียกทำประวัติ เพียงพอ	4.41	0.54	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกแก่ท่านในการติดต่อ สอบถาม	4.26	0.70	มาก	3
3. ความชัดเจนของจุดที่ตั้งของบัตรคิว	3.25	0.70	ปานกลาง	4
4. การประชาสัมพันธ์แนะนำถึงขั้นตอน การทำประวัติก่อนเข้ารับการตรวจ	3.01	0.65	ปานกลาง	5
5. เสียงเรียกจากเจ้าหน้าที่ทำบัตรเสียงดัง และชัดเจน	4.32	0.53	มาก	2
รวม	3.85	0.63	มาก	

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ จำนวนทั้งหมด 5 รายการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ จำนวนที่นั่งพักเพื่อรอรับการเรียกทำประวัติเพียงพอมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.41 ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์แนะนำถึงขั้นตอนการทำประวัติก่อนเข้ารับการตรวจมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.01 และความชัดเจนของจุดที่ตั้งของบัตรคิวมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.25 ตามลำดับ



ตาราง 13 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย
จังหวัดนนทบุรี ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

n = 100

รายการความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
1. ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ทำบัตร	4.26	0.58	มาก	3
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ทำบัตร	4.51	0.54	มาก	2
3. ความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำบัตร	4.17	0.63	มาก	5
4. ความรอบรู้ในงานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.19	0.70	มาก	4
5. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำบัตร	3.99	0.50	มาก	7
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ทำบัตร	4.64	0.45	มากที่สุด	1
7. การพูดจาของเจ้าหน้าที่ทำบัตร	4.04	0.79	มาก	6
รวม	4.26	0.60	มาก	

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนทั้งหมด 7 รายการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ทำบัตรมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.64 ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำบัตรมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.99 และการพูดจาของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.04 ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 119

ตาราง 14 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย
จังหวัดนนทบุรี ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

n = 100

รายการความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
1. ความละเอียดรอบคอบในการทำประวัติ	4.26	0.45	มาก	2
2. การจัดเตรียมความพร้อมในการทำบัตร	4.24	0.43	มาก	3
3. ความเชี่ยวชาญชำนาญของเจ้าหน้าที่ทำบัตร	4.36	0.50	มาก	1
4. ความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือ ที่ใช้ในการทำประวัติ	3.96	0.60	มาก	6
5. ความรวดเร็วในการออกเอกสารเกี่ยวกับประวัติ	4.26	0.79	มาก	2
6. ความถูกต้องของการค้นประวัติของเจ้าหน้าที่ ทำบัตร	4.18	0.43	มาก	4
7. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ทำบัตร	3.77	1.02	มาก	7
8. ความละเอียดชัดเจนในเนื้อหาสาระเกี่ยวกับ ประวัติ	4.06	0.36	มาก	5
มาก	4.14	0.57	มาก	

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับจำนวนทั้งหมด 8 รายการด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ ความเชี่ยวชาญชำนาญของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.36 ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ทำบัตรมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.77 และความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำประวัติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96 ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

120

ตาราง 15 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย
จังหวัดนนทบุรี ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

n = 100

รายการความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
1. ระยะเวลาในการทำประวัติของเจ้าหน้าที่ ทำบัตร	3.86	0.47	มาก	4
2. ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ทำบัตร	4.03	0.70	มาก	3
3. ระยะเวลาการรอทำประวัติ	4.24	0.44	มาก	1
4. จัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.06	0.62	มาก	2
รวม	4.05	0.56	มาก	

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำนวนทั้งหมด 4 รายการด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาการรอทำประวัติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.24 ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการทำประวัติของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.86 และความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.03 ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 16 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

n = 100

รายการความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
1. ความชัดเจนในการแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานประวัติ	4.48	0.50	มาก	1
2. ความชัดเจนของบัตรคิวประเภทต่าง ๆ	4.14	0.38	มาก	2
3. ความชัดเจนของสิทธิการรักษาต่าง ๆ	4.05	0.81	มาก	4
4. ความชัดเจนของช่องบริการต่าง ๆ	4.11	0.36	มาก	3
เฉลี่ย	4.19	0.51	มาก	84.40

จากตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการจำนวนทั้งหมด 4 รายการด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนในการแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานประวัติมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.48 ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด ได้แก่ ความชัดเจนของสิทธิการรักษาต่างๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.05 และความชัดเจนของช่องบริการต่างๆมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

จากตาราง 11-16 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งเป็น ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ด้านที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สูงสุด ได้แก่ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.26 รองลงมาได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.19 และด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด เท่ากับ 3.85 ตามลำดับ



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

1. บัตรคิวหายควรเปลี่ยนระบบบัตรคิวใหม่
2. จุดตั้งบัตรคิวไม่ชัดเจน
3. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ในการบริการน้อยไป
4. เจ้าหน้าที่น้อยไปในวันพุธ

สรุปข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 อันดับ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น.

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ
 - 1.1 การประชาสัมพันธ์แนะนำถึงขั้นตอนการทำประวัติก่อนเข้ารับการตรวจมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.01
 - 1.2 ความชัดเจนของจุดที่ตั้งของบัตรคิว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.25
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.1 พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.99
 - 2.2 การพูดจาของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.04
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
 - 3.1 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.77
 - 3.2 ความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำประวัติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
 - 4.1 ระยะเวลาในการทำประวัติของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.86
 - 4.2 ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.03
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
 - 5.1 ความชัดเจนของสิทธิการรักษาต่างๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.05
 - 5.2 ความชัดเจนของช่องบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.11



3. สรุปประเด็นการพัฒนาการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ดังนี้ ประกอบด้วย

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) น้อยกว่า 4.00 ประกอบด้วย

1.1 การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.48

1.2 ความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.76

1.3 การให้บริการยืม คืนเวชระเบียน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96

1.4 ความสามารถด้านการบริหารจัดการด้านเวชระเบียน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.97

1.5 การพัฒนาคุณภาพงานเวชระเบียน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98

1.6 เทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.99

และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

1. มีการจัดประชุมเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลสุขภาพโรงพยาบาล

2. ส่งเสริมด้านการศึกษาต่อสาขาเวชระเบียน ในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาระบบงาน

3. มีการพัฒนาระบบรหัสโรคจากการวินิจฉัยของแพทย์ตามหลักการให้รหัสตามบัญชี

จำแนกโรคระหว่างประเทศ เพื่อให้สะดวกกับผู้ปฏิบัติงาน

4. มีความตั้งใจในการทำงานดี

5. อยากให้มีการเน้นระบบการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. ที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) น้อยกว่า 4.00 ประกอบด้วย

2.1 การประชาสัมพันธ์แนะนำถึงขั้นตอนการทำประวัติก่อนเข้ารับการตรวจ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.01

2.2 ความชัดเจนของจุดที่ตั้งของบัตรคิว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.25

2.3 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.77

2.4 ระยะเวลาในการทำประวัติของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.86

2.5 ความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำประวัติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96

2.6 พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.99



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

124

และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวช
สถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

1. บัตรคิวหายควรเปลี่ยนระบบบัตรคิวใหม่
2. จุดตั้งบัตรคิวไม่ชัดเจน
3. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ในการบริการน้อยไป
4. เจ้าหน้าที่น้อยไปในวันพุธ

4. แผนพัฒนาบุคลากรด้านเวชสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ข้อมูลความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) น้อยกว่า 4.00
ประกอบด้วย

1. การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.48
2. ความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.76
3. การให้บริการเยี่ยม คิณเวชระเบียน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96
4. ความสามารถด้านการบริหารจัดการด้านเวชระเบียน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.97
5. การพัฒนาคุณภาพงานเวชระเบียน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98
6. เทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.99

และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติ
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา
16.30 น. – 20.30 น. พบว่า ข้อมูลความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) น้อยกว่า 4.00 ประกอบด้วย

1. การประชาสัมพันธ์แนะนำถึงขั้นตอนการทำประวัติก่อนเข้ารับการตรวจ มีค่าเฉลี่ย
(\bar{X}) เท่ากับ 3.01
2. ความชัดเจนของจุดที่ตั้งของบัตรคิว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.25
3. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.77
4. ระยะเวลาในการทำประวัติของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.86
5. ความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำประวัติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ
3.96
6. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำบัตร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.99



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

125

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้จัดทำแผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติจำนวน 7 แผน ประกอบไปด้วยแผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6 แผน และแผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 1 แผน ในแต่ละแผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติ จะประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และผู้รับผิดชอบ ดังนี้

ตาราง 17 แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 1 เรื่อง การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1. เพื่อพัฒนาการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล	1. บุคลากรด้านเวชสถิติสามารถใช้โปรแกรมในการจัดการฐานข้อมูลเบื้องต้นได้	บุคลากรด้านเวชสถิติสามารถใช้โปรแกรมในการจัดการฐานข้อมูลเบื้องต้นได้ >90%	1. โครงการพัฒนาการเขียนโปรแกรมในการจัดการฐานข้อมูล 1.1 จัดทำคู่มือการใช้งานโปรแกรมในการจัดการฐานข้อมูล 1.2 วิเคราะห์ / ประมวลผล/เชื่อมโยงฐานข้อมูลให้มีความสมบูรณ์ 1.3 ดำเนินการพัฒนาการใช้งานโปรแกรมในการจัดการฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง 1.4 อบรมความรู้และทักษะด้านการเขียนโปรแกรมในการจัดการฐานข้อมูล 1.5 จัดประชุมชี้แจงมาตรฐานและแนวทางต่าง ๆ ด้านการเขียนโปรแกรมในการจัดการฐานข้อมูล	บุคลากรด้านเวชสถิติ ทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 18 แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 2 เรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านความเป็นผู้นำ

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1. เพื่อพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านความเป็นผู้นำ	1. บุคลากรด้านเวชสถิติ มีการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านความเป็นผู้นำเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลากรด้านเวชสถิติ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	โครงการพัฒนาสภาวะความเป็นผู้นำ 1. จัดการอบรมการพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำ 1.1 ศึกษาคุณสมบัติของผู้นำที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับกัน 1.2 วิเคราะห์ตัวคุณเอง หาจุดอ่อนและจุดแข็งของคุณ ตั้งเป้าประสงค์เพื่อการปรับปรุงของคุณ 1.3 เรียนรู้วิธีกำหนดทิศทางในการทำงานของตนเอง 1.4 ดำเนินการและติดตามแผนเพื่อพัฒนาทักษะภาวะผู้นำส่วนบุคคล	ทีมงาน บริหารงาน บุคลากร

ตาราง 19 แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 3 เรื่อง ระบบการให้บริการยืม คืบเวชระเบียน

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1. เพื่อพัฒนาระบบการยืมคืบเวชระเบียนที่มีประสิทธิภาพ	1. การให้บริการการยืมคืบเวชระเบียน 2. ร้อยละการสูญหายของเวชระเบียน	สามารถให้บริการยืมคืบเวชระเบียนภายใน 1 ชั่วโมง เวชระเบียนไม่มีการสูญหาย	1. จัดให้มีสถานที่สำหรับจัดเก็บเวชระเบียนที่เหมาะสม และปลอดภัย 2. กำหนดหน้าที่และผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ และค้นหาเวชระเบียนที่ชัดเจน 3. มีระบบการติดตามเวชระเบียน ระบบการยืม (ผู้มีสิทธิยืม ผู้มีสิทธิอนุมัติ) การกำหนดระยะเวลาในการส่งคืน 4. ตรวจสอบอัตราการสูญหายของเวชระเบียน 5. หาแนวทางการป้องกันการสูญหายของเวชระเบียน เช่น การทำสำเนาเวชระเบียน	บุคลากร ด้านเวชสถิติ

ตาราง 20 แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 4 เรื่อง การพัฒนาความสามารถด้านการบริหารจัดการด้านเวชระเบียน

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1. เพื่อกำหนดผู้มีสิทธิและจัดลำดับการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว	1. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลบางกรวยด้านการบริการจัดการข้อมูล	เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกรวยมีความพึงพอใจการบริการจัดการข้อมูล >80%	1. โครงการพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลด้านเวชระเบียน 1.1 กำหนดระเบียบผู้เข้าถึงข้อมูลเวชระเบียนอย่างชัดเจน 1.2 กำหนดระเบียบการใช้งานข้อมูลเวชระเบียน 1.3 กำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบในการเปิดเผยข้อมูลเวชระเบียนอย่างชัดเจน 1.4 กำหนดให้มีรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูลเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ 1.5 อบรมความรู้และทักษะด้านการใช้งานข้อมูลเวชระเบียน 1.6 จัดประชุมชี้แจงมาตรฐานและแนวทางต่าง ๆ ด้านการใช้งานข้อมูลเวชระเบียน 1.7 ประเมินผลความพึงพอใจการบริการจัดการข้อมูลเวชระเบียน	บุคลากร ด้านเวชสถิติ

ตาราง 21 แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 5 เรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานเวชระเบียนที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1. เพื่อพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในงานเวชระเบียนให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1. อัตราความสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยใน	> 90%	1. โครงการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในงานเวชระเบียน	คณะกรรมการเวชระเบียน
	2. อัตราความสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยนอก	> 90%	1.1 กำหนดฐานข้อมูลที่สำคัญของโรงพยาบาล , ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น	บุคลากรด้านเวชสถิติ
	3. อัตราการสูญหายการเก็บข้อมูลของเวชระเบียน	0	1.2 กำหนดมาตรฐาน / แนวทางการบันทึกเวชระเบียนและกำหนดมาตรฐานข้อมูล ชุดข้อมูลของข้อมูลเวชระเบียน	ทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ
	4. อัตราความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น	> 90%	1.3 ปรับปรุงคู่มือการดำเนินงานระบบสารสนเทศ	
	5. อัตราความทันเวลาของการรายงานข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น	> 90%	1.4 จัดประชุมชี้แจงแนวทางต่างๆเกี่ยวกับระบบสารสนเทศให้หน่วยงานในโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้อง 1.5 ดำเนินการพัฒนาคุณภาพเวชระเบียนอย่างต่อเนื่อง โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของเวชระเบียน 1.6 สรุปและรายงานผลให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและหน่วยงาน/ทีมหน้าที่เกี่ยวข้อง	

ตาราง 22 แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 6 เรื่อง การพัฒนาเทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1. เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเวชสถิติให้มีความรู้ด้านเทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน	1. ร้อยละของบุคลากรมีความรู้ด้านเทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน	>80%	1. โครงการพัฒนาความรู้ด้านเทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน	บุคลากรด้านเวชสถิติ
2. เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน	2. อัตราการนำข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นไปใช้ให้เกิดประโยชน์	>80%	1.1 สํารวจข้อมูลความรู้และความต้องการอบรมด้านด้านเทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน 1.2 อบรมความรู้ด้านเทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน	และทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 23 แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ 7 เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการงานห้องบัตร

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1. เพื่อให้งานบริการของห้องบัตรเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. จำนวนข้อร้องเรียน 3. จำนวนการศึกษาดูงาน/ฝึกงานขององค์กรภายนอก	> 80 % 0 > 80 %	1. โครงการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของงานเวชระเบียน 1.1 สำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 1.2 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เช่น ผู้รับฟังข้อคิดเห็น 1.3 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้/แก้ไข/ปรับปรุง 1.4 นำผลสำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจใช้ในการพัฒนาบริการ 1.5 มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหาร/พฤติกรรมบริการ 1.6 มีการประกันเวลาของการให้บริการ	บุคลากร ด้านเวชสถิติ ทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน	1. ร้อยละของบุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ ในเกณฑ์ดี (≥ 4)	> 80 %	1. โครงการเสริมสร้าง จริยธรรม คุณธรรม บุคลากร	ทีมพัฒนาบุคลากร