



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านเวชสถิติของโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นการสุ่มโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นคือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าพนักงานเวชสถิติ และกลุ่มผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกนอกเวลาราชการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม 2 ชุด ชุดละ 3 ตอน ดังนี้ ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลบางกรวย ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีจำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน แบ่งเป็น ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการ ข้อคำถามมีความหมายในด้านบวกและแต่ละข้อคำตอบให้เลือกเป็นมาตรฐานประมาณค่า ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีลักษณะแบบสอบถามแบบเป็นคำถามปลายเปิด ชุดที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. - 20.30 น. ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. - 20.30 น. โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งเป็น ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีลักษณะแบบสอบถามแบบเป็นคำถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

134

## สรุปผลการวิจัย

**แบบสอบถามชุดที่ 1** แบบสอบถามความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ  
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 1 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 90 คน เป็นเพศหญิง 79 คน เพศชาย  
11 คน

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 40 คน  
รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 22 คน ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 21 คน และช่วงอายุ  
ที่น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน

ตำแหน่งหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพยาบาล จำนวน 48 คน  
รองลงมาก็คือตำแหน่งแพทย์ จำนวน 14 คน และตำแหน่งที่มีน้อยที่สุดคือ เกสซ์กร จำนวน 7 คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน  
84 คน รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 4 คน และระดับการศึกษาระดับ  
ปริญญาโท จำนวน 2 คน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ฝ่ายการพยาบาล จำนวน 46 คน  
รองลงมาก็คือ องค์กรแพทย์ จำนวน 14 คน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามที่มีน้อย  
ที่สุดคือ ฝ่ายงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน จำนวน 3 คน

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 11-15 ปี  
จำนวน 26 คน รองลงมา คือ ช่วงอายุ 1-5 ปี จำนวน 22 คน และช่วงอายุที่มีประสบการณ์  
ในการปฏิบัติงานในการทำงานน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ  
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 อันดับ ดังนี้

1. ด้านความรู้
  - 1.1 ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีในการจัดทำฐานข้อมูลระบบบริการสุขภาพ
  - 1.2 ความรู้ความเข้าใจด้านระบบการเบิกจ่ายงบประมาณของผู้มารับบริการ
2. ด้านทักษะ
  - 2.1 การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูลมีค่าเฉลี่ย
  - 2.2 การให้บริการยืม คืนเวชระเบียนมีค่าเฉลี่ย
3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
  - 3.1 ความเป็นผู้นำ
  - 3.2 การใช้ภาษาในการสื่อสาร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

135

## 4. ด้านการบริการ

4.1 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

4.2 ให้บริการโดยยึดถือความต้องการของผู้รับบริการ

**แบบสอบถามชุดที่ 2** แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น.

ตอนที่ 1 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน เป็นเพศหญิง จำนวน เป็นเพศหญิง 67 คน เพศชาย 33 คน

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 51 คน รองลงมาคืออยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 18 คน ช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีจำนวนช่วง 14 คน และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 31 คน รองลงมาคือจบการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 29 คน และระดับการศึกษาที่น้อยที่สุดคือ จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการช่วงเวลา 16.30 น. – 20.30 น. ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 อันดับ ดังนี้

### 1. ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ

1.1 การประชาสัมพันธ์แนะนำถึงขั้นตอนการทำประวัติก่อนเข้ารับการตรวจ

1.2 ความชัดเจนของจุดที่ตั้งของบัตรคิว

### 2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2 พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำบัตร

2.2 การพูดจาของเจ้าหน้าที่ทำบัตร

### 3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

3.1 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ทำบัตร

3.2 ความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำประวัติ

### 4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

4.1 ระยะเวลาในการทำประวัติของเจ้าหน้าที่ทำบัตร

4.2 ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ทำบัตร

### 5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

136

5.1 ความชัดเจนของสิทธิการรักษาต่าง ๆ

5.2 ความชัดเจนของช่องบริการต่าง ๆ

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

1. การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล
2. ความเป็นผู้นำ
3. การให้บริการเยี่ยม คืบเวชระเบียน
4. ความสามารถด้านการบริหารจัดการด้านเวชระเบียน
5. การพัฒนาคุณภาพงานเวชระเบียน
6. เทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน

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

1. การประชาสัมพันธ์แนะนำถึงขั้นตอนการทำประวัติก่อนเข้ารับการตรวจ
2. ความชัดเจนของจุดที่ตั้งของบัตรคิว
3. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร
4. ระยะเวลาในการทำประวัติของเจ้าหน้าที่ทำบัตร
5. ความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำประวัติ
6. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำบัตร

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

1. แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติเรื่อง การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล
2. แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านความเป็นผู้นำ



3. แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติเรื่อง ระบบการให้บริการเยี่ยม คั่นเวชระเบียน
4. แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติเรื่อง การพัฒนาความสามารถด้านการบริหารจัดการด้านเวชระเบียน
5. แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติเรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานเวชระเบียนที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
6. แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติเรื่อง การพัฒนาเทคนิค/วิธีการเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน
7. แผนพัฒนาเจ้าพนักงานเวชสถิติเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการงานห้องบัตร

## อภิปรายผล

จากความคิดเห็นความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ สรุปได้ว่าความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน แบ่งเป็น ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล และการบริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ โดยภาพรวมสมรรถนะของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวยอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพมาศ ศรีอนุชิต (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งเป็น ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรกานต์ วิสัยเลิศ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกเวช



ระเบียบ-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี จากการศึกษา พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่เป็นปัจจัยที่มีต่อความพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี สาเหตุที่ผลการวิจัยมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันคือ จำนวนที่นั่งพักเพื่อรอทำประวัติ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เสียงเรียกจากเจ้าหน้าที่ทำประวัติชัดเจน เจ้าหน้าที่ทำบัตรแต่งกายเหมาะสม และมีความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนการทำประวัติ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. ฝ่ายงานพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลบางกรวยควรนำแผนพัฒนาบุคลากรด้านเวชสถิติไปใช้เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเวชสถิติและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ
2. โรงพยาบาลบางกรวยควรจัดให้เจ้าหน้าที่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานด้านเวชระเบียนและสถิติอย่างต่อเนื่องทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ
3. ควรนำผลการวิจัยเสนอแนะแนวทางในการผลิตเจ้าพนักงานเวชสถิติให้กับสถาบันการศึกษา

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการวิจัยโดยเปลี่ยนการวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. ทำการวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเพิ่มขึ้น
3. ทำการวิจัยโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เช่น นักศึกษาแพทย์ นักศึกษาฝึกงาน