

แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานเวชระเบียนของ โรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

Guidelines for The Development of The Quality of Medical Record Services of The Kumphawapi Hospital Udon Thani Province

ศิวากาน จันทะไทย¹

Siwakan Janthathai¹

Received: 29 กรกฎาคม 2564 Revised: 12 กันยายน 2564 Accepted: 14 กันยายน 2564

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี 2) กำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการภายนอกและผู้รับบริการภายในเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จำนวน 377 คน สุ่มโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือวิจัยใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระยะที่ 2 กำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาล และตัวแทนผู้รับบริการจำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ปัญหาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ภาพรวมปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ด้าน

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี; Master Student of Arts Program, Program in Development Strategy, Udon Thani Rajabhat University, Thailand; e-mail: janthathaisiwakan@gmail.com

การเข้าถึงได้ ลำดับที่ 2 ด้านการตอบสนองความต้องการ ลำดับที่ 3 ด้านความปลอดภัย ลำดับที่ 4 ด้านความเชื่อถือได้ ลำดับที่ 5 ด้านสามารถจับต้องรู้สึกได้ ลำดับที่ 6 ด้านความสุภาพ ลำดับที่ 7 ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ลำดับที่ 8 ด้านความน่าไว้วางใจ ลำดับที่ 9 ด้านความสามารถ และลำดับที่ 10 ด้านการติดต่อสื่อสาร

2. ผลกำหนดผลการกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานีพบว่า ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ โครงการ/กิจกรรม วิธีประเมินผล ซึ่งมีทั้งหมด 6 แนวทาง จำนวน 18 กิจกรรม ได้แก่ แนวทางที่ 1 ด้านการเข้าถึงได้ จำนวน 3 กิจกรรม แนวทางที่ 2 ด้านการตอบสนองความต้องการ จำนวน 3 กิจกรรม แนวทางที่ 3 ด้านความปลอดภัย จำนวน 3 กิจกรรม แนวทางที่ 4 ด้านความเชื่อถือได้ จำนวน 3 กิจกรรม แนวทางที่ 5 ด้านสามารถจับต้องรู้สึกได้ จำนวน 3 กิจกรรม และแนวทางที่ 6 ด้านความสุภาพ จำนวน 3 กิจกรรม

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, การให้บริการ, งานเวชระเบียน

ABSTRACT

The objectives of this research article were: 1) to study problems in providing medical records at Kumphawapi Hospital; and 2) to determine guidelines for the development of medical records services of Kumphawapi Hospital. The mixed method research used for the research. The research was conducted in 2 phases. Phase 1 was to identify the problems in providing medical records. The sample group were 377 external service recipients and internal medical records recipients of Kumphawapi Hospital by simple random sampling. A questionnaire was used for the data collection. The data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation. Phase 2 was to determine the guidelines for the development of medical records services of Kumphawapi Hospital. The target group were 10 medical record service provider and service representatives. The tool used was semi-structured Interview and the data were analyzed by content analysis.

1. Regarding the problems in providing medical records at Kumphawapi Hospital, it was found that the overall was at a moderate level related to 1) accessibility, 2) demand

response, 3) security, 4) reliability, 5) affective, 6) courtesy, 7) client understanding, 8) trustworthy, 9) competence and 10) communication.

2. In terms of the guidelines for the development of medical records services of Kumphawapi Hospital, we found the principles, objectives, projects / activities evaluation method having a total of 6 approaches 18 activities, including 1) 3 activities for accessibility, 2) 3 activities for demand response, 3) 3 activities for safety, 4) 3 activities for reliability, 5) 3 activities for tactile and 6) 3 activities for politeness.

KEYWORDS: Guidelines for the development, Services, Medical record

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่ต้องกำหนดมาตรฐานบริการสาธารณสุขเพื่อให้เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้ยึดถือ ว่าการบริการที่ส่งมอบให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการต้องมีคุณภาพได้มาตรฐานให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจโดยกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเกณฑ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 และการตื่นตัวของสภาวิชาชีพผู้ประกอบโรคศิลปะ ได้ลงนามประกาศสิทธิผู้ป่วยในคำประกาศสิทธิผู้ป่วย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของผู้ประกอบโรคศิลปะเกี่ยวกับการบริการสุขภาพประชาชน ด้านความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการ ด้านสุขภาพ การได้รับข่าวสารด้านสุขภาพที่ถูกต้อง การได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตนตามที่ปรากฏในเวชระเบียน และการได้รับการปกปิดข้อมูลความลับส่วนบุคคล (วิสูตร พงศศิริโพธิ์, 2544) รวมทั้งสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาลซึ่งเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่กำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพโรงพยาบาลได้กำหนดกรอบมาตรฐานในการพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในส่วนของงานเวชระเบียนสำหรับโรงพยาบาลที่ขอรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไว้ว่า องค์กรต้องจัดให้มีระบบบริหารเวชระเบียนที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การออกแบบระบบ การรักษาความปลอดภัย และการควบคุมข้อมูลผู้ป่วย (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2551)

โรงพยาบาลกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 180 เตียง ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เปิดให้บริการประชาชนในเขตอำเภอกุมภวาปี และอำเภอใกล้เคียง มีเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั้งหมด 539 คน มีประชากรในเขตรับผิดชอบประมาณ 150,000 คน ผู้มารับบริการประเภทผู้ป่วยนอกประมาณ 17,000 คนต่อเดือน และผู้ป่วยที่รับไว้

นอนรักษาในโรงพยาบาลประมาณ 1,000 คนต่อเดือน (โรงพยาบาลกุมภวาปี งานแผนงานและยุทธศาสตร์, 2560) เพื่อให้ได้มาตรฐานบริการสาธารณสุขโรงพยาบาลกุมภวาปีจึงมีนโยบายมุ่งเน้นให้บริการประชาชนตามมาตรฐานระบบบริการคุณภาพของกระทรวงสาธารณสุขและของสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้น งานเวชระเบียนซึ่งเป็นหน่วยงานในโรงพยาบาลจึงต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน เพื่อสนองนโยบายของโรงพยาบาลและของกระทรวงสาธารณสุข งานเวชระเบียน โรงพยาบาลกุมภวาปี เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยเปิดให้บริการทำเวชระเบียนสำหรับตรวจโรค ให้บริการยืมเวชระเบียน เก็บรักษาเวชระเบียน และทำลายเวชระเบียน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และรักษาความลับของผู้รับบริการ จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของงานเวชระเบียน โรงพยาบาลกุมภวาปี พบว่า มีการออกบัตรตรวจคัดคนคิดเป็นร้อยละ 0.04 ความสมบูรณ์เวชระเบียนร้อยละ 64.06 ระยะเวลาการออกบัตรตรวจเฉลี่ย 24 นาที ออกบัตรตรวจแทนบัตรที่หายหรือหาไม่พบคิดเป็นร้อยละ 0.10 และความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 73.51 ซึ่งผลการปฏิบัติงานของงาน เวชระเบียน โรงพยาบาลกุมภวาปีที่ผ่านมายังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานบริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี ที่อิงเกณฑ์มาตรฐานตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุข และเกณฑ์มาตรฐานงานเวชระเบียนของสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (องค์กรมหาชน) ซึ่งกำหนดไว้ว่าโรงพยาบาลจะต้องจัดให้มีบริการเวชระเบียนที่ถูกต้อง (งานแผนงานและยุทธศาสตร์โรงพยาบาลกุมภวาปี, 2560)

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกุมภวาปี ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานเวชระเบียนให้เป็นหน่วยงานบริการของโรงพยาบาลและเป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างแพทย์และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ เป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาปัญหาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการภายนอกงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จำนวน 17,000 คน และ ผู้รับบริการภายในงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จำนวน 539 คน รวม 17,539 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 377 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้มารับบริการโดยการสุ่มตัวอย่างในเชิงเป็นไปไม่ได้ (Non-probability sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาจกำหนดได้ว่าทุกส่วนของประชากรมีโอกาสได้รับการคัดเลือกโดยเท่ากัน ซึ่งทำให้ไม่สามารถจะคาดคะเน หรือ คำนวณหาความผิดพลาดในการสุ่มเลือกตัวอย่างได้ จึงใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดกลุ่มเป้าหมายโดยให้ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2538)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามส่วนนี้จะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended) เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาปัญหาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อประสานและชี้แจงเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ชื่อเรื่องการวิจัย วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ การเก็บข้อมูลที่เป็นความลับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย โดยการนำเสนอลักษณะเป็นแบบตารางประกอบความเรียง โดยวิเคราะห์ค่าสถิติคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ระยะที่ 2 การกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาระยะที่ 1 มาเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี และดำเนินการวิจัยรายละเอียดดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจงได้แก่ ผู้ให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาล จำนวน 8 คน และตัวแทนผู้รับบริการจำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คำถามส่วนนี้จะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended) เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อประสานขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เพื่อการทำวิจัยจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยนำข้อมูลเชิงคุณภาพโดยนำข้อมูลจากการระดมสมอง มาตีความ นำข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้จัดเรียงและนำมาแยกแยะ จัดหมวดหมู่ ข้อมูลใดควรอยู่ด้วยกัน แล้วหาความสัมพันธ์ของหมวดหมู่ประเภทต่างๆ เรียกว่า การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เมื่อได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลไปตรวจสอบตามเนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ภาพรวมปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ด้านการเข้าถึงได้ ลำดับที่ 2 ด้านการตอบสนองความต้องการ ลำดับที่ 3 ด้านความปลอดภัย ลำดับที่ 4 ด้านความเชื่อถือได้ ลำดับที่ 5 ด้านสามารถจับต้องรู้สึกได้ ลำดับที่ 6 ด้านความสุภาพ ลำดับที่ 7 ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ลำดับที่ 8 ด้านความน่าไว้วางใจ ลำดับที่ 9 ด้านความสามารถ และลำดับที่ 10 ด้านการติดต่อสื่อสาร

2. ผลกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ โครงการ/กิจกรรม วิธีประเมินผล ซึ่งมีทั้งหมด 6 แนวทาง 18 กิจกรรม ได้แก่ แนวทางที่ 1 ด้านการเข้าถึงได้ จำนวน 3 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) อบรมเชิงปฏิบัติการในการให้บริการงานเวชระเบียนเจ้าหน้าที่ส่วนบริการด้วย Call Center 2) อบรมเจ้าหน้าที่ในการให้ผู้รับบริการงานเวชระเบียนให้สามารถเข้าถึงบริการได้ทางอินเทอร์เน็ต 3) จัดทำคู่มือและขั้นตอนการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี แนวทางที่ 2 ด้านการตอบสนองความต้องการ จำนวน 3 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการงานเวชระเบียน 2) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานเวชระเบียนให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ 3) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่วางแผนการให้บริการงานเวชระเบียนในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ แนวทางที่ 3 ด้านความปลอดภัย จำนวน 3 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) จัดทำคู่มือการให้บริการงานเวชระเบียนเพื่ออำนวยความสะดวกทางกายภาพ เช่นจัดทำแผนที่ ในการใช้สถานที่ ได้แก่การจัดทำป้าย การจัดทำลูกศรทางเดิน 2) ฝึกอบรมแนวปฏิบัติในการพิทักษ์สิทธิ์ข้อมูลผู้รับบริการ 3) ฝึกอบรมการดูแลสิ่งแวดล้อมให้มีความสะอาด สะอาด และปลอดภัย แนวทางที่ 4 ด้านความ

เชื่อถือได้ จำนวน 3 กิจกรรมประกอบด้วย 1) การฝึกอบรมการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการงานเวชระเบียน เช่น เป็นผู้ฟังที่ดี สนใจปัญหาอย่างจริงจัง 2) ฝึกอบรมแนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลและความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการ 3) การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อรองรับการให้บริการให้ได้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แนวทางที่ 5 ด้านสามารถจับต้องรู้สึกได้ จำนวน 3 กิจกรรมประกอบด้วย 1) จัดทำคู่มือการให้บริการที่ต่งานเวชระเบียน 2) ฝึกอบรมการให้บริการ”จิตบริการ”สำหรับเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน 3) ฝึกอบรม”การเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ”งานเวชระเบียน และแนวทางที่ 6 ด้านความสุภาพ จำนวน 3 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) ฝึกอบรมการพูดเพื่อประสบความสำเร็จในการให้บริการงานเวชระเบียน 2) ฝึกอบรมการแต่งกายและเครื่องประกอบผู้ให้บริการงานเวชระเบียน 3) ฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาปัญหาปัญหาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัญหาลำดับที่ 1 ด้านการเข้าถึงได้ ลำดับที่ 2 ด้านการตอบสนองความต้องการ ลำดับที่ 3 ด้านความปลอดภัย ลำดับที่ 4 ด้านความเชื่อถือได้ ลำดับที่ 5 ด้านสามารถจับต้องรู้สึกได้ ลำดับที่ 6 ด้านความสุภาพ ลำดับที่ 7 ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ลำดับที่ 8 ด้านความน่าไว้วางใจ ลำดับที่ 9 ด้านความสามารถ ลำดับที่ 10 ด้านการติดต่อสื่อสารเหตุผลที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลเป็นงานด้านแรกที่ผู้รับบริการต้องมาติดต่อ ดังนั้นหากตั้งอยู่ในพื้นที่ค้นหาได้ง่าย มีขั้นตอนการติดต่อได้รวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้ ก็จะทำให้งานบริการส่วนนี้ผู้รับบริการเข้าถึงได้เร็วสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตริณชุ จำปาทอง (2553) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือที่อยู่ในระดับสูงมาก และเปรียบเทียบ 2 กรณี คือระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการบริการหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์สอน พรหมจัน, ธนกฤต ทูริสุทธิ ประจัญ กิ่งมิ่งแสบ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การให้บริการจดทะเบียนที่ดินของกรม

ที่ดิน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ระดับปัญหา เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านความสะดวกรวดเร็ว 2) ด้านความเท่าเทียม 3) ด้านความโปร่งใส 4) ด้านความต่อเนื่องและเพียงพอ 5) ด้านความถูกต้องแม่นยำ และ 6) ด้านสภาพผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่

2. ผลการกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ โครงการ/กิจกรรม วิธีประเมินผล ซึ่งมีทั้งหมด 6 แนวทาง จำนวน 18 กิจกรรม ได้แก่ แนวคิดที่ 1) ด้านความสะดวกรวดเร็ว 2) ด้านความเท่าเทียม 3) ด้านความโปร่งใส 4) ด้านความต่อเนื่องและเพียงพอ 5) ด้านความถูกต้องแม่นยำ และ 6) ด้านสภาพผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานของอนงค์ สอน พรมจัน, ธนกฤต ทูริสุทธิ์ ประจัญ กิ่งมิ่งแฮ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การให้บริการจดทะเบียนที่ดินของกรมที่ดิน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการจดทะเบียนที่ดินของกรมที่ดิน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้บริการจดทะเบียนที่ดิน ให้ได้มาตรฐานและใกล้เคียงกับระดับสากล ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 2 พัฒนาระบบการให้บริการจดทะเบียนที่ดินของกรมที่ดิน มีความทันสมัย บริการออนไลน์ทั่วประเทศ และเชื่อมโยงกับสากล ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์การจดทะเบียนที่ดินให้มีความทันสมัย ให้ได้เกณฑ์มาตรฐานของกรมที่ดิน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบข้อมูลที่ดินของประเทศ สามารถรองรับการใช้ประโยชน์จากที่ดินในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการประชาสัมพันธ์ระบบ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเหตุผลที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ผู้รับบริการส่วนมากเป็นผู้ป่วยและญาติซึ่งมีสภาพจิตใจไม่ปกติหากเจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจ ผู้รับบริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมให้บริการ พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย เต็มใจและจริงใจในการให้บริการจะทำให้การรับบริการมีความพึงพอใจและสอดคล้องกับงานสุนาคาวิวงศ์ (2545) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ และความพึงพอใจผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านบุคลากรของงานห้องบัตรอยู่ในระดับมากในหัวข้อ มีกิริยาวาจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพุดจาสุภาพตามลำดับ 2) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของงานห้องบัตรอยู่ในระดับมากในหัวข้อบริเวณทำบัตรอากาศถ่ายเท

สะดวก, ที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ และห้องบัตรมีป้ายบอกชัดเจนตามลำดับ 3) ด้านระบบบริการของงานห้องบัตรอยู่ในระดับมากในหัวข้อ มีระบบบริการบัตร ไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีเครื่องหมายและช่องยื่นบัตรชัดเจนมองเห็นง่าย, การให้บริการทำบัตรรวดเร็ว, อำนวยความสะดวกในการทำบัตร และมีช่องทางให้ยื่นบัตรชัดเจนตามลำดับ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากหากโรงพยาบาลมีการดูแลพื้นที่ให้บริการ เช่นสถานที่นั่งรอรับบริการที่สะอาด จัดช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วโดยใช้ระบบคิวที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบุญประสพ เกตุขาว (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ การจัดบริการด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและด้านระบบบริการ ของผู้รับบริการในส่วนห้องบัตร และรุ่งทิวา ปฏิสังข์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก ในความสะอาดของอาคารสถานที่, ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ, การให้บริการของแพทย์, การทำงานของพยาบาล, ความพร้อมของเครื่องมือแพทย์, การทำงานของประชาสัมพันธ์, การบริการของห้องยา และด้านค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านการปฏิบัติงานของห้องบัตร, ระยะเวลารอรับยา ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับน้อย คือ สถานที่จอดรถและเก้าอี้นั่งรอรับบริการห้องบัตร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การเข้าถึงการให้บริการ โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต และผู้รับบริการไม่รอคอยการบริการนานเกินไป ตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างทันที มีความสะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาล ด้วยการให้ข้อมูลการสื่อสารหลายช่องทาง รวมถึงการที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยว่าข้อมูลของตนเองจะไม่ถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ โรงพยาบาลที่มีจุดตรงเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้รับบริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมให้บริการ พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย เต็มใจและจริงใจในการให้บริการ และควรจัดทำคู่มือการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่ได้มาตรฐานต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการรับบริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาล
- 2.2 ควรศึกษารูปแบบการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาล
- 2.3 ควรศึกษาการถอดบทเรียนการให้บริการงานเวชระเบียนของโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

- งานแผนงานและยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลกุมภวาปี. (2560). *เอกสารประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ คปสอ. ปีงบประมาณ 2562*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2564, จาก <https://kumpawapihospital.go.th/newsite/>.
- ตรีสุข จำปาทอง. (2553). *การศึกษาคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช*. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รุ่งทิวา ปฏิสังข์. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดระยองที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง*. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิสูตร พงศศิริโพบูลย์. (2544). *แพทย์กับกฎหมายพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง*. กรุงเทพฯ : ภาควิชานิติเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรามาศิวดี*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2564, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Pub_Pol/Tanaporn_M.pdf.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2538). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2 ขอนแก่น : ขอนแก่นการพิมพ์.
- ลุมนา คาวีวงศ์. (2545). *การพัฒนากระบวนการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์*. ปรินญาณิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อนงค์สอน พรหมจัน และคณะ. (2562). ยุทธศาสตร์การให้บริการจดทะเบียนที่ดินของกรมที่ดิน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. ปรินูญานีพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.