

ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

Critical Success Factors and Organizational Support Affecting the Job Performance of Medical Record Technician in Community Hospitals Public Health Region 7

นภาพร พรหมรี (Napajarat Promree)* ดร.ประจักษ์ บัวพันธ์ (Dr.Prachak Bouphan)^{1**}

(Received: May 2, 2020; Revised: July 15, 2020; Accepted: July 17, 2020)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 โดยประชากรที่ศึกษาคือ เจ้าพนักงานเวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 จำนวน 104 คน ซึ่งผู้วิจัยศึกษาจากประชากรทั้งหมด เก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสนับสนุนการอธิบายข้อมูลเชิงปริมาณ จำนวน 12 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมปัจจัยแห่งความสำเร็จ การสนับสนุนจากองค์กร และการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก 3.71 (S.D.=0.44), 3.69 (S.D.=0.44) และ 4.02 (S.D.=0.31) ตามลำดับ โดยพบว่า ภาพรวมปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ ($r = 0.628, p\text{-value} < 0.001$; $r = 0.651, p\text{-value} < 0.001$) ตามลำดับ และปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วมสามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ได้ร้อยละ 51.2 ($R^2 = 0.512, p\text{-value} < 0.001$) โดยผลการวิจัยในครั้งนี้หน่วยงานสาธารณสุขสามารถนำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ABSTRACT

This cross-sectional descriptive research aimed to study critical success factors and organizational support affecting the job performance of medical record technician in community hospitals, Public Health Region 7. The population of the study were 104 Medical Record Technicians in Public Health Region 7. And 12 key informants were In-depth interview guidelines for the qualitative data gathering. Data analysis was performed by descriptive and inferential by the significance level at 0.05. The results showed that the overall of critical success factors, organizational

¹ Corresponding author: bprach@kku.ac.th

*นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข การส่งเสริมสุขภาพ โภชนาการ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

support and job performance of the Medical Record Technicians were at a high level 3.71 (S.D.=0.44), 3.69 (S.D.=0.44) and 4.02 (S.D.=0.31) respectively. The correlation between critical success factors, organizational support and job performance of the Medical Record Technicians were at the moderate level ($r = 0.628, p\text{-value} < 0.001$; $r = 0.651, p\text{-value} < 0.001$) respectively. The organizational support ; management and the critical success factors; implementation in areas could predict the performance of medical record technician in community hospitals in Public Health Region 7 at 51.2 percentage. ($R^2 = 0.512, p\text{-value} < 0.001$). By this research the public health organization can be used the plan to improve and develop the performance of medical record technician in community hospitals.

คำสำคัญ: ปัจจัยแห่งความสำเร็จ การสนับสนุนจากองค์กร การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ

Keywords: Critical success factors, Organizational support, Job performance of medical record technician

บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมและวางรากฐานของประเทศโดยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) เป็นกลไกในการขับเคลื่อนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การพัฒนาที่ยั่งยืนและคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา และด้านสุขภาพมุ่งเน้นการเสริมสร้างกำลังคนให้มีสุขภาพที่ดี การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางสุขภาพและการจัดบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ [1] จากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564) เพื่อให้สอดคล้องตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพ 4 ยุทธศาสตร์คือ 1) เร่งการเสริมสร้างสุขภาพคนไทย เจริญ 2) สร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในระบบบริการสุขภาพ 3) พัฒนาและสร้างกลไกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกำลังคนด้านสุขภาพ และ 4) พัฒนาและสร้างความเข้มแข็งในการอภิบาลระบบสุขภาพ [2] ซึ่งการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลให้มีประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้ จำเป็นต้องอาศัยบันทึกทางการแพทย์หรือเวชระเบียนเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ระหว่างแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้การรักษาพยาบาล ผู้ป่วย เพื่อการวางแผน การประเมินผล และการติดตามการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง [3] และนอกจากนี้เพื่อการสื่อสารแล้วเวชระเบียนยังใช้เป็นหลักฐานในทางกฎหมายหากเกิดการฟ้องร้องหรือคดีความขึ้น รวมถึงใช้เพื่อจัดทำสถิติทางการแพทย์และสาธารณสุข และใช้ในการศึกษาวิจัย ซึ่งงานบริการด้านเวชระเบียนเหล่านี้ถือเป็นบทบาทหน้าที่หลักของเจ้าพนักงานเวชสถิติเพื่อช่วยขับเคลื่อนให้กระบวนการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น [4]

การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ ใน โรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นสถานบริการสุขภาพระดับทุติยภูมิ ที่ให้บริการอย่างครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพได้กำหนดระบบงานเวชระเบียนให้อยู่ในระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ [5] เจ้าพนักงานเวชสถิติปฏิบัติงานในด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย 1) การให้บริการในงานเวชระเบียน 2) การให้บริการจำแนกประเภทผู้ป่วย 3) การให้รหัสทางการแพทย์ และ 4) การเก็บรวบรวมข้อมูลทาง

การแพทย์ ด้านการกำกับดูแล ประกอบด้วย 1) กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และ 2) วางระบบและแผนการปฏิบัติงาน และ
ด้านบริการ ประกอบด้วย 1) การให้ความรู้ คำปรึกษา ข้อมูลด้านเวชระเบียนและสถิติ และ 2) การติดต่อประสานงาน [6]

ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนให้ประสบความสำเร็จ และ
บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การได้รับการสนับสนุนและติดตามประเมิน
ผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานและบริการสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ผู้บริหารทุกระดับให้การ
สนับสนุนและติดตาม 2) หน่วยงานสนับสนุนทุกระดับมีแผนงานสนับสนุน 3) การลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความ
พร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วม 4) การสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ 5) การพัฒนาภาพลักษณ์
ของสถานบริการ และ 6) การเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน [7] นอกจากนี้ปัจจัยแห่งความสำเร็จแล้ว
การสนับสนุนจากองค์กรก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสำเร็งได้ตามเป้าหมาย
ขององค์กรที่กำหนดไว้ ซึ่งการสนับสนุนจากองค์กรประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านงบประมาณ
3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ 4) ด้านการบริหารจัดการ [8]

สำนักงานเขตสุขภาพที่ 7 มีพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบรวม 4 จังหวัด ประกอบด้วยจังหวัดกาฬสินธุ์
จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดร้อยเอ็ด มีโรงพยาบาลชุมชนรวมทั้งหมด 63 แห่ง และมีเจ้าพนักงาน
เวชสถิติปฏิบัติงานจำนวน 104 คน [4] จากรายงานการดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพเวชระเบียนผู้ป่วยในตามระบบกลุ่ม
วินิจฉัยโรคร่วม ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 7 ขอนแก่น ในรอบ 5 ปี พบว่า การปฏิบัติงานของ
เจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 บางส่วนยังขาดความเข้าใจในด้านปฏิบัติการ โดยเฉพาะการ
ให้รหัสทางการแพทย์ ในปี 2557 มีความถูกต้องเพียงร้อยละ 62.6 และมีการให้รหัสโรคร่วม โรคแทรกโดยไม่มี
หลักฐานในเวชระเบียนคิดเป็นร้อยละ 8.4 ส่วนปี 2558 พบว่า มีร้อยละความถูกต้องของการให้รหัสทางการแพทย์ ร้อย
ละ 51.4 และมีการให้รหัสโรคร่วม โรคแทรกโดยไม่มีหลักฐานในเวชระเบียนร้อยละ 9.8 ในปี 2559 พบว่า ร้อยละความ
ถูกต้องของการให้รหัสทางการแพทย์ ร้อยละ 55.1 และมีการให้รหัสโรคร่วม โรคแทรกโดยไม่มีหลักฐานในเวช
ระเบียน ร้อยละ 10.0 ส่วนในปี 2560 พบว่า ร้อยละความถูกต้องของการให้รหัสทางการแพทย์ ร้อยละ 53.2 และมีการ
ให้รหัสโรคร่วม โรคแทรกโดยไม่มีหลักฐานในเวชระเบียน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และในปี 2561 พบว่า มีการให้รหัสโรค
หลักไม่ถูกต้องตามมาตรฐานการให้รหัส คิดเป็นร้อยละ 13.0 และให้รหัสโรคหลักไม่เฉพาะเจาะจงตามมาตรฐานการ
ให้รหัส คิดเป็นร้อยละ 0.4 และให้รหัสโรคร่วม โรคแทรก โดยไม่มีหลักฐานการสรุปของแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 8.1 [9]
ซึ่งความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานดังกล่าว จะส่งผลถึงการวิเคราะห์ข้อมูลและการจัดทำสถิติทางการแพทย์ และที่
สำคัญยังส่งผลกระทบต่อ การได้รับชดเชยค่าบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาล เนื่องจากปัจจุบันเป็นการ
จ่ายผ่านกองทุนชดเชยค่าบริการทางการแพทย์ และการคิดอัตราจ่ายเงินจัดสรร โดยใช้กลไกกลุ่มวินิจฉัยโรคร่วม DRGs
(Diagnosis related groups) ซึ่งนำรหัสทางการแพทย์มาเป็นส่วนสำคัญในการคิดคำนวณ [10] จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น
ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน
เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 คาดว่าผลการวิจัยดังกล่าวจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางใน
การวางแผนพัฒนา สนับสนุน และส่งเสริมให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาล
ชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษา

1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7
2. ระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ระดับการสนับสนุนจากองค์กร และระดับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7
3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Descriptive Study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าพนักงานเวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 จำนวน 104 คน [4] และการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 12 คน โดยการคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของ Cohen (1988) [11] ได้ขนาดตัวอย่าง 147 คน แต่พบว่าในเขตสุขภาพที่ 7 มีเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 104 คน [4] ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่าขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาจากประชากรทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อมูลเพียงพอ โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติอ้างอิงเพื่ออธิบายไปยังเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 เมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไป และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนการอธิบายข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเลือกบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ได้ดีที่สุด (Key Informants) โดยพิจารณาคัดเลือกจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดกลุ่มงานยุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 1 คน หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ จำนวน 3 คน และเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติมาแล้วอย่างน้อย 5 ปี และเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเวชสถิติ อย่างน้อย 1 ครั้งภายใน 1 ปี ประกอบด้วย จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคามและจังหวัดร้อยเอ็ดอีกจังหวัดละ 2 คน ได้จำนวนทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ยินดีและให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยเป็นอย่างดี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือทั้งหมด 2 ชุด ชุดที่ 1 แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ มีทั้งหมด 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล มีคำถาม 8 ข้อ ส่วนที่ 2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ มีคำถาม 30 ข้อ ส่วนที่ 3 การสนับสนุนจากองค์กร มีคำถาม 20 ข้อ ส่วนที่ 4 การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ มีคำถาม 40 ข้อ โดยส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า มีคำตอบให้เลือกตอบโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ [12] โดยมีเกณฑ์การแบ่งการให้คะแนน ดังนี้ ตอบมากที่สุดคิดเป็น 5 คะแนน ตอบมากคิดเป็น 4 คะแนน ตอบปานกลางคิดเป็น 3 คะแนน ตอบน้อยคิดเป็น 2 คะแนน และตอบน้อยที่สุดคิดเป็น 1 คะแนน และส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบได้เสนอปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 มีคำถาม 3 ข้อ ชุดที่ 2 แนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ มีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ส่วนที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กร ส่วนที่ 3 การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ

และส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือทั้ง 2 ชุด ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความตรงของเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พบว่า ทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระดับ 0.67 – 1.0 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุง โดยผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดลองใช้เครื่องมือกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 8 ซึ่งมีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน และมีพื้นที่ใกล้เคียงกับการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) จะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะยอมรับว่ามีความเที่ยงที่เชื่อถือได้ [13] พบว่า ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จ 0.93 ด้านการสนับสนุนจากองค์กร 0.87 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ 0.93 และค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุด 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด ส่วนสถิติอนุมาน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

การแปลผล การแปลผลคะแนนระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ระดับการสนับสนุนจากองค์กร และระดับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 โดยนำมาจัดระดับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งได้จากการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ [14] ระดับมากที่สุด (4.50 – 5.00 คะแนน) ระดับมาก (3.50 – 4.49 คะแนน) ระดับปานกลาง (2.50 – 3.49 คะแนน) ระดับน้อย (1.50 – 2.49 คะแนน) และระดับน้อยที่สุด (1.00 – 1.49 คะแนน) สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) [15] มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง +1 แบ่งระดับดังนี้ $r = 0$ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ (No Relationship), $r = \pm 0.01$ ถึง ± 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ (Weak Relationship) $r = \pm 0.31$ ถึง ± 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง (Moderate Relationship) $r = \pm 0.71$ ถึง ± 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง (Strong Relationship) และ $r = \pm 1$ หมายถึง มีความสัมพันธ์โดยสมบูรณ์ (Perfect Relationship)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2563 เลขที่ HE622268 โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 23 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563

ผลการวิจัย

ก. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.8 โดยมีอายุเฉลี่ย 31.73 ปี (S.D. = 8.09) อายุต่ำสุด 22 ปี อายุสูงสุด 55 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.9 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 71.1 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 21,483.99 บาท (S.D. = 8,577.13 บาท) รายได้ต่ำสุด 9,975 บาท รายได้สูงสุด 42,730 บาท ส่วนใหญ่ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 อยู่ระหว่าง 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.3 มี

ค่ามัธยฐาน 8 ปี ค่าต่ำสุด 1 ปี ค่าสูงสุด 34 ปี โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.9 ซึ่งมีค่าต่ำสุดจำนวน 1 ครั้ง ค่าสูงสุด 3 ครั้ง

2. ระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

เมื่อพิจารณาระดับปัจจัยแห่งความสำเร็จพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 (S.D. = 0.44) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 (S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 (S.D. = 0.55) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านหน่วยงานสนับสนุนทุกระดับมีแผนงานสนับสนุน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 (S.D. = 0.51) รองลงมาคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D. = 0.49) ตามลำดับ

3. ระดับการสนับสนุนจากองค์กร

เมื่อพิจารณาระดับการสนับสนุนจากองค์กรพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 (S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 (S.D. = 0.57) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D. = 0.48) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D. = 0.50) ตามลำดับ

4. ระดับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

เมื่อพิจารณาระดับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 (S.D. = 0.31) ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 (S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 (S.D. = 0.39) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการกำกับดูแลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D. = 0.36) ตามลำดับ

5. ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า ภาพรวมปัจจัยแห่งความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.628$, $p\text{-value} < 0.001$) ส่วนการสนับสนุนจากองค์กร พบว่า ภาพรวมของการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.651$, $p\text{-value} < 0.001$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

ตัวแปรอิสระ	การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r)	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	0.628***	<0.001	ปานกลาง
1. ผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม	0.477***	<0.001	ปานกลาง
2. หน่วยงานสนับสนุนทุกระดับมีแผนงานสนับสนุน	0.473***	<0.001	ปานกลาง
3. การลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วม	0.568***	<0.001	ปานกลาง
4. การสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ	0.615***	<0.001	ปานกลาง
5. การพัฒนาภาพลักษณ์ของสถานบริการ	0.458***	<0.001	ปานกลาง
6. การเชื่อมโยงระหว่างสถานบริการในเครือข่ายเดียวกัน	0.485***	<0.001	ปานกลาง
การสนับสนุนจากองค์กร	0.651***	<0.001	ปานกลาง
1. ด้านบุคลากร	0.452***	<0.001	ปานกลาง
2. ด้านงบประมาณ	0.450***	<0.001	ปานกลาง
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	0.491***	<0.001	ปานกลาง
4. ด้านการบริหารจัดการ	0.659***	<0.001	ปานกลาง

***Correlation is significant at the 0.001 level

5. ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ที่ถูกเลือกเข้าสมการคือ ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรอิสระที่ไม่ถูกเลือกเข้าสมการคือตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 โดยตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าในสมการเรียงลำดับ ดังนี้ การสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหารจัดการ (p -value < 0.001) และปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วม (p -value < 0.001) ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร สามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ได้ร้อยละ 51.2

จากผลการศึกษา สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงซึ่งเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ ดังนี้ $Y = 2.031 + (0.329)(\text{การสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหารจัดการ}) + (0.206)(\text{ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วม})$ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคะแนนของตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหารจัดการ และตัวแปรปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสนใจในการมีส่วนร่วม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 (Y) เพิ่มขึ้น 0.309 และ 0.206 หน่วย ตามลำดับ โดยมีค่าคงที่ของสมการทำนาย 2.031 โดยตัวแปรอิสระ

ทั้ง 2 ตัวแปรนี้มีผลและสามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ได้ร้อยละ 51.2 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

ตัวแปร	B	Beta	T	P-value	R	R ²	R ² adj	R ² change
1. ด้านการบริหารจัดการ	0.329	0.501	6.254	<0.001	0.659	0.435	0.429	-
2. การลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วม	0.206	0.320	4.001	<0.001	0.716	0.512	0.502	0.077

ค่าคงที่ 2.031, F = 52.980, p-value < 0.001, R = 0.716, R² = 0.512, R²adj = 0.502

6. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 โดยภาพรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดจากแบบสอบถามทั้งหมด 104 ฉบับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้เสนอปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะทั้งหมด 48 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 45.2 โดยปัญหา อุปสรรคส่วนใหญ่คือ การสนับสนุนจากองค์กรด้านบุคลากรซึ่ง โรงพยาบาลชุมชนหลายแห่งมีเจ้าพนักงานเวชสถิติเพียงคนเดียว ทำให้ไม่เหมาะสมกับภาระงานที่มาก และรับผิดชอบงานไม่ตรงตามตำแหน่ง โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งมีน้อย ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารในระดับเขต ระดับจังหวัด และโรงพยาบาลชุมชน ควรมีการจัดสรรบุคลากรอย่างเหมาะสมกับภาระงานและมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ปฏิบัติงานตรงตามตำแหน่ง กับความรู้ความสามารถของบุคลากร ส่วนปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบปัญหาอุปสรรคในด้านผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนและติดตาม พบว่า ผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนในเชิงนโยบายแต่บางส่วนยังขาดการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของเจ้าพนักงานเวชสถิติอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารในระดับเขต ระดับจังหวัด และระดับโรงพยาบาลชุมชนควรให้การสนับสนุน การกำกับติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเพิ่มพูนทักษะและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

ข. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 บางส่วนยังขาดทักษะและความชำนาญในการให้รหัสทางการแพทย์ โดยเฉพาะรหัสผ่าตัดและหัตถการที่ยุงยากและซับซ้อน เนื่องจากข้อจำกัดในการให้บริการของโรงพยาบาลชุมชนแต่ละแห่งมีไม่เท่ากัน ทำให้ประสบการณ์ในการให้รหัสผ่าตัดที่ยุงยากซับซ้อนของเจ้าพนักงานเวชสถิติแต่ละโรงพยาบาลแตกต่างกัน

2. เจ้าหน้าที่งานเวชสถิติบางส่วนยังขาดโอกาสในการได้รับการอบรมฟื้นฟูการให้รหัสทางการแพทย์ เนื่องจากมีการจัดอบรมเพียงปีละหนึ่งถึงสองครั้ง ทำให้ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับเขต ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติ เพื่อแจ้งข่าวสาร ค้นข้อมูลผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ตัวชี้วัดเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติด้วยกัน

4. เครือข่ายของเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติทั้งในระดับเขต และระดับจังหวัด มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาการให้รหัสทางการแพทย์ที่ยุ่งยากซับซ้อนของแต่ละพื้นที่ซึ่งมีความแตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 โดยใช้การวิเคราะห์หาคอถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วม ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร สามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ได้ร้อยละ 51.2

การสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรไว้อย่างชัดเจน มีการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของบุคลากร การกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เหล่านี้จะช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว [16-18] แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษา [19-21] ส่วนปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการลงมือปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจในการมีส่วนร่วม เป็นการเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติ ทั้งในด้านการเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม การจัดเตรียมความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการมีเทคโนโลยีที่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากด้วยเช่นกัน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว [22] แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษา [23-25]

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D. = 0.44) เนื่องจากปัจจัยแห่งความสำเร็จถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานขององค์กรด้านสุขภาพเป็นไปอย่างครอบคลุม โดยการผสมผสานทั้งงานการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล ฟื้นฟูสมรรถภาพ และคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องอาศัยการได้รับการสนับสนุนและติดตามจากผู้บริหาร มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และการเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานร่วมกัน [7]

ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว [22,24,26] และผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย [27] ส่วนการสนับสนุนจากองค์การของการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 (S.D. = 0.41) เนื่องจากการมีบุคลากรที่เพียงพอเหมาะสมต่อภาระงาน การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณที่เหมาะสม มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการบริหารจัดการที่ดี เหล่านี้ล้วนสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร [8] ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว [28-30] และผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย [31-32] จากผลการศึกษา พบว่า ระดับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D. = 0.31) การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนเป็นการปฏิบัติงานในลักษณะและบทบาทหน้าที่ซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตที่กำหนดของมาตรฐานกำหนดตำแหน่งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ประกอบด้วย ด้านปฏิบัติการ ด้านการกำกับดูแล และด้านบริการ [6] เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการตามภารกิจหลักของสถานบริการ และเพื่อพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ [5] ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า ภาพรวมการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 อยู่ในระดับมาก [21] และผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย [33]

การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 พบปัญหาอุปสรรคในด้านปฏิบัติการ พบว่า การให้รหัสทางการแพทย์มีความผิดพลาด เนื่องจากความคลาดเคลื่อนในการอ่านลายมือการวินิจฉัยของแพทย์ไม่ชัดเจน จึงอาจส่งผลให้รหัสไม่ตรงตามหลักมาตรฐานการให้รหัสทางการแพทย์ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าพนักงานเวชสถิติควรมีการทบทวนและสื่อสารกับแพทย์ผู้ตรวจรักษากรณีที่ไม่มั่นใจในคำวินิจฉัยของแพทย์ หรือแพทย์ลงสรุปการรักษาไม่ครบ หน่วยงานระดับเขต และระดับจังหวัดควรมีการจัดอบรมฟื้นฟูความรู้ด้านการให้รหัสทางการแพทย์แก่เจ้าพนักงานเวชสถิติทุกคนมีโอกาสดำเนินการอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สำนักงานเขตสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาลชุมชน ในเขตสุขภาพที่ 7 ควรให้ความสำคัญในการวางระบบการประสานงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ
2. สำนักงานเขตสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ควรส่งเสริมให้เจ้าพนักงานเวชสถิติมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน การกำหนดเป้าหมาย การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
3. สำนักงานเขตสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาลชุมชน ในเขตสุขภาพที่ 7 ควรให้การสนับสนุนงบประมาณให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ ตามปัญหาและบริบทของโรงพยาบาลชุมชนแต่ละแห่ง
4. สำนักงานเขตสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ควรส่งเสริมให้บุคลากรด้านเวชสถิติจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งเขตสุขภาพ ตลอดจนสามารถกำกับติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการประสานงานในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7
2. ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ บัวผัน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และสาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อทำวิจัยในครั้งนี้ และเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เขตสุขภาพที่ 7 ที่ให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

1. The National Economic and Social Development Board. National Economic and Social Development Plan 12th edition (2017 - 2021). Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Board; 2016. Thai.
2. The National Health Development Plan No. 12. National Health Development Plan No. 12 (2017-2021) Bangkok: Ministry of Public Health; 2016. Thai.
3. Manca DP. Do electronic medical records improve quality of care. Canadian family physician Medecin de famille canadien, (2015); 61(10): 846-851.
4. Health District Office 7. Public Health Strategic Plan 2017-2021 Health Region 7. Khon Kaen: Health Region Strategy and Information Section 7 [Photocopied]; 2019. Thai.
5. Hospital Accreditation Institute (Public organization). Hospital Standards and Health Services Issue 4. Nonthaburi: Hospital Quality Certification Institute (Public organization); 2018. Thai.
6. Office of the Civil Service Commission. Standard for position determination. Nonthaburi: Office of the Civil Service Commission; 2008. Thai.
7. Choochai S, group. Service Manual of District Health Promoting Hospital. 3rd ed. Bangkok: Organization Veterans; 2010. Thai.
8. Tonglor D. Principle of public health administration.3 ed.Bangkok: Sam Charoen Panich; 2002.Thai.
9. National Health Security Office, Region 7, Khon Kaen. (2019). Inspection operation Inpatient medical records based on the Joint Disease Diagnosis Group DRGs, Fiscal Year 2018. Khon Kaen: National Health Security Office Region 7, Khon Kaen. [Photocopied]; 2018. Thai.
10. Office of Policy and Strategy Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. Data Analysis and Statistics for Hospitalizations. Bangkok: Office of the War Veterans Organization of the Royal Patronage; 2016. Thai.



11. Cohen J. *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. 2nd ed. New York: Department of psychology New York University; 1988.
12. Likert R. *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill. 1976.
13. Boontham K. *Research methodology in public health: a case study of the relationship between variables*. Bangkok: Chamchuri Products; 2017. Thai.
14. Chantrasuwan S, Buatuan S. *Social sciences research methodology*. Khon Kaen: Department of sociology and anthropology, Faculty of humanities and social sciences, Khon Kaen University; 2004. Thai.
15. Elifson Kirk W, Richard P. Runyon, and Audrey Haber. *Fundamentals of SocialsStatistics*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill, Inc.19; 1990.
16. Pompan S, Prachak B. The Influence of the organizational climate and organizational support on the core competency of registered nurses in the community hospitals of the Udon Thani Province. *KKU Journal for Public Health Research*. 2011; 16(5): 551-562. Thai.
17. Prachanai R, Bouphan P. The participation in health promotion of health personnel in community hospitals Roi Et Province, Thailand. *KKU Research Journal*, 2015; 20(1): 91-104. Thai.
18. Camoou C, Bouphan P. Continuous quality improvement enhancement of registered nurses in community hospital Khon Kaen Province. *Globalilluminators*, 2014(1): 514-525.
19. Phayuda C, Prachak B. Motivation and organizational support affecting district health system development performance of sub-district health promoting hospital directors in Khon Kaen Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 2017; 17(1): 56-68. Thai.
20. Paratthakon W, Prachak B. Motivation and organization support affecting to drug management of health care personnel at sub-district health promoting hospital in Sakon Nakhon Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 2017; 17(2): 37-48. Thai.
21. Chayanan T, Prachak B. Job performance of medical record technician in community hospital in public health region 10. *KKU Journal for Public Health Research*, 2013; 13(1): 76-88. Thai.
22. Nuttapol Y, Prachak B, Surachai P. Critical success factors and organizational climate affecting the research for solving health problem of public health officers at sub-district health promoting hospitals in Khon Kaen Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 2019; 19(1): 149-160. Thai.
23. Peerapong P, Prachak B, Makarapan J. Motivation and success factors in consumers protection performance of health personnel at sub-district health promoting hospitals in Nongbualumphu Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 2019; 19(1): 109-119. Thai.
24. Sumalin D, Prachak B. Motivation and key success factors affecting thai traditional medicine performance of health personnel at sub-district health promoting hospitals in Loei Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 2019; 19(2): 166-176. Thai.



25. Taweelert C, Prachak B, Surachai P. Organizational climate and critical success factors affecting performance of family care team at sub-district level in Nongbua Lamphu Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 2018; 18(3): 124-135. Thai.
26. Karnwajee J, Prachak B. Risk management of professional nurses at community hospital in Roi-Et Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 2019; 18(4): 167-178. Thai.
27. Janpen P, Prachak B. Motivation and the key success factors that affecting the drug management of health personnel at sub-district health promoting hospitals in Nakhon Ratchasima Province. *Research and Development Health System Journal*, 2019; 12(1): 300-310. Thai.
28. Jintana K, Prachak B. Organizational climate and organizational support affecting the performance of public health technical officers at sub-district health promoting hospitals in Phetchabun Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 2019; 19(2): 154-165. Thai.
29. Phatchanok P, Prachak B, Chanya A. Key success factors and organizational support affecting the star health promoting hospital of health personnel at sub-district health promoting hospitals in Buriram Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 2019; 19(3): 120-130. Thai.
30. Supattha S, Chanapol S. Motivation and organizational support affecting knowledge management of health personnel in general patient care at node community hospital in Chaiyaphum province. *Journal of the Office of DPC 7 Khon Kaen*, 2017; 24(3): 88-99. Thai.
31. Kittima S, Suwit U. Motivation and organizational support affecting long term care of public health officers at tambon health promoting hospital in Roi-Et Province. *Research and Development Health System Journal*, 2018; 11(2): 123-133. Thai.
32. Sirisa T, Prachak B. Factors affecting prevention and control of opisthorchiasis and cholangiocarcinoma of health personnel at sub-district health promoting hospitals in Khon Kaen Province. *KKU Journal for Public Health Research*, 2018; 18(1): 49-61. Thai.
33. Wanpen W, Namtip W, Tadasak W. Information use by medical record personnel in hospitals under the office of the permanent secretary for public health at the Ministry of Public Health. *Suthiparithat*, 2014; 28(86), 16-34.