

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเวชระเบียน  
ของบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน  
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล  
A Guidelines for the Medical Record Staff Potential  
Development of Graduate in Medical Record Program, Faculty  
of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

จุฑามาศ ปัทม<sup>1</sup> ชฎาพร สุขใส<sup>2</sup> ณญาดา ไหมคง<sup>3</sup> และแสงเทียน อยู่เถา<sup>4\*</sup>  
Jutamas Pattum<sup>1</sup> Chadaporn Sooksai<sup>2</sup> Nayada Maikong<sup>3</sup> and  
Sangtien Youthao<sup>4\*</sup>

<sup>1</sup>สถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์, มหาวิทยาลัยมหิดล บางพลี สมุทรปราการ 10540  
<sup>2</sup>โรงพยาบาลจุฬารัตน์, หลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

<sup>3</sup>หน่วยมะเร็งวิทยานรีเวช, โรงพยาบาลศิริราช, มหาวิทยาลัยมหิดล 10700

<sup>4</sup>คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พุทธมณฑล นครปฐม 73170

<sup>1</sup>Chakri Naruebodindra Medical Institute, Mahidol University, Bang Phli,  
Samut Prakan 10540 Thailand

<sup>2</sup> Chulabhorn Hospital, Laksi, Bangkok 10210 Thailand

<sup>3</sup> Gynecologic Oncology Unit, Siriraj Hospital, Bangkok Noi, Bangkok 10700 Thailand

<sup>4</sup>Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University, Putthamonthon,  
Nakhon Pathom 73170 Thailand

\*Corresponding Author, E-mail: sangtien.you@mahidol.ac.th

(Received: 12 October 2020 Revised: 5 November 2020 Accepted: 15 December 2020)

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาให้เห็นปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเวชระเบียนของบัณฑิต โดยใช้รูปแบบวิธีการศึกษาแบบผสมผสานทั้งจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อการพัฒนากาารดำเนินการของหลักสูตรต่อไป ซึ่งพบว่า มีระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนจากสมรรถนะงานเวชระเบียนทั้ง 11 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านงานเวชระเบียนที่

เกี่ยวข้องกับภาคีกรองผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงสุด มีความแตกต่างจากด้านอื่น ๆ ทั้งหมด ร่องลงมาคือ ด้านการจัดการเวชระเบียนค่างสรูป ด้านการบริหารจัดการระบบงาน เอกสารของงานเวชระเบียน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานเวชระเบียน, ด้านการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการจัดการใบขึ้นสูตรบาดแผล/พลิกศพ ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน เวชระเบียน, ด้านความถูกต้องแม่นยำของงานเวชระเบียน ด้านความสมบูรณ์ของงาน ด้านเวชระเบียน ด้านความสมบูรณ์ของเวชระเบียน ด้านการประสานงานของงาน/ หน่วยงานด้านเวชระเบียน และด้านการบริการงานเวชระเบียนที่ดี ตามลำดับ ส่วน แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเวชระเบียนที่สำคัญคือการส่งเสริมความรู้ ด้านการคัดกรองผู้ป่วย การจัดอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจและ แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น การพัฒนาด้านอารมณ์ การพัฒนาจิตบริการ และ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ :** การพัฒนาศักยภาพบุคลากร เวชระเบียน สมรรถนะงานเวชระเบียน หลักสูตรเวชระเบียน

### Abstract

This study aims to study the problem and find ways to improve the potential for medical record staffs of graduates by using a mixed method research from the questionnaire and interview form for development the medical record program in the future. This study found that the opinion level about the problem in 11 medical record performances or competencies are in the middle. The medical record performance related to screening patients at the highest level is different from all others followed by outstanding or unfinished summary medical record management document management working standards medical examiner wounds or autopsy record management Knowledge in medical record work the accuracy of the medical record jobs complete medical record jobs the medical record completeness the medical record

department coordinated and good medical record service, respectively. The important approach to developing potential medical records staffs are screening patient training medical record working process training motivating and sharing knowledge or ideas emotional development service mind development and working standards practice.

**Keywords:** staff potential development, Medical Record, Medical Record Competency, Medical Record Program

## บทนำ

งานเวชระเบียนเป็นงานที่มีความสำคัญในการให้บริการด้านเอกสารรายงานต่าง ๆ ทาง การแพทย์ทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของผู้ป่วย ใช้บันทึกและเก็บรวบรวมเรื่องราวประวัติของผู้ป่วย อาทิ ประวัติส่วนตัว ประวัติครอบครัว ประวัติการแพ้ยา ประวัติการเข้ารับการรักษา เป็นต้น งานเวชระเบียน แบ่งออกตามหน้าที่สำคัญ 4 ส่วน คือ งานเวชระเบียน งานเวชสถิติ งานให้รหัสโรค และงานคอมพิวเตอร์ด้านเวชระเบียน ในการแบ่งงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลอาจมีความแตกต่างโดยขึ้นอยู่กับขนาดของโรงพยาบาลที่ต่างกัน (แสงเทียน อยู่เถา, 2556ก) บัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จะต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานด้านเวชระเบียนเป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการบริการงานเวชระเบียนให้กับผู้ป่วยหรือบุคลากรในโรงพยาบาล บุคลากรเวชระเบียนจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับการเปลี่ยนแปลงกับทุกสถานการณ์ในการปฏิบัติงานตลอดเวลา ในปัจจุบันมีเครื่องมือที่ใช้นิยมในการบริหารงานบุคลากร คือ สมรรถนะ (competency) จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโดยตรง ดังนั้นบุคลากรเวชระเบียนจะต้องมีการพัฒนาและเพิ่มสมรรถนะ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเวชระเบียนเป็นไปตามมาตรฐาน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ

สมรรถนะยังเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPI) บรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้เป็นปัจจัยพื้นฐานในการกำหนด แนวทางการพัฒนาบุคลากรในองค์กร (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ 2549) ปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงานได้ใช้แนวคิดของงานด้านต่าง ๆ 11 ด้านตามหลัก การบริหารงานเวชระเบียนประกอบด้วย ด้านความถูกต้องแม่นยำของงานเวชระเบียน ด้านการประสานงานของงาน/หน่วยงานด้านเวชระเบียน ด้านการบริการงานเวช ระเบียนที่ดี ด้านงานเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับการคัดกรองผู้ป่วย ด้านการจัดการเวช ระเบียนค้างสรุป ด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการใบขึ้นสูตราบาดแผล/พลิกศพ ด้านความสมบูรณ์ของเวชระเบียน ด้านความสมบูรณ์ของงานด้านเวชระเบียน ด้านการ บริหารจัดการระบบงานเอกสารของงานเวชระเบียน ด้านความรู้ความเข้าใจในงานเวช ระเบียน, และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานเวชระเบียน (แสงเทียน อยู่เถา, 2560)

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้เปิดหลักสูตรวิทยาศา สตรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน ในระดับปริญญาตรี เพื่อผลิตบุคลากรเวชระเบียน ให้ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน ด้านเวชระเบียนของโรงพยาบาลต่าง ๆ ให้ได้ บุคลากรเวชระเบียนที่มีความเชี่ยวชาญในการะงานเวชระเบียนที่สำคัญ 4 ส่วน ดังกล่าว ข้างต้น เข้าปฏิบัติงานเวชระเบียนในโรงพยาบาลบุคลากรเวชระเบียนสามารถนำความ รู้ ความสามารถปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนให้มีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยมหิดล 2561) จากปัญหาที่พบในงานเวชระเบียนจากบุคลากรเวชระเบียน เช่น การทำงานของบุคลากร เวชระเบียนในการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของเวชระเบียนอย่างไม่ละเอียด ทำการคัดกรองผู้ป่วยผิดพลาด ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ผิดพลาดไปด้วย ซึ่งส่งผล โดยตรงต่อผู้ป่วย การให้บริการจัดการระบบงานเอกสารของงานเวชระเบียนไม่ดี ไม่เป็น ไปตามนโยบายของโรงพยาบาลและบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในงานเวชระเบียนไม่ ครบถ้วน ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเวชระเบียนไม่มีประสิทธิภาพ งานเวชระเบียนไม่มีคุณภาพ ดังนั้น บุคลากรด้านเวชระเบียนจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนเป็นอย่างดี เพื่อให้งานเวชระเบียนมีคุณภาพและมี ประสิทธิภาพ และบุคลากรด้านเวชระเบียนถือเป็นทุนมนุษย์ ที่เป็นหัวใจสำคัญของ โรงพยาบาล ตามแนวคิด “ถ้าองค์กรไหน มีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ” มีคุณลักษณะที่ เหมาะสมกับสมรรถนะขององค์กรทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนของบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้ข้อศึกษาจากการวัดสมรรถนะงานด้านเวชระเบียน และศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเวชระเบียน กับผู้บริหารงานเวชระเบียน จากโรงพยาบาลที่บัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียนคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปฏิบัติงานอยู่ จำนวน 5 คน เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียน และเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเวชระเบียนของบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และให้กับบุคลากรด้านเวชระเบียนของโรงพยาบาลต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนของบัณฑิตจบใหม่จากสาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเวชระเบียนของบัณฑิตสาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

### ขอบเขตการศึกษา

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา  
ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนของบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปัจจุบัน ในด้านต่าง ๆ 11 ด้านประกอบด้วย
  - (1) ด้านความถูกต้องแม่นยำของงานเวชระเบียน
  - (2) ด้านการประสานงานของงาน/หน่วยงานด้านเวชระเบียน
  - (3) ด้านการบริการงานเวชระเบียนที่ดี
  - (4) ด้านงานเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับการคัดกรองผู้ป่วย
  - (5) ด้านการจัดการเวชระเบียนค้ำสรุปรูป

- (6) ด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการใบชั้นสูตรบาดแผล/พลิกศพ
- (7) ด้านความสมบูรณ์ของเวชระเบียน
- (8) ด้านความสมบูรณ์ของงานด้านเวชระเบียน
- (9) ด้านการบริหารจัดการระบบงานเอกสารของงานเวชระเบียน
- (10) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานเวชระเบียน
- (11) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานเวชระเบียน

โดยมุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเวชระเบียนของบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงาน

## 2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(1) เชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บัณฑิต สาขาวิชา เวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 34 คน ที่เข้าทำงานในโรงพยาบาลต่าง ๆ

(2) เชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่เป็น ผู้บริหารงานเวชระเบียน โดยทำการคัดเลือกจากโรงพยาบาลที่บัณฑิต สาขาวิชา เวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปฏิบัติงานด้วยวิธี เจาะจง (purposive sampling) จำนวน 5 คน โดยมีเงื่อนไขจะต้องเป็นบุคลากรระดับ ผู้บริหารงานเวชระเบียนโดยอยู่ในระดับหัวหน้างาน หรือรองหัวหน้างานเวชระเบียน หรืองานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้แทน

## 3) ขอบเขตด้านสถานที่และเวลา

สถานที่โรงพยาบาลที่บัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 34 คน ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน เริ่มต้น วันที่ 1 เมษายน - 31 ธันวาคม 2559

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้แนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเวชระเบียนของบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2) นำผลการศึกษาไปกำหนดสมรรถนะบุคลากรด้านเวชระเบียน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบวิธีการศึกษาแบบผสมผสาน (mixed method) ประกอบด้วย

- การวิจัยในเชิงปริมาณ (quantitative research) ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ในการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการปฏิบัติงาน
- การวิจัยในเชิงคุณภาพ (qualitative research) ใช้แบบสัมภาษณ์ (interview) ที่ใช้ในการศึกษาแนวทางของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเวชระเบียนของบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (interview form)

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยหลังจากเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มี ดังนี้

1) การศึกษาเชิงปริมาณ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

- ข้อคำถาม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
- ข้อคำถามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหา ในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนของบัณฑิตสาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จากข้อตรวจสอบสมรรถนะงานเวชระเบียนในด้านเวชระเบียน 11 ด้าน วิเคราะห์โดยการหา ความถี่ (frequency), ค่าร้อยละ (percentage), ค่าเฉลี่ย (mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation), วิเคราะห์ความแปรปรวน (anova) และการวิเคราะห์หลังการวิเคราะห์ความแปรปรวน (multiple comparison or post-hoc test)

2) การศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) เป็นการนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกออกตามข้อตรวจสอบสมรรถนะเวชระเบียน 11 ด้าน

## ผลการวิจัย

### ผลการศึกษาระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 แสดงการแปลผลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ข้อตรวจสอบสมรรถนะงานเวชระเบียนในด้านเวชระเบียน 11 ด้าน

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลระดับปัญหา
1. ด้านความถูกต้องแม่นยำของงานเวชระเบียน	2.39	1.382	น้อย
2. ด้านการประสานงานของงาน/หน่วยงานด้านเวชระเบียน	2.26	1.368	น้อย
3. ด้านการบริการงานเวชระเบียนที่ดี	2.19	1.439	น้อย
4. ด้านงานเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับการคัดกรองผู้ป่วย	4.12	0.871	มาก
5. ด้านการจัดการเวชระเบียนค่างสรุป	2.84	0.617	ปานกลาง
6. ด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการใบขึ้นสูตราบาดแผล/พลิกศพ	2.52	1.297	น้อย
7. ด้านความสมบูรณ์ของเวชระเบียน	2.37	1.368	น้อย
8. ด้านความสมบูรณ์ของงานด้านเวชระเบียน	2.38	1.390	น้อย
9. ด้านการบริหารจัดการระบบงานเอกสารของงานเวชระเบียน	2.81	0.688	ปานกลาง
10. ด้านความรู้ความเข้าใจในงานเวชระเบียน	2.45	1.051	น้อย
11. ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานเวชระเบียน	2.56	1.054	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.63</b>	<b>1.139</b>	<b>ปานกลาง</b>

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านเวชระเบียนของบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.63$ , S.D. = 1.139) โดยด้านงานเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับการคัดกรองผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.871) ส่วนด้านการจัดการเวชระเบียนค่างสรุป ( $\bar{X} = 2.84$ , S.D. = 0.617) และด้านการบริหารจัดการระบบงานเอกสารของงานเวชระเบียน ( $\bar{X} = 2.81$ , S.D. = 0.688) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของสภาพปัญหาด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบ รายคู่ด้วยรูปแบบ Homogeneous Subsets หลังการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการคำนวณแบบ Duncan

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียน	จำนวน	ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	
		กลุ่ม 1	กลุ่ม 2
ด้านการบริการงานเวชระเบียนที่ดี	28	2.1904	
ด้านการประสานงานของงาน/หน่วยงานด้านเวชระเบียน	28	2.2621	
ด้านความสมบูรณ์ของเวชระเบียน	28	2.3686	
ด้านความสมบูรณ์ของงานด้านเวชระเบียน	28	2.3814	
ด้านความถูกต้องแม่นยำของงานเวชระเบียน	28	2.3932	
ด้านความรู้ความเข้าใจในงานเวชระเบียน	28	2.4525	
ด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการใบขึ้นสูตรบาดแผล/พลิกศพ	28	2.5236	
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานเวชระเบียน	28	2.5589	
ด้านการบริหารจัดการระบบงานเอกสารของงานเวชระเบียน	28	2.8086	
ด้านการจัดการเวชระเบียนค้างสรุป	28	2.8393	
ด้านงานเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับการคัดกรองผู้ป่วย	28		4.1189

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนด้านงานเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับการคัดกรองผู้ป่วย มีค่ามากที่สุดแตกต่างจากด้านอื่น ๆ ทั้งหมด ส่วนปัญหาด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผลการวิจัย

ระดับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามจากการศึกษาเชิงลึกจากผู้บริหารงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลที่บัณฑิตสาขาวิชาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เข้าไปปฏิบัติงานในสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ยังคงพบปัญหาที่เกิดจากทั้งบุคลากรเวชระเบียนและบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านเวชระเบียน และนโยบาย มาตรฐานการปฏิบัติของแต่ละโรงพยาบาลอีกด้วย จึงส่งผล

ให้เกิดผลกระทบต่องานด้านเวชระเบียนในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสามารถแบ่งออกตามหลักสมรรถนะ งานเวชระเบียนได้ 11 ด้าน ของแสงเทียน อยู่เถา (2556ข) ดังนี้

1) ด้านความถูกต้องแม่นยำของงานเวชระเบียน ปัญหาหลักจากการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนที่บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ การให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของงานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบอาจจะเป็นเพราะบัณฑิตนั้นอยู่ในช่วงการทำงานระยะเวลา 6 เดือนแรก จึงมีความรู้สึกว่าย่างขาดความพร้อมในการทำงานและไม่มีควมรับผิดชอบมากพอส่งผลให้บัณฑิตนั้นไม่ได้ให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของงานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบด้วย และผู้บริหารงานเวชระเบียนส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ปัญหาการไม่ให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่องในงานเวชระเบียนหลัก ๆ เช่น ปัญหาลายมือการบันทึกเวชระเบียนของแพทย์ ที่ทำให้เป็นอุปสรรคในการตรวจสอบความถูกต้องบางครั้งเกิดข้อผิดพลาดในการตรวจสอบ ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ไม่ได้ให้ความสำคัญในการบันทึกเวชระเบียน เนื่องจากงานเวชระเบียนแต่ละวันมีจำนวนมาก ทำให้บางครั้งความถูกต้องแม่นยำของงานที่ปฏิบัติมีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง และส่งมอบงานช้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แสงเทียน อยู่เถา (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียนและวิชาชีพเวชระเบียนในประเทศไทย พบว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและด้านงบประมาณนั้น ในแต่ละกลุ่มมีแตกต่างกันออกไปเนื่องจากบุคลากรของแต่ละโรงพยาบาลก็มีจำนวนต่างกัน ศักยภาพของบุคลากรในแต่ละที่ก็มีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าบุคลากรด้านเวชระเบียนมีภาระงานหนักมาก บุคลากรในองค์กรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของเวชระเบียนซึ่งเป็นปัญหาที่โรงพยาบาลทั้งขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ หรือแม้แต่โรงพยาบาลเอกชนด้วย

ส่วนแนวทางด้านความถูกต้องแม่นยำของงานเวชระเบียน ได้มีแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเวชระเบียนโดยเน้นการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากรทุกคน เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่องโดยหัวหน้างานจะต้องช่วยชี้แจงเหตุผลของการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ปลูกฝังแนวความคิดในการทำงาน หาแรงจูงใจให้ตระหนักถึงความสำคัญของงาน ให้มีการ

จัดการประชุม วางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากรในแผนกเวชระเบียน และหน่วยงานต่าง ๆ หาแนวทางหรือข้อตกลงร่วมกัน ในการปฏิบัติงาน เพราะการให้ความสำคัญกับงานที่ตนปฏิบัติอยู่นั้น จะทำให้เกิดความถูกต้องแม่นยำของงานที่ปฏิบัติ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด จึงจัดว่าเป็นคุณลักษณะที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแมคเคิลแลนตันนั้น สกอตต์ บี. พารี เห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็นแรงจูงใจ (motives) และแนวคิดต่อตนเอง (self-concept) เรียกรวมกันว่า คุณลักษณะ (characteristics) ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญของศักยภาพ ในการจำแนกถึงแนวทางพฤติกรรม การคิด หรือความเห็นในสถานการณ์หนึ่ง ๆ และขีดความสามารถเป็นคุณลักษณะภายใน ของบุคคล (under characteristic) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการหรือคิดตรงกันในการกระทำ ซึ่งจะเป็แรงขับให้เลือกพฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคลากร

2) ด้านการประสานงานของงาน/หน่วยงานด้านเวชระเบียน ปัญหาหลักจาก การปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนที่บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ ระบบจัดทำใบคำร้อง ที่ชัดเจนให้กับผู้ที่มาขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเวชระเบียนทุกครั้ง เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ขอ บางโรงพยาบาลอาจจะมีระบบที่ชัดเจน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ผู้ที่มาขอข้อมูลไม่ทราบระบบการทำงานของบุคลากร ที่เวชระเบียน จึงทำให้เกิดปัญหาไม่เข้าใจขั้นตอนการร้องขอ และผู้บริหารงานเวชระเบียน ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ปัญหาบุคลากรขาดการติดต่อสื่อสารกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจ กันในเรื่องของขั้นตอนการทำงาน ทำให้บางครั้งมีการแสดงออกด้วยท่าทีที่ไม่เหมาะสม มีการใช้คำพูดในการสื่อสารไม่ชัดเจนของบุคลากรในการส่งต่องานให้กับบุคลากรอื่น ๆ จึงก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการส่งต่อข้อมูล ทำให้การทำงานไม่บรรลุไปตาม เป้าหมายของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธรณูชนก ศรีทิพย์รัตน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกระบวนการในการวางแผนการประสานงานและการดำเนินงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานบริษัท เทลคอม ในเขตกรุงเทพมหานคร ว่าปัญหาที่สำคัญอีกเรื่องหนึ่งในองค์กรที่พบบ่อยคือการขาด การประสานงานที่ดีของการทำงานในองค์กรหรือนอกองค์กรจะต้องมีการติดต่อประสาน งานซึ่งกันและกัน หากการประสานงานนั้นสะดุดไม่ราบรื่นอาจจะด้วยสาเหตุใด สาเหตุหนึ่งหรือหลายสาเหตุทั้งตัวพนักงานเอง เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ย่อมส่ง ผลเสียต่อการการทำงานทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน งานอาจจะสะดุดและไม่สำเร็จ

ตามระยะเวลาที่กำหนด ผลงานไม่ได้คุณภาพไม่เป็นไปตามข้อกำหนดทำให้เสียเวลาเพิ่มมากขึ้นและทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ส่วนแนวทางการนั้นควรสร้างความเข้าใจในการทำงานของบุคลากร ให้รู้และเข้าใจ บุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องติดต่อประสานงาน มีการจัดลำดับความสำคัญและประเด็นของเนื้อหาที่ประสานงานได้ชัดเจน ทำการประสานงานโดยให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้อง บุคลากรของหน่วยงานสามารถถ่ายทอดวิธีการในการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับผู้อื่น ควรมีการพูดคุยกัน ไม่ควรแสดงออกด้วยท่าทางที่ไม่เหมาะสม และบุคลากรควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จูรีพร บวรผดุงกิตติ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบันปัญหาความต้องการ และแนวทางการพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ปัจจุบันการพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลขอนแก่น มีความต้องการด้านเนื้อหาการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุดโดยอันดับแรก คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

3) ด้านการบริการงานเวชระเบียนที่ดี ปัญหาหลักจากการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนที่บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ บุคลากรบริการงานเวชระเบียนโดยให้เกียรติผู้มารับบริการ และทำการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบรายละเอียดของงานทุกครั้ง ซึ่งเป็นปัญหาบ้างที่บุคลากรอาจลืมทำการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบรายละเอียดงาน จึงทำให้บางครั้งเกิดความวุ่นวายในการให้บริการงานเวชระเบียนได้ และผู้บริหารงานเวชระเบียนส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ปัญหาในด้านการบริการงานเวชระเบียน จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ที่มารับบริการงานเวชระเบียน จึงทำให้ได้รับการบริการอย่างไม่ทั่วถึงในแต่ละวันบุคลากรมีความเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย จากการทำงานอย่างหนัก จึงไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน บางครั้งซักสีหน้าที่ไม่เป็นมิตรมีน้ำเสียงที่ประชดประชัน ใช้อารมณ์ในการสื่อสารใช้คำพูดไม่สุภาพ ไม่ชัดเจนในการทำงานกับผู้มารับบริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แสงเทียน อยู่เถา (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียนและวิชาชีพเวชระเบียนในประเทศไทย พบปัญหา คือ บุคลากรมีไม่เพียงพอกับภาระงานของงานด้านเวชระเบียน ที่มีปริมาณมากขึ้นกว้างขึ้น ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าบุคลากรด้านเวชระเบียนมีภาระงานมากยังขาดบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เป็นจำนวนมาก การพัฒนาระบบสารสนเทศ

ยังไม่ต่อเนื่องในเรื่องของพฤติกรรมบริการก็พบว่า มีบางโรงพยาบาลยังมีพฤติกรรมของการบริการที่ไม่ดี ขาดความใส่ใจในเรื่องของการบริการที่ดี ยิ่งขาดในเรื่องของ Service Mind ขาดระบบการประเมินสมรรถนะของบุคลากรใหม่ที่เป็นระบบด้วย

ส่วนแนวทางนั้นบุคลากรจะต้องมีกิริยาที่ดีต่อผู้มารับบริการ มีการแต่งกายที่เหมาะสม แสดงความเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจให้บริการ แม้ว่าจะมีผู้มารับบริการที่เป็นจำนวนมาก บุคลากรต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ ควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีการใช้ถ้อยคำสุภาพกับผู้มารับบริการทุกคน หัวหน้างานจะต้องฝึกให้บุคลากรสามารถทำการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้เป็นอย่างดี และสามารถนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการได้ด้วยตนเองโดยไม่มีข้อผิดพลาด และจะต้องจัดให้มีบุคลากรคอยดูแลผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรีชญา ชูมนาเสียว (2548) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาภาวะผู้นำในองค์กรด้วย E.Q. กล่าวไว้ว่าการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีผลมาจากลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารในการเป็นภาวะผู้นำที่ดีในองค์กร โดยในปัจจุบันได้เริ่มมีแนวคิดและการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำในการทำงานมากขึ้น เพื่อที่จะสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่จะต้องอาศัยทั้ง IQ และ EQ ควบคู่กันในการบริหารงานภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว และมีผู้นำขององค์กรที่มีความรอบรู้ทั้งด้านสติปัญญาและอารมณ์ และแนวคิดของ แสงเทียน อยู่เถา (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียนและวิชาชีพเวชระเบียนในประเทศไทยมีแนวทางการพัฒนาว่า ควรมีการพัฒนางานบริการด้านเวชระเบียนให้เป็นการบริการที่มีรูปแบบ One Stop Service รวมถึงวิธีการอื่น ๆ ในการลดระยะเวลาในการให้บริการด้วย

4) ด้านงานเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับการคัดกรองผู้ป่วย ปัญหาหลักจากการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนที่บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ บุคลากรเวชระเบียนทำการส่ง OPD card ของผู้ป่วยผิดแผนกจากความไม่รอบคอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานที่มากที่สุดของบัณฑิต เนื่องจากบัณฑิตเพิ่งเรียนจบ และงานที่ได้รับมักเป็นสิ่งที่แปลกใหม่ ยังไม่เคยทำและอาจมีบางส่วนยังไม่เคยเรียนมาก่อนเรื่องความชำนาญจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่ง จึงอาจทำให้รู้สึกว่างานยากเกินไป และผู้บริหารงานเวชระเบียนส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ปัญหาการทำงานงานคัดกรองผู้ป่วย บุคลากรบาง

คนมีความรู้ความสามารถในการคัดกรองผู้ป่วยยังไม่เพียงพอ มีความเร่งรีบ ทำให้บางครั้งมีการคัดกรองจำแนกหรือประเมินอาการผู้ป่วยผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปิยะพร มิ่งแนน (2554) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการบริการของฝ่ายเวชระเบียน:กรณีศึกษาของบังคับบัญชาการโรงพยาบาล จากความไม่เที่ยงตรงของข้อมูลส่งผลให้การรักษายาบาลผู้ป่วยเกิดความผิดพลาดและส่งผลเสียต่อผู้ป่วยหรืออาจทำให้ถึงแก่ชีวิต ถือเป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่งของระบบเวชระเบียน เพราะฉะนั้นข้อมูลเวชระเบียนจะต้องเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ สมบูรณ์ ครบถ้วน เที่ยงตรง ถูกต้อง แม่นยำมากที่สุด

ส่วนแนวทางนั้นทางโรงพยาบาลควรจัดให้มีจุดคัดกรองที่พยาบาลมาคอยแนะนำอย่างชัดเจน ควรจัดทำคู่มือการคัดกรองภายใต้การกำกับ ดูแล และนำการส่งผู้ป่วยรักษาเบื้องต้น และสร้างบุคลากรให้พยายามเรียนรู้ ศึกษา จดจำ อาการต่าง ๆ ว่าสมควรจัดส่งตรวจห้องตรวจใด ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้ ตลอดจนจัดเก็บรวบรวมโรคต่าง ๆ ไว้เป็นคู่มือ ซึ่งการศึกษาหาความรู้ (Knowledge) และการพัฒนาทักษะ (Skill) เป็นเรื่องที่บุคลากรสามารถฝึกฝนเพิ่มเติมได้ ศักยภาพที่แต่ละคนมีอยู่ (Competency as Attribute Bundle) นั้นเป็นกระบวนการของขีดความสามารถทางความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เป็นความสามารถที่แท้จริงของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป

5) ด้านการจัดการเวชระเบียนค้างสรุป ปัญหาหลักจากการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนที่บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ งานเวชระเบียนไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจนในการติดตามแฟ้มค้างสรุป ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานอย่างมาก เนื่องจากการติดตามแฟ้มเวชระเบียนค้างสรุปต้องทำการติดต่อแพทย์เจ้าของไข้ซึ่งแพทย์บางท่านไม่มีเวลาในการจัดการเวชระเบียน จึงจำเป็นต้องมีข้อกำหนดในการสรุปแฟ้มเวชระเบียน เพราะการทำงานแบบไม่มีขั้นตอนจะส่งผลกระทบต่อแฟ้มเวชระเบียนกลับคืนมายากขึ้น และผู้บริหารงานเวชระเบียนส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ปัญหาเกิดจากแพทย์ไม่ยอมสรุป discharge summary ทำให้แฟ้มเวชระเบียนไม่สมบูรณ์ ทำให้บุคลากรไม่สามารถดำเนินการในขั้นต่อ ๆ ไปได้ และมีปัญหาในความล่าช้าของการได้แฟ้มเวชระเบียนกลับมา เนื่องจากแพทย์ไม่มีเวลาสรุป ตามกำหนดการส่งแฟ้มเวชระเบียน จึงส่งผลให้บุคลากรทำเรื่องเบิกคำปรึกษาพยาบาลไม่ทันตามที่ต้นสังกัดของสิทธิผู้ป่วย

กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ (2557) ได้ศึกษาสรุปผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2556 งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมพิเศษ พบว่า หลักการและเหตุผล จากการสังเกตหน่วยงานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมพิเศษ มีแฟ้มผู้ป่วยที่จำหน่ายกลับบ้านจำนวนมากที่ไม่สามารถส่งคืนเวชระเบียนได้ตามเวลาที่กำหนด อาจเนื่องมาจากสาเหตุแพทย์ยังค้างสรุปหรือระบบบันทึกทางการแพทย์ที่ไม่สมบูรณ์ ทำให้เอกสารเวชระเบียนไม่สมบูรณ์ ส่งผลให้โรงพยาบาลสูญเสียรายได้ เนื่องจากไม่สามารถเรียกเก็บรายได้จากต้นสังกัดหรือสิทธิบัตรทองได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

ส่วนแนวทางนั้นบุคลากรจะต้องรู้และเข้าใจขั้นตอนกระบวนการ Admit/ Discharge ของโรงพยาบาล เมื่อเข้าใจขั้นตอนแล้วจะสามารถที่จะอธิบายขั้นตอนและกระบวนการเวชระเบียนค้างสรุปได้อย่างชัดเจน และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา รู้จักพัฒนา ปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยอาจใช้วิธีการติดตามแพทย์ให้มาสรุปเวชระเบียนค้างสรุปนอกเวลา ซึ่งอาจตรวจเวลาทำงานของแพทย์จากตารางการทำงานของแพทย์แต่ละท่านและทำการชี้แจงให้แพทย์ได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากเวชระเบียนค้างสรุป ในอีกทางหนึ่งโรงพยาบาลควรออกนโยบายเกี่ยวกับการติดตามแฟ้มเวชระเบียนค้างสรุป ให้ชัดเจน เพื่อบุคลากรจะสามารถดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานได้อย่างเต็มที่

6) ด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการใบขึ้นสูตราบาดแผล/พลิกศพ ปัญหาหลักจากการปฏิบัติงาน ด้านเวชระเบียนที่บันทึกผิดส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บที่ชัดเจนในการดูแลใบรับรองแพทย์ผู้ป่วยที่เป็นคดีความฟ้องร้องตามขบวนการกฎหมาย เรื่องการจัดเก็บการดูแลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะมีเกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีตามกฎหมาย จึงต้องมีการจัดเก็บที่มิดชิด โดยบุคลากรเวชระเบียนจะเป็นผู้ดูแล จึงจำเป็นต้องรู้ขั้นตอนในการเก็บและผู้บริหารงานเวชระเบียนส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า จะมีปัญหาในเรื่องการยืนยันตัวตนของผู้เสียชีวิต บุคลากรจะต้องพยายามติดต่อญาติของผู้เสียชีวิตให้ได้ เพื่อมายืนยันตัวตนของผู้เสียชีวิต เพื่อป้องกันการฟ้องร้องการลงข้อมูลในเวชระเบียนของแพทย์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวรัทพร สิทธิจรูญ (2554) ได้ศึกษาเรื่องภาระงานด้านนิติเวชศาสตร์ของแพทย์ใช้ทุนปีที่ 1 ที่จบจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ว่าในปัจจุบันปัญหาการฟ้องร้องแพทย์ได้ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535–2552 มีการฟ้องเรียนแพทย์ 3,349 คดี เรื่องร้องเรียนได้แก่ ไม่รักษามาตรฐาน (เกี่ยวกับผู้ป่วย) โฆษณาการประกอบวิชาชีพ เวชกรรมของตน การปฏิบัติตนเกี่ยวกับสถานพยาบาล ไม่คำนึงถึงความปลอดภัยหรือสิ้นเปลือง ดำรงตนโดยไม่เคารพกฎหมาย เสื่อมเสีย เกียรติศักดิ์วิชาชีพ และออกใบรับรองเท็จ วิธีที่ดีที่สุดในการป้องกันตนเองสำหรับแพทย์ คือ การรักษาผู้ป่วยด้วยการยึดมั่นในจรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมที่ดีของวิชาชีพแพทย์ และมีการบันทึกเวชระเบียน (medical record) ซึ่งมักละเลยในการบันทึกข้อมูลการรักษาตามร่างระเบียบกำหนดมาตรฐานในการบันทึกเวชระเบียน

ส่วนแนวทางนั้นบุคลากรควรมีความรู้ทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับคดีทางโรงพยาบาลควรจัดอบรม หรือให้ผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เกี่ยวกับด้านกฎหมาย เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติตามรูปแบบของข้อกฎหมายที่ถูกต้อง และบุคลากรควรศึกษาการจัดการใบขึ้นสูตราบดแผล/พลิกศพ ให้มีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ใบขึ้นสูตร เพื่อการปฏิบัติงานในด้านนี้มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แสงเทียน อยู่เถา (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียนและวิชาชีพเวชระเบียนในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ระเบียบ กฎหมาย มีความจำเป็นในการที่จะต้องเพิ่มความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียน คือมีการพัฒนาความรู้ด้านกฎหมายอย่างเป็นระบบ ควรจัดให้มีระบบการจัดการความรู้ (KM) ด้านกฎหมาย และให้บุคลากรด้านเวชระเบียนเห็นความสำคัญด้านกฎหมาย และพัฒนาความรู้ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียน

7) ด้านความสมบูรณ์ของเวชระเบียน ปัญหาหลักจากการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนที่บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ การทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ใน OPD card ทุกครั้งก่อนทำการสแกน ปัญหาบางครั้งอาจมีการตรวจสอบที่ไม่ครบถ้วน เนื่องจากทำการตรวจสอบเร็วเกินไป อาจทำให้มองข้ามในส่วนที่ไม่ครบถ้วน และผู้บริหารงานเวชระเบียนส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า การบันทึกการรักษาของแพทย์มีบางส่วนมีการบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน แพทย์ไม่ได้ทำการระบุคำวินิจฉัยโรค หรือระบุคำวินิจฉัยโรค แต่ไม่ระบุชนิดของโรค ในกรณีที่มีเชื้อโรคที่ทำให้เกิดโรค การสรุปโรค ระบุชื่อโรคกำกวม ไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากลที่ใช้ และ

ตามที่โรงพยาบาลกำหนด มีการลงบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยไม่ครบถ้วน เช่น ข้อมูลที่อยู่ปัจจุบัน อาการสำคัญ อาการแพ้ยา ประวัติการรักษาในอดีต เป็นต้น ซึ่งส่งผลเสียต่อผลการตรวจสอบคุณภาพเวชระเบียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิลเลียม จตุสุวรรณศรี (2546) ได้ศึกษาเรื่องการตรวจสอบความครบถ้วนของการบันทึกข้อมูลในเวชระเบียนศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ในการบันทึกข้อมูลในส่วนของแพทย์ ได้แก่ การวินิจฉัยโรค อยู่ในระดับพอใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเจ็บป่วยของผู้ป่วยครั้งนั้น ๆ เป็นเพียงแค่อารมณ์เท่านั้น จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าเป็นโรคอะไร แพทย์ได้เห็นว่าพยาบาลได้เขียนอาการสำคัญไว้แล้วและผู้ป่วยบางรายป่วยเป็นโรคเดิมซึ่งมีการวินิจฉัยโรคไว้แล้ว ก่อนการมาพบแพทย์ในครั้งนั้น ๆ ของผู้ป่วยหรือญาติเพียงเพื่อมาขอรับยาเดิมเท่านั้น จึงไม่ได้มีการวินิจฉัยใหม่ในครั้งนั้น

ส่วนแนวทางนั้นควรให้แพทย์ทำการบันทึกแบบบันทึกที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อให้เป็นเวชระเบียนที่ดี บุคลากรทำการตรวจสอบการบันทึกของแพทย์ทุกครั้ง เมื่อพบปัญหาจะได้ให้แพทย์สามารถทำการแก้ไขได้เลย ในบางครั้งควรมีการพัฒนาแบบฟอร์มการบันทึกให้สอดคล้อง และสะดวกกับการทำการบันทึกของแพทย์ ซึ่งส่วนนี้จะช่วยลดปัญหาการไม่ลงบันทึกของแพทย์ ทำให้เวชระเบียนมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนอกจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ของเวชระเบียน (Audit) จากภายในโรงพยาบาลแล้ว ควรมีการตรวจสอบจากภายนอกโรงพยาบาลด้วย เพื่อความน่าเชื่อถือของความสมบูรณ์ในการบันทึกเวชระเบียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แสงเทียน อยู่เถา (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียนและวิชาชีพเวชระเบียนในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ด้านรูปแบบของเวชระเบียน ควรพัฒนาเรื่องความครบถ้วนและคุณภาพของงานเวชระเบียน ควรมีการพัฒนาแบบฟอร์มการบันทึกเวชระเบียนเพื่อความสมบูรณ์เวชระเบียนช่วยให้การทำงานเวชระเบียนง่ายขึ้น และลดความซับซ้อนของงานเวชระเบียนอีกด้วย

8) ด้านความสมบูรณ์ของงานด้านเวชระเบียน ปัญหาหลักจากการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนที่บันทึกมีส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ การเช็คใบเช็ครายการแบบฟอร์มตรวจสอบข้อมูลของผู้ป่วยที่แฟ้มทุกครั้งก่อนนำแฟ้มเวชระเบียนจัดเรียงเข้าชั้นวาง ซึ่งบางครั้งอาจเกิดจากการละเลยหน้าที่ เพราะการให้ความสำคัญกับรายละเอียดงานของแต่ละบุคคลมีมุมมองในแง่ที่ต่างกัน จึงคิดว่าไม่จำเป็นต้องทำการเช็ครายการ

แบบฟอร์มตรวจสอบข้อมูลของผู้ป่วยที่เพิ่ม และผู้บริหารงานเวชระเบียนส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า การทำงานเดิม ๆ ซ้ำ ๆ เป็นเรื่องที่น่าเบื่อหน่ายบุคลากรจึงเกิดความลະเลຍไม่ให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานซึ่งเท่ากับว่าการทำงานมีการขาดความเอาใจใส่ต่องาน และไม่ให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลที่จะส่งต่อไปยังการทำงานของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ซึ่งถือว่าไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ความสมบูรณ์ของงานด้านเวชระเบียนก็ลดลงตามด้วย

ส่วนแนวทางโดยการดำเนินงานที่มีความสมบูรณ์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สนับสนุนคุณค่าขององค์กร บุคลากรควรตระหนักถึงความสำคัญรายละเอียดของงานในทุกแง่มุมอย่างต่อเนื่องในการทำงานเพื่อให้เกิดผลงานที่สมบูรณ์และการปฏิบัติงานของบุคลากรก็จะมีประสิทธิภาพด้วย และการพัฒนาระบบของเวชระเบียนของโรงพยาบาลที่ใช้ร่วมกับทุกฝ่ายในโรงพยาบาล สามารถจัดเก็บ ค้นหา รวบรวมข้อมูล การจัดทำรายงานได้ครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความรวดเร็ว ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาของการทำงานได้อย่างมาก

9) ด้านการบริหารจัดการระบบงานเอกสารของงานเวชระเบียน ปัญหาหลักจากการปฏิบัติงาน ด้านเวชระเบียนที่บ่งชี้ชัดส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ บุคลากรเวชระเบียนมีปัญหาการจัดแฟ้มงานเอกสารของงานเวชระเบียนที่ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เนื่องจากพื้นที่ในการจัดเก็บแฟ้มเวชระเบียนไม่เพียงพอจึงทำให้การจัดเก็บมีความเป็นระบบน้อยลง และผู้บริหารงานเวชระเบียนส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ในหน่วยงานมีปัญหาในเรื่องพื้นที่การจัดเก็บแฟ้มเวชระเบียนผู้ป่วยไม่เพียงพอ และจำนวนเอกสารในแต่ละวันมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้พื้นที่ในการจัดเก็บแฟ้มแออัดเป็นอย่างมาก ต้องใช้เวลาหาและติดตามเวชระเบียนนาน บางครั้งทำการสืบค้นแฟ้มเวชระเบียนไม่พบ ซึ่งก่อให้เกิดความวุ่นวาย ในหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแสงเทียน อยู่เถา (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียนและวิชาชีพเวชระเบียนในประเทศไทย พบปัญหาอาคารสถานที่ไม่เพียงพอ พบปัญหาที่มีลักษณะแบบเดียวกัน คือ มีพื้นที่การจัดเก็บไม่เพียงพอ อันส่งผลต่อสถานที่ไม่เพียงพอต่อการจัดเก็บเวชระเบียน ซึ่งเป็นปัญหามากกับทุกกลุ่มในการที่จะหาพื้นที่ในการจัดเก็บเวชระเบียน แม้จะมีการเพิ่มเติมพื้นที่ในการจัดเก็บก็ส่งผลกระทบต่อความไม่สะดวกเนื่องจากพื้นที่เก็บเวชระเบียนต้องเป็นพื้นที่ที่ต้องมีบริเวณต่อเนื่องกันกับงาน

เวชระเบียนที่ให้บริการเวชระเบียนกับผู้ป่วยพื้นที่การจัดเก็บที่อยู่ห่างกันมากก็พบปัญหาในความไม่สะดวกในการค้นเวชระเบียนเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยด้วย

ส่วนแนวทางนั้นในปัจจุบันแต่ละโรงพยาบาลได้พัฒนาระบบการจัดการเอกสารของงานเวชระเบียนที่มีการนำเทคโนโลยี เข้ามาช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถลดใช้การทรัพยากรกระดาษ และลดพื้นที่การจัดเก็บเวชระเบียนในโรงพยาบาลได้อย่างมาก จากการนำระบบที่เป็นเทคโนโลยีมาใช้ จะต้องมีการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหล ทางโรงพยาบาลควรมีการกำหนดนโยบายและเงื่อนไขสิทธิการเข้าถึงเวชระเบียนของแต่ละบุคคลให้ชัดเจนอย่างเป็นมาตรฐาน และหากบางโรงพยาบาลไม่มีความพร้อมในการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ก็ต้องคอยหาพื้นที่ในการจัดเก็บแฟ้มเวชระเบียนเพิ่ม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แสงเทียน อยู่เถา (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียน และวิชาชีพเวชระเบียน ในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ด้านสถานที่ในการเก็บเวชระเบียนไม่เพียงพอมีความจำเป็นที่จะต้องหาพื้นที่ในการเก็บให้มากขึ้น หรือพัฒนารูปแบบเพื่อลดพื้นที่ เช่น การScan เก็บเวชระเบียน ควรพัฒนารูปแบบของเวชระเบียนให้เป็นรูปแบบของเวชระเบียนในระบบ EMR ที่สมบูรณ์ ที่ยังดำเนินการในรูปแบบกระดาษอยู่ก็ควร Scan เพื่อนำแฟ้มข้อมูลเวชระเบียนให้อยู่ในระบบเดียวกัน ควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเวชระเบียน เพื่อให้มีความสะดวกต่อการจัดเก็บและสืบค้นให้มากขึ้นตามความเหมาะสม

10) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานเวชระเบียน ปัญหาหลักจากการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนที่บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ การจัดอบรมเพิ่มเติมความรู้ในงานด้านเวชระเบียนให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เนื่องจากบัณฑิตที่จบใหม่จะได้ปรับตัวในการทำงาน และทำงานได้ตามมาตรฐานของโรงพยาบาลกำหนดไว้ และผู้บริหารงานเวชระเบียนส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า มีปัญหาให้กับบุคลากรที่จบจากสายงานอื่น ๆ ซึ่งไม่ตรงกับงานเวชระเบียนโดยตรง ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพจึงทำให้บางครั้งบุคลากรจะต้องใช้เวลาเรียนรู้ในรายละเอียดของขั้นตอนการทำงาน เกิดความสับสนในการทำงาน เพราะบุคลากรขาดความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ และบุคลากรไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในระบบงาน ซึ่งทำการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม ๆ ที่เคยทำมาไม่สนใจที่จะรับความรู้ใหม่ ๆ จึงทำให้ระบบงานของแผนกพัฒนางานไปได้

อย่างช้า ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องทำงานไม่ตรงวุฒิ จบมาไม่ตรงสาย จากปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่เป็นอุปสรรคใหญ่ต่อการพัฒนาประเทศ โดยถึงแม้ว่าสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจะผลิตบัณฑิตออกมาสู่ตลาดเป็นจำนวนมากก็ตาม แต่ปรากฏว่า บัณฑิตที่จบใหม่เหล่านั้นส่วนใหญ่จบมาไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน อันส่งผลให้บัณฑิตที่จบใหม่ต้องประสบปัญหาการไม่มีงานทำ หรือไม่สามารถหางานได้ทันทีหลังจากเรียนจบ ด้วยเหตุผลดังกล่าว บัณฑิตอีกเป็นจำนวนมากจำต้องทำงานไม่ตรงในสาขาที่ตนเองจบมา หรือบางคนต้องเลือกรับงานที่ทำต่ำกว่าศักยภาพหรือต่ำกว่าวุฒิการศึกษาที่ตนจบมา

ส่วนแนวทางนั้นทางแผนกเวชระเบียนควรจัดอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเวชระเบียน ให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ แต่หากมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนในการทำงาน หัวหน้างานควรจะอธิบายให้บุคลากรเวชระเบียนเข้าใจ เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สามารถนำความรู้ความเข้าใจในงาน มาประยุกต์ใช้ให้งานเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่มีให้กับเพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพลักษณ์ อยู่วัฒนา (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ “แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนเครือข่ายบริการสาธารณสุข จังหวัดสมุทรสงคราม” วิธีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรม สัมมนาและประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการศึกษาด้วยตนเองและหน่วยงานสนับสนุนให้พัฒนา เพื่อเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรให้มีความรู้ทักษะและทัศนคติ ที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงขึ้น

11) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานเวชระเบียน ปัญหาหลักจากการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนที่บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นตรงกัน คือ ขาดสถานที่จัดเก็บเวชระเบียนที่มีมาตรฐานเพื่อใช้ในการจัดเก็บแฟ้มเพียงให้พอและไม่แออัด ซึ่งเป็นปัญหาอันดับแรกในมาตรฐานการปฏิบัติงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลที่บัณฑิตทำงานอยู่ จึงทำให้บัณฑิตปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงานได้อย่างไม่สะดวก และผู้บริหารงานเวชระเบียนส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า บุคลากรไม่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานหรือระเบียบที่ทางโรงพยาบาลมีการกำหนดไว้ บุคลากรเวชระเบียนไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน จึงทำให้ไม่

สามารถที่จะนำความรู้ หรือทักษะต่าง ๆ ไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการทำงานมีประสิทธิภาพที่ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แสงเทียน อยู่เถา (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียนและวิชาชีพเวชระเบียนในประเทศไทย พบปัญหาในการดำเนินงานของงานเวชระเบียนที่ยังไม่มีมาตรฐานขาดความชัดเจนในการพัฒนางานด้านเวชระเบียน ปัญหาที่ได้จากข้อมูลที่ตรงกันหลาย ๆ กลุ่มดังนี้ คือ กำหนดมาตรฐานระบบงานเวชระเบียนและองค์ประกอบของงานเวชระเบียนไม่ชัดเจน ยังมีความหลากหลายของการจัดระบบงานเวชระเบียนที่แตกต่างกันไป แล้วแต่โรงพยาบาลจะจัดระบบแบบใดส่วนแนวทางนั้นบุคลากรเวชระเบียนควรรู้และเข้าใจมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสมกับเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร และกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลงาน ทั้งความครบถ้วน ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ทางโรงพยาบาลจะต้องจัดทำนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในการเปลี่ยนแปลงควรจะมีสาเหตุที่หน่วยงานหรือโรงพยาบาลมีวิธีการปฏิบัติงานใหม่ หรือมีการนำอุปกรณ์ใหม่เข้ามาใช้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แสงเทียน อยู่เถา (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียนและวิชาชีพเวชระเบียนในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ควรมีการผลักดันให้มีนโยบายที่ชัดเจน ควรมีนโยบายในการประเมินผลงานเวชระเบียนในทุกด้านและมีมาตรฐาน โปร่งใสตรวจสอบได้ ผลักดันให้ผู้บริหารโรงพยาบาลเห็นความสำคัญของหน่วยงานเวชระเบียน และมีการวางแผนการพัฒนามาตรฐานของโรงพยาบาล ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว

### สรุปผลงานวิจัย

เมื่อได้ศึกษาในเรื่องนี้แล้วสามารถสรุปผลแนวทางในการพัฒนาศักยภาพงานแต่ละด้านงานเวชระเบียนได้ดังนี้ คือ ในด้านความถูกต้องแม่นยำของงานเวชระเบียนมีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรคือให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดการประชุมวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากรในแผนกเวชระเบียน และหน่วยงานต่าง ๆ ถ้าหากมีปัญหาด้านความถูกต้องแม่นยำของงานเวชระเบียนในการทำงาน ควรมีการชี้แจงหาแนวทางหรือข้อตกลง

ร่วมกัน ในการปฏิบัติงานและทำการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของงานที่ปฏิบัติ ก่อนส่งมอบให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในด้านการประสานงานของงาน/หน่วยงานด้านเวชระเบียน ควรมีการพูดคุยกันไม่แสดงออกด้วยท่าทางที่ไม่เหมาะสม สร้างความเข้าใจในการทำงานของบุคลากร ควรเปิดใจรับฟังเหตุผลของแต่ละฝ่ายอย่างถูกต้องชัดเจนเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สร้างแรงจูงใจและพฤติกรรมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงาน ระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล ในด้านการบริการงานเวชระเบียนที่ดี ควรสร้างข้อกำหนดในการปฏิบัติงานให้บุคลากรเวชระเบียนทุกคน บุคลากรควรมีอารมณ์ที่มั่นคง ในการปฏิบัติงานรู้จักการพูดคุยกับผู้ป่วยและใช้คำพูดเหมาะสมกับสถานการณ์ รับฟัง ข้อมูลต่าง ๆ ด้วยความใส่ใจและจริงใจในการให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีการชี้แจง ประสานสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน โดยบุคลากรต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ผู้ป่วยทุกคนมีความเดือดร้อนทางด้านสุขภาพและต้องการรับบริการทางการแพทย์ที่ดีที่สุด ในด้านงานเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับการคัดกรองผู้ป่วย ควรจัดให้มีจุดคัดกรองที่พยาบาลมาคอยแนะนำ หรือให้แนวทางในการส่งผู้ป่วยรักษาเบื้องต้นและควรมีการส่งเสริมความรู้ด้านการคัดกรองผู้ป่วยให้กับบุคลากรเวชระเบียนอยู่เสมอ เพื่อทำการ จำแนกและประเมินอาการผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง และตรงตามความเป็นจริง และสามารถ จัดส่งผู้ป่วยไปตรวจรักษาได้ถูกต้องตรงจุดอย่างปลอดภัย ในด้านการจัดการเวชระเบียน ค้างสรุป ควรทำตามแพทย์ให้มาสรุปเวชระเบียนค้างสรุปนอกเวลา ทางโรงพยาบาล ควรออกนโยบายเกี่ยวกับการติดตามแฟ้มเวชระเบียนค้างสรุป ให้กำหนดการที่ชัดเจน ในการสรุปแฟ้มเวชระเบียนให้เสร็จสิ้นเรียบร้อย และบุคลากรเวชระเบียนต้องคอยทำหน้าที่ในการติดตามแฟ้มเวชระเบียนจากแพทย์อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา ในด้าน การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการใบขึ้นสูตราบแผล/พลิกศพ นั้น บุคลากรจะต้อง พยายามติดต่อญาติของผู้เสียชีวิตให้ได้ เพื่อมายืนยันตัวตนของผู้เสียชีวิตและหากทำการ ติดต่อญาติผู้เสียชีวิตไม่ได้ให้ใช้ข้อมูลจากทะเบียนราษฎร์ เพื่อใช้ยืนยันตัวตนของผู้เสียชีวิตควรทำรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นไปยังหัวหน้าแต่ละแผนกทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกันประชุมหาแนวทางการจัดการกับปัญหาอย่างถูกต้อง ในด้านความสมบูรณ์ของ เวชระเบียนนั้นควรดำเนินการให้แพทย์ทำการบันทึกแบบบันทึกที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ กำหนดไว้ เพื่อให้เป็นเวชระเบียนที่ดี บุคลากรเวชระเบียนจะต้องทำการตรวจสอบเช็ค

จำนวนเอกสารเวชระเบียนที่จะต้องใช้มีเอกสารครบ ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่ทำการจัดเก็บ แฟ้มเวชระเบียนเข้าตู้ และควรมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของเวชระเบียน (Audit) จากภายในและภายนอกโรงพยาบาลด้วย ในด้านความสมบูรณ์ของงานด้านเวชระเบียน ควรตระหนักถึงความสำคัญรายละเอียดของงานในทุกแง่มุมอย่างต่อเนื่องในการทำงาน และควรมีการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องในระบบก่อนทุกครั้งให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดตามแนวทางการบันทึกของ สปสช. ในด้านการบริหารจัดการระบบงานเอกสารของงานเวชระเบียน ควรมีการนำเทคโนโลยี IT เข้ามาช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน สามารถลดใช้การทรัพยากรกระดาษ และลดพื้นที่การจัดเก็บเวชระเบียนในโรงพยาบาลได้ ทางโรงพยาบาลควรมีการกำหนดนโยบายและเงื่อนไขสิทธิการเข้าถึงเวชระเบียนของแต่ละบุคคลให้ชัดเจนให้เป็นมาตรฐาน เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ในด้านความรู้ความเข้าใจในงานเวชระเบียน ควรจัดอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเวชระเบียน ให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ และหัวหน้างานควรจะอธิบายถึงข้อดีของการเปลี่ยนแปลงพัฒนางานที่บุคลากรเวชระเบียน ปฏิบัติให้สามารถนำความรู้ความเข้าใจในงานมาประยุกต์ใช้ให้งานเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และในด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานเวชระเบียนนั้น บุคลากรเวชระเบียนควรรู้และเข้าใจมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และนำความรู้ความเข้าใจนั้นไปใช้ในการปฏิบัติงานด้วย บุคลากรต้องมีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบและมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน และต้องมีทำการตรวจสอบงานทุกครั้งเมื่อทำเสร็จเรียบร้อย หากบุคลากรไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดจะต้องมีการกล่าวตักเตือน หรือทำการประเมินการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

#### 1) ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงาน

- ควรดำเนินการให้โรงพยาบาลเข้ามาช่วยในการคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น เพื่อความถูกต้องในการจำแนกผู้ป่วย และควรมีการส่งเสริมความรู้ด้านการคัดกรองผู้ป่วยให้กับบุคลากรเวชระเบียน เพื่อทำการประเมินอาการผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง
- ควรจัดระบบการติดตามและประเมินผลการจัดการเวชระเบียนค้ำสุรูปที่มีคุณภาพ เพื่อนำผลการติดตามที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของแพทย์

และบุคลากรเวชระเบียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ควรดำเนินการพัฒนาบุคลากรเวชระเบียนในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นและควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นรูปธรรม หรือสัดส่วนที่ชัดเจนแน่นอน เพื่อความถูกต้องแม่นยำของงานเวชระเบียน

- ควรสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรเวชระเบียน เกิดความตระหนักความพร้อมและต้องการที่จะบริการงานแก่ผู้ป่วย หรือผู้มารับบริการ เพื่อก่อให้เกิดการบริการงานที่ดี ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของแผนกและโรงพยาบาล

- ควรมีระเบียบ ข้อบังคับหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละหน้าที่ของบุคลากรอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรรับทราบถึงมาตรฐานงานที่ต้องทำให้สำเร็จ และควรศึกษานโยบาย หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล และแผนกเวชระเบียนให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ก่อนการเริ่มเข้าปฏิบัติงานทุกครั้ง

## 2) ข้อเสนอแนะการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาเวชระเบียน

- ควรมีการเพิ่มเติมการเรียนรู้เกี่ยวกับการคัดกรองผู้ป่วย กระบวนการดำเนินการทางการแพทย์ สำหรับนักศึกษาเวชระเบียนให้มากขึ้น

- ควรมีการพัฒนาด้านการเรียนทางด้านที่เกี่ยวกับการจัดการใบขึ้นสูตราบาดผล/พลิกศพ ควรมีการอบรมให้ความรู้ทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับคดี และเพิ่มเติมการเรียนรู้เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์ใบขึ้นสูตราบ

- ควรมีการจัดการศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำแบบฟอร์ม checklist เพื่อตรวจสอบว่ามีครบถ้วนที่เวชระเบียนของแพทย์ หรือบุคลากรทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์

## เอกสารอ้างอิง

กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. (2557). *แฟ้มไม่ค้าง*

*สร้างรายได้*. ปทุมธานี : โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.

จตุพร บวรมดุงกิตติ. (2542). *สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการ และแนวทางการพัฒนา*

*บุคลากรโรงพยาบาลขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต,

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ธรรณูชนก ศรีทิพย์รัตน์. (2558). *ภาวะผู้นำกระบวนการในการวางแผน การประสานงานและการดำเนินงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานบริษัท เทเลคอม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ปรัชญา ชูมนาเสียว. (2548). การพัฒนาภาวะผู้นำในองค์กรด้วย E.Q. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*, 11(1), 131-152.
- ปิยะพร มิ่งแนน. 2554. *การพัฒนาการบริการของฝ่ายเวชระเบียน : กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการโรงพยาบาลตำรวจ. บทนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.*
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2558). *ทำงานไม่ตรงวุฒิ จบมาไม่ตรงสาย. ค้นเมื่อ 30 กันยายน 2559, จาก <http://piriya-pholphirul.blogspot.com/2015/10/blog-post.html>*
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ. (2549). *การจัดการทางการพยาบาลสู่การเรียนรู้. กรุงเทพฯ : สุขุมวิทการพิมพ์.*
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). *หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- วรัทพร สิทธิจรรยา. (2554). *ภาระงานด้านนิติเวชศาสตร์ของแพทย์ใช้ทุนปีที่ 1 ที่จบจาก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. นครนายก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- วิไลรัตน์ จตุสุวรรณศรี. (2546). การตรวจสอบความครบถ้วนของการบันทึกข้อมูลในเวชระเบียนศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์*, 11(1), 9-11.
- แสงเทียน อยู่เถา. (2555). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียนและวิชาชีพเวชระเบียนในประเทศไทย. การประชุมวิชาการคณะสังคมศาสตร์ประจำปี 2554. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.*
- \_\_\_\_\_. (2556ก). *เวชระเบียน Medical Record Science. กรุงเทพฯ : มิสเตอร์ ก๊อปปี้ (ประเทศไทย).*

แสงเทียน อยู่เถา. (2556ข). *การวัดสมรรถนะงานเวชระเบียนและบุคลากรด้านเวชระเบียนในโรงพยาบาลของประเทศไทย*. การประชุมวิชาการประจำปี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ ประจำปี พ.ศ. 2556 วิภฤติ หรือโอกาสสำหรับไทย, 21 - 22 กุมภาพันธ์ 2556. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม : เอเชียรุ่งโรจน์.

\_\_\_\_\_. (2560). *การบริหารงานเวชระเบียน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.