

**สมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลัก
ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร**
**The Competencies of the Medical Secretary in Supporting
to Medical Personnel's Work of Middle-Size Private Hospitals in Bangkok**

ปวีณา สปิเลอ¹ ธีระวัฒน์ จันทิก² มนลีนี สุขมาก³ ศานสันต์ รักแตงาม⁴

¹สาขาวิชาเลขานุการทางการแพทย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

²สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

^{3,4}สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

E-mail: pawina9@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการดำเนินงานและสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ราย ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานครมี 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านงานเลขานุการทางการแพทย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริการ

คำสำคัญ : สมรรถนะ / เลขานุการทางการแพทย์ / โรงพยาบาลเอกชน

Abstract

The purposes of the study were to study the operation and the competencies of the medical secretary in supporting the work of the medical personnel. It was a qualitative research, in which the data were conducted through observation, and In-Depth interview. The key informants included ten medical secretaries from middle-size private hospital in Bangkok. The results revealed that the core competencies in supporting to medical personnel work of the medical secretaries in middle size

private hospital in Bangkok consisted of 1) medical secretary work competency, 2) IT competency, and 3) service minded competency.

Keywords: Competency / Medical secretary / Private hospitals

บทนำ

ประเทศไทยประกาศตัวเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของอาเซียน (Medical service hub) ทำให้การเติบโตด้านการบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness hub) ยาและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ (Product hub) เพื่อนำรายได้มายกระดับคุณภาพการบริการสาธารณสุขภายในประเทศ รวมทั้งส่งเสริมการให้ความสำคัญกับมิติสุขภาพในทุกนโยบายสาธารณะ (Health in all policies) เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของทุกภาคส่วนตระหนักถึงผลกระทบของนโยบายสาธารณะที่มีต่อสุขภาพของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559) ซึ่งเป็นผลให้อุตสาหกรรมการรักษาพยาบาลของประเทศไทยมีแนวโน้มการพัฒนาสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยได้มีความร่วมมือกันจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์การด้านสุขภาพเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวลุล่วงไปได้ด้วยดี (สิรางค์ กลั่นคำสอน. 2552, หน้า 10) การเติบโตของอุตสาหกรรมการรักษาพยาบาลส่งผลให้มีความจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการแพทย์ ทั้งสายบริการทางการแพทย์และสายสนับสนุนการบริการทางการแพทย์ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้เท่าทันกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ การประกาศตัวเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของอาเซียนของประเทศไทยและสามารถรองรับความต้องการของจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการเคลื่อนย้ายแรงงานในกลุ่มประเทศอาเซียนและนานาชาติ ประเทศ ตลอดจนการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อสามารถให้บริการด้านสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรทางการแพทย์ถือเป็นเสาหลักสำคัญในการบริการในองค์การด้านสุขภาพหรือสาธารณสุข การมีบุคลากรที่ดีมีความรู้ความสามารถ การมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ที่ปฏิบัติงานหรือการใช้คนให้ถูกกับงานเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการองค์การสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน (ปวีณา สปีลเลอร์ และธีระวัฒน์ จันทิก. 2560)

บุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์เป็นบุคลากรด้านบริการทางการแพทย์คอยขับเคลื่อนให้การทำงานฝ่ายต่าง ๆ ในโรงพยาบาลสามารถทำงานเชื่อมประสานกันได้อย่างคล่องตัวและมีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนงานของแพทย์ ได้แก่ การติดต่อประสานงานทางการแพทย์ การบริหารจัดการสำนักงานทางการแพทย์และคลินิก งานเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ การจัดประชุม และการวิจัยและการพัฒนากิจกรรมในโรงพยาบาล เป็นต้น ทำให้การบริการของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพ (พวงทอง ไกรพิบูลย์. 2557) ดังนั้น สมรรถนะของบุคลากรทาง

การแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับการเติบโตของโรงพยาบาล ซึ่งสมรรถนะเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถพัฒนาให้สูงขึ้นได้ตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดไว้ (McClelland.1973)

ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะเฉพาะด้านของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ซึ่งเป็นบุคลากรในสายสนับสนุนการบริการทางการแพทย์ จึงถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น สอดรับกับนโยบายการพัฒนาประเทศด้านสาธารณสุขได้มากขึ้น โดยหากผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในโรงพยาบาลสามารถช่วยแบ่งเบาภาระงานของบุคลากรสายหลักหรือสายบริการทางการแพทย์ได้จะทำให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น นำไปสู่การสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศด้านสาธารณสุขได้มากขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะด้านของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการดำเนินงานและสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คือ เจ้าหน้าที่เลขานุการทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ราย โดยเลือกแบบเจาะจงจากโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานครที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับด้านงานเลขานุการทางการแพทย์ จากโรงพยาบาลขนาดกลางในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 235 โรง (สำนักสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2556, หน้า 72)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ โรงพยาบาลเจ้าพระยา โรงพยาบาลพระราม 9 โรงพยาบาลสินแพทย์ โรงพยาบาลพญาไท นวมินทร์ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โรงพยาบาลวิชัยยุทธ โรงพยาบาลเสรีรักษ์ โรงพยาบาลปิยะเวท และโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม 2560

วิธีดำเนินการวิจัย

แนวคำถามในการวิจัย (Research guideline) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร และการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงานอาชีพเลขานุการทางการแพทย์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ โดยมีกรอบคำถามหรือแนวทางการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. การสร้างแบบสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาเป็นคำถามปลายเปิดในการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

2. การตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct validity) เมื่อผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วนำไปใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source) โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สัมภาษณ์ด้วยตนเองและมีการบันทึกเทปและจดบันทึกข้อมูลสำคัญ โดยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake holder) เพื่อให้การวิจัยได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและได้ข้อมูลเชิงลึกอย่างแท้จริง

โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 10 ราย นักวิชาการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 1 ราย และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารโรงพยาบาล จำนวน 1 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากการศึกษาเอกสาร (Documentary research) ตามบริบท (Context) และใช้วิธีการตีความ (Interpretation) จาก

การสังเกตและการสัมภาษณ์ที่ได้จัดบันทึกไว้จากปรากฏการณ์ที่มองเห็นเป็นรูปธรรม โดยใช้แนวคิดทฤษฎีเป็นกรอบในการวิเคราะห์ จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าแล้วกำจัดข้อมูลที่ไม่ต้องการออกไป จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive) โดยเขียนเป็นประโยคหรือข้อความตามกรอบแนวคิดทฤษฎีและตอบปัญหาของการวิจัย โดยผู้วิจัยใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล โดยพิจารณาแหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคลที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. การดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานครมีการจัดแบ่งตามฝ่ายการปฏิบัติงานของเลขานุการทางการแพทย์ ดังนี้

1.1 งานเลขานุการฝ่ายองค์กรแพทย์ (Medical staff organization-MSO) ปฏิบัติงานในส่วนของการบริหารของโรงพยาบาลเป็นหลัก โดยจะมีเลขานุการ จำนวน 6-10 คน ซึ่งจะคอยดูแลประสานงานเกี่ยวกับงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรแพทย์ ดังนั้นเลขานุการฝ่ายองค์กรแพทย์จะต้องมีสมรรถนะในการรับสมัครแพทย์ใหม่ (Part time and full time) ซึ่งจำเป็นต้องมีความรอบคอบสูง โดยเริ่มจากการตรวจสอบประวัติของแพทย์จากฐานข้อมูลของแพทยสภา เพื่อตรวจสอบกลับกรอกก่อนรับสมัครแพทย์และเมื่อทางโรงพยาบาลรับแพทย์เข้ามาปฏิบัติงานแล้วเลขานุการทางการแพทย์จะต้องจัดทำประวัติของแพทย์แต่ละท่านโดยละเอียด รวมไปถึงการทำสถิติการลางานประเภทต่าง ๆ ของแพทย์ เช่น การลาป่วย ลากิจ ลาออก หรือลาศึกษาต่อของแพทย์ เป็นต้น ทั้งนี้องค์กรแพทย์เป็นหน่วยงานที่ต้องดูแลแพทย์ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการจ้างแพทย์ เลขานุการฝ่ายองค์กรแพทย์จึงต้องมีสมรรถนะในการจัดทำตารางปฏิบัติงานของแพทย์ ประกอบด้วย ตารางการออกตรวจของแพทย์ การเปลี่ยนแปลงตารางการออกตรวจของแพทย์ การรวบรวมตารางการออกตรวจของแพทย์และแจ้งข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) และอินทราเน็ต (Intranet) ของโรงพยาบาลเพื่อให้แพทย์ทั้งหมดทราบ ทั้งนี้เลขานุการทางการแพทย์จะอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการตารางเวลาการออกตรวจของแพทย์ล่วงหน้า เพื่อการบริหารความเสี่ยงในการขาดแพทย์ที่จะมาปฏิบัติงานหรือความล่าช้าในการออกตรวจของแพทย์ในโรงพยาบาลเพื่อให้การดำเนินงานด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและการให้บริการของโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันองค์กรแพทย์เป็นสำนักงานที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกในงานเอกสารแก่แพทย์และผู้บริหาร ดังนั้นเลขานุการฝ่ายองค์กรแพทย์จึงจำเป็นต้องมี

สมรรถนะในการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนงานเอกสารของแพทย์ ประกอบด้วย การสืบค้น และการจัดพิมพ์บทความวิชาการทางการแพทย์ การประสานงานแจ้งข้อมูลของแพทย์ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

1.2 งานเลขานุการโรงพยาบาลที่ดูแลพนักงานบริการและแพทย์ (Medical administration organization-MAO) ปฏิบัติงานในส่วนของแพทย์ทุกคนและพนักงานบริการเป็นหลักโดยจะมีเลขานุการ จำนวน 10-20 คน ซึ่งเป็นผู้คอยดูแลรับผิดชอบงานในโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ ปฏิบัติงานในการร่างและพิมพ์เอกสารงานหนังสือเข้า-ออก การดูแลจดหมายและเอกสารพัสดุอื่นๆ ของแพทย์ รับโทรศัพท์ ติดต่อประสานงาน ส่งแฟกซ์ ถ่ายเอกสาร การจัดบริการอาหารสำหรับแพทย์และทำรายงานทางการเงินในการสรุปค่าใช้จ่ายทุกครั้ง รวมถึงการบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่แพทย์ แจ้งข้อมูลแพทย์ในการงดหรือการจัดแพทย์ทดแทนให้แผนกต่างๆ ได้ทราบ ในขณะเดียวกันเลขานุการโรงพยาบาลต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและงานที่ได้รับมอบหมายจากโรงพยาบาล ได้แก่ การจัดกิจกรรมสันทนาการให้กับแพทย์ กิจกรรมการพัฒนatanเองตามที่โรงพยาบาลกำหนดสรุปการทำงานของแพทย์ในแต่ละวัน (Bit mail) การตรวจสอบยอดผู้ป่วยนอก (OPD) การอำนวยความสะดวกในการทำงานด้านต่าง ๆ ให้แก่แพทย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการมีสมรรถนะในงานจัดประชุมแพทย์ในโรงพยาบาลและจัดประชุมวิชาการทางการแพทย์ รวมถึงจัดบันทึกรายงานการประชุม โดยจัดทำการเก็บคะแนนการศึกษาต่อเนื่อง (CME) ให้แพทย์ด้วยเพื่อการใช้ประโยชน์ของแพทย์แต่ละท่าน และสมรรถนะในงานบริการวิชาชีพให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นงานสำคัญที่ทุก ๆ โรงพยาบาลจำเป็นต้องดำเนินการให้ผ่านมาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐาน Joint Commission International (JCI) หรือมาตรฐานการดูแลสุขภาพในระดับสากลของ Norske veritas and german ischer (DNV GL) (เป็นชื่อจากการรวมกันของ 2 บริษัท คือ DNV เป็นบริษัทจากประเทศนอร์เวย์ และ GL เป็นบริษัทจากประเทศเยอรมนี)

1.3 งานเลขานุการส่วนตัวของกรรมการบริหารโรงพยาบาล (Chief executive officer-CEO) ปฏิบัติงานในส่วนของผู้บริหาร (CEO) เป็นหลัก โดยกรรมการบริหารแต่ละท่านจะมีเลขานุการทางการแพทย์ที่คอยช่วยแบ่งเบาภาระในการดำเนินงานในแต่ละด้าน 2-3 คน ซึ่งจะคอยดูแลรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ประกอบด้วย สมรรถนะในการจัดทำตารางนัดหมายของผู้บริหารโรงพยาบาลที่ตนรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการ กลั่นกรองและตรวจสอบเอกสารเข้า-ออกเพื่อนำเสนอผู้บริหารตลอดจนงานธุรการและงานสารบรรณในส่วนของผู้บริหาร ได้แก่ การจัดทำประกาศจัดทำจดหมายโต้ตอบกับองค์กรภายนอก การรวบรวมและสรุปข้อมูลสถิติต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเพื่อนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือผู้บริหารสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารในการบริหารจัดการองค์การ และประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบ

หมายตามแนวปฏิบัติของงาน เช่น การประสานงานการประชุมองค์กรแพทย์

2. สมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้บริหารโรงพยาบาลเกี่ยวกับสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนงานของบุคลากรหลักของโรงพยาบาลแล้วจึงสามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานครควรมี 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 สมรรถนะด้านการทำงาน ได้แก่ 1) ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน 2) ความคิดเชิงวิเคราะห์ 3) การประสานงาน 4) การสร้างเครือข่ายพันธมิตร 5) การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ 6) การคิดอย่างเป็นระบบ 7) การสร้างเครือข่ายพันธมิตร 8) ทักษะงานสารบรรณ 9) ความรับผิดชอบ 10) ทักษะการบริหารจัดการองค์กร 11) ทักษะการพูดเพื่อนำเสนองาน 12) ทักษะการจัดการสำนักงาน 13) มีความรู้ในงานเลขานุการ 14) บุคลิกภาพดี 15) มีไหวพริบที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น 16) การติดตามงาน 17) ความสามารถในการจัดทำเอกสาร 18) มีความรู้ในงานเลขานุการทางการแพทย์ 19) การแก้ปัญหา 20) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ 21) สามารถสื่อสารทางการแพทย์ได้ และ 22) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

2.2 สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 1) การสืบเสาะหาข้อมูล 2) ทักษะการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน และ 3) ความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 สมรรถนะด้านการบริการ ได้แก่ 1) จิตบริการ และ 2) ความอดทนอดกลั้น

สรุปผลการวิจัย

สมรรถนะเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร มี 3 กลุ่ม ดังนี้

1. สมรรถนะด้านการทำงาน ได้แก่ 1) ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน 2) ความคิดเชิงวิเคราะห์ 3) การประสานงาน 4) การสร้างเครือข่ายพันธมิตร 5) การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ 6) การคิดอย่างเป็นระบบ 7) การสร้างเครือข่ายพันธมิตร 8) ทักษะงานสารบรรณ 9) ความรับผิดชอบ 10) ทักษะการบริหารจัดการองค์กร 11) ทักษะการพูดเพื่อนำเสนองาน 12) ทักษะการจัดการสำนักงาน 13) มีความรู้ในงานเลขานุการ

14) บุคลิกภาพดี 15) มีเชาว์อารมณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น 16) การติดตามงาน 17) ความสามารถในการจัดทำเอกสาร 18) มีความรู้ในงานเลขานุการทางการแพทย์ 19) การแก้ปัญหา 20) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ 21) สามารถสื่อสารทางการแพทย์ได้ และ 22) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

2. สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 1) การสืบเสาะหาข้อมูล 2) ทักษะการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน และ 3) ความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. สมรรถนะด้านการบริการ ได้แก่ 1) จิตบริการ และ 2) ความอดทนอดกลั้น

จากผลการศึกษาสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรทางการแพทย์ในสายงานเลขานุการทางการแพทย์และนำไปเป็นเกณฑ์การพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์สายงานสนับสนุน ดังนี้

1. นำไปเป็นเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขานุการทางการแพทย์
2. นำไปเป็นเกณฑ์ในการสรรหาและคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามสมรรถนะในงานเลขานุการทางการแพทย์เพื่อให้เข้ามาปฏิบัติงานให้ตรงตามสายงานในอุตสาหกรรมบริการสุขภาพ
3. นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ให้มีคุณลักษณะตรงตามสมรรถนะ
4. นำไปจัดทำเกณฑ์การประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่าสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สมรรถนะด้านการทำงาน สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสมรรถนะด้านการบริการ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของนั้สวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์ (2554) ที่ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สมรรถนะด้านการบริหารอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

5 ด้าน คือ 1) บริการที่ดี 2) การคิดวิเคราะห์ 3) การควบคุมตนเอง 4) การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับมาก 8 ด้าน ได้แก่ 1) ความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ 2) การทำงานเป็นทีม 3) ความเป็นผู้นำ 4) การพัฒนาศักยภาพคน 5) การคิดเชิง กลยุทธ์ 6) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 7) การดำเนินการเชิงรุก และ 8) การมีวิสัยทัศน์ พบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะ เฉพาะด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สมรรถนะหลักและสมรรถนะด้านการบริหารอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ 1) การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม 2) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 3) การพัฒนาศักยภาพคน ระดับมาก โดยการ พัฒนาศักยภาพ ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การคิดเชิงกลยุทธ์ 3) ความเข้าใจ องค์กรและระบบราชการ 4) การมีวิสัยทัศน์ 5) การทำงานเป็นทีม 6) การบริการที่ดี 7) การส่งเสริมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ 8) การควบคุมตนเอง 9) การดำเนินการเชิงรุก และ 10) ความเป็นผู้นำ ซึ่งจะ สามารถพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ให้สามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดียิ่งขึ้น และในขณะเดียวกันศศิธร จิมากรณ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ผลการศึกษาด้านการมุ่งเน้นผล สัมฤทธิ์ด้านจิตสำนึกด้านการให้บริการ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ด้านปริมาณงานด้านคุณภาพของงาน และด้านความทันเวลา สมรรถนะ หลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งตัวแปรที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จิตสำนึกด้านการให้บริการ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนตัวแปรคุณธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 และผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาของพรไพโรจน์ เพชรอำไพ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ ซึ่งมุ่งเน้นการศึกษาระดับสมรรถนะของเลขานุการและเปรียบเทียบสมรรถนะของ เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ระดับ สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะอันดับแรกมี 2 ด้าน คือ ด้าน ความสามารถและทักษะในการสื่อสาร และด้านความเป็นผู้นำ รองลงมาคือ ด้านการมีจิตมุ่งบริหาร ด้านการตัดสินใจ และด้านการประสานสัมพันธ์ ตามลำดับ ทั้งนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ การศึกษาของสุมาลี นิกรแสน (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ

ของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ผลการศึกษา พบว่า เลขานุการที่นายจ้างต้องการจะต้องมีสมรรถนะที่พึงประสงค์ 9 สมรรถนะ คือ มีความรู้ในวิชาชีพเลขานุการ มีความรู้ทุกเรื่องในงานขององค์กร มีบุคลิกภาพดี สามารถพูดเพื่อนำเสนองานและพูดในที่สาธารณะได้ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้บริหารชาวต่างชาติ มีเชาว์อารมณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน ความสามารถในการบริหารเวลา ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน และความสามารถในการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ก โดยวิชาชีพเลขานุการควรมีการพัฒนาสมรรถนะให้สอดคล้องกับความต้องการของนายจ้าง เพื่อไม่ต้องเป็นภาระของนายจ้างที่ต้องสอนงานเลขานุการอีก นอกจากนี้ยังสามารถพัฒนาวิชาชีพเลขานุการให้เป็นวิชาชีพชั้นสูง การมีเลขานุการที่มีสมรรถนะสูงจะทำให้องค์กรและผู้บริหารมีการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ นำมาสู่ผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพ มีมูลค่าเพิ่มสร้างรายได้และสามารถแข่งขันกับตลาดโลกเสรีได้อย่างเข้มแข็ง ซึ่งตรงกับการศึกษาของฟิลิซซ์ พลอินทร์ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร การปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีระดับการประเมินการปฏิบัติงานเรียง 3 ลำดับ คือ ด้านจริยธรรม ด้านการร่วมแรงร่วมใจ และด้านคุณภาพบริการ ตามลำดับ ส่วนปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรด้านการบริการที่ได้อยู่ในระดับน้อย โดยระดับการประเมินปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะ 3 ลำดับ คือ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานไม่เอื้อต่อการให้บริการและขาดระบบควบคุมดูแลเรื่องการให้บริการตามลำดับ แนวทางการแก้ไขผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่า ควรมีการปรับระบบการทำงานใหม่โดยจัดระบบงานให้เหมาะสมกับบุคลากร จัดภาระงานที่เอื้อต่อการพัฒนาสมรรถนะ การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลกลาง การสร้างจิตสำนึกในด้านจิตบริการ การสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจต่อกัน ผลเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรในการโรงพยาบาลกลางจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า สมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวม และเมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายย่อย พบว่า อายุมีผลต่อสมรรถนะในด้านจริยธรรม และการศึกษามีผลต่อสมรรถนะในด้านการบริการที่ดี และมีความสอดคล้องกับการระบุบทบาทหน้าที่ในการทำงานของเลขานุการทางการแพทย์ของบาร์ต (Barts Health NHS. 2016) ว่าเลขานุการทางการแพทย์เป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในกระบวนการเกี่ยวกับการบริหารเส้นทางผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยควรมีสมรรถนะในงานเอกสาร การบริหารจัดการสำนักงาน สนับสนุนงานของผู้บริหาร จัดประชุม จัดทำตารางการออกตรวจของแพทย์ สามารถแก้ปัญหาในขอบเขตที่เชี่ยวชาญในความรับผิดชอบของตนเอง และรักษามาตรฐานในการทำงานให้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประภัสสร มีน้อย (2553) ซึ่งศึกษาเรื่อง การสร้างสมรรถนะ

หลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จากกรอบคุณลักษณะของบุคลากรในส่วนราชการ พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงมี 13 ด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มที่เชี่ยวชาญจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ ด้านการมุ่งเน้นการให้บริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านทักษะการใช้ความคิด ด้านทักษะในการสื่อสาร ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการปรับตัวหรือความยืดหยุ่น ด้านการดำเนินการเชิงรุกหรือคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมทั้งหมด 88 รายการ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด จำนวน 58 รายการ และเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานระดับมาก จำนวน 30 รายการ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะบุคลากรทางการแพทย์ของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ และจัดทำเป็นมาตรฐานวิชาชีพในการทำงานของอาชีพเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล เพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการแพทย์อาเซียนของประเทศไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- พรไพโรจน์ เพชรอำไพ. (2557). **สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2557, 15 กรกฎาคม). บทบาทหน้าที่ในงานเลขานุการทางการแพทย์. ที่ปรึกษาอธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิตด้านการแพทย์และการพยาบาล, 295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต แขวงดุสิต กรุงเทพมหานคร. สัมภาษณ์.
- พิสิษฐ์ พลอินทร์. (2559). **การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง**. กรุงเทพฯ: สำนักการแพทย์.
- นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกาญจน์. (2554). **สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประภัสสร มีน้อย. (2553). **การสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ**. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ปวีณา สปิเลอ์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2560). บทบาทหน้าที่เลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21. **วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ**. 4(1),1-16.

- ศศิธร จิมากรณ์. (2555). **สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุมาลี นิกรแสน. (2554). **การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ**. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2560, จาก <http://www.thairath.co.th/content/161070>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12**. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). **การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2555**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สิราจักษ์ กลั่นคำสอน. (2552). **สภาวะอุตสาหกรรมยาและการแพทย์ในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีแอ็ด โปรโมชัน (1997) จำกัด.
- Barts Health NHS Trust. (2016). **Medical Secretary Patient Care Coordinator, Job Description**. London: The Royal London Hospital.
- McClelland , D.C. (1973). Test for competence, rather than intelligence. **American Psychologists**.17(7),57-83.