

คุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการ ทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21

ปวีณา สปิเลอร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

pawina.s.medsec@gmail.com

รับบทความ: 23 กันยายน 2563

แก้ไขบทความ: 7 ธันวาคม 2563

ตอบรับบทความ: 8 ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยของคุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล 2) เพื่อเสนอคุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล ภายใต้แนวคิดพื้นฐานการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานในสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21 มีคุณลักษณะ 9 ด้าน คือ ด้าน

ทักษะทางวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความใส่ใจ ด้านการ
รับผิดชอบ ด้านการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ ด้านความมีศีลธรรม
จรรยา ด้านการประสานงานทางการแพทย์ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการ
ให้เกียรติและเคารพผู้อื่น ด้านความมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง

คำสำคัญ: คุณลักษณะเลขานุการทางการแพทย์, ศตวรรษที่ 21

Characteristic of Medical Secretary in 21st Century

Pawina Spiller

Assistant Professor, Ph.D., Lecturer

Faculty of Management Sciences, Suan Dusit University

pawina.s.medsec@gmail.com

Received: September 23, 2020

Revised: December 7, 2020

Accepted: December 8, 2020

Abstract

This article aims for two reasons: the first, it reviews the basic knowledge about the theory research of the characteristics of Medical Secretary in hospital. The second, it offers the characteristic of a medical secretary in the 21st century. This is a literature review. It was found that the knowledge of the basics of the characteristic of medical secretary in hospital. Under the basic concept of improving work efficiency in a rapidly changing environment. The study found that: the personnel of the medical secretary division in the 21st century has nine characteristics: academic and information technology skills; empathy; accountability;

analytical and innovation thinking; integrity; cooperation; team working; honoring and respect; self-development.

Keywords: Characteristic of medical secretary, 21st Century

บทนำ

แนวคิดหลังสมัยใหม่ (Post-modern) เป็นกระแสที่แสดงถึง ปฏิบัติการที่ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงของการเติบโตของเศรษฐกิจ และ สังคม การถูกรอรับด้วยสื่อและเทคโนโลยีที่มีการส่งต่อข้อมูลข่าวสารได้ อย่างรวดเร็วอันเป็นผลจากการพัฒนาในโลกสมัยใหม่ ซึ่งให้ความสำคัญกับ การพัฒนาและการเติบโตของเศรษฐกิจและสังคม (Peterson, 2018) และ ความจำเป็นในการเตรียมตัวตั้งรับการเปิดรับชาวต่างชาติหลังสถานการณ์ Covid-19 ที่มุ่งเน้นการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการใน โรงพยาบาลเกิดความพึงพอใจมากที่สุด (ณาริญา วีระกิจ และพิชญานุภรณ์ ภูมิอินันท์, 2563) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ สุขภาพของมนุษย์สู่การวิเคราะห์ความเจ็บป่วยตามแนวคิดหลังสมัยใหม่ ซึ่ง เป็นยุคแห่งการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการรักษาพยาบาลเพื่อให้บริการ และเกิดผลผลิตที่มีค่าสูงแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรใน องค์กรบริการสุขภาพต้องมีคุณลักษณะที่ช่วยสนับสนุนให้ให้บริการมี ประสิทธิภาพภายใต้ยุคที่ธุรกิจโรงพยาบาลมีการแข่งขันอย่างรุนแรง ทั้งจาก คู่แข่งในธุรกิจเดียวกันที่เร่งขยายตัวอย่างต่อเนื่องและจากกลุ่มทุนขนาดใหญ่ จากธุรกิจอื่นที่ปรับโมเดลสู่ธุรกิจโรงพยาบาลเนื่องจากเล็งเห็นโอกาสสร้าง รายได้ที่มีมั่นคงในระยะยาว (พลสุข นิลกิจศรานนท์, 2563)

บุคลากรในสายงานเลขานุการทางการแพทย์ (Medical Secretary) เป็นกลุ่มบุคลากรที่คอยสนับสนุนงานด้านการรักษา พยาบาลซึ่งถือเป็นกลไก ที่สำคัญในการเชื่อมต่อการบริหารจัดการหน่วยงานทางการแพทย์แต่ละฝ่าย ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและทำให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการทาง การแพทย์ (Clarke, 2013; ปวีณา สปิเลเตอร์, 2561) ที่จำเป็นต้องมีคุณลักษณะ เฉพาะ ทำให้สามารถสนับสนุนงานด้านการรักษาพยาบาลในองค์กรบริการ

สุขภาพได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ กระบวนการวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์เริ่มจากการวิเคราะห์ลักษณะสำคัญของงานเลขานุการทางการแพทย์ และแนวโน้มของบทบาทหน้าที่เลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21 จากนั้นจึงกำหนดและพัฒนาคุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์

ในศตวรรษที่ 21 การเปลี่ยนแปลงของระบบนิเวศนำมา ซึ่งภัยพิบัติต่าง ๆ ทำให้เกิดการโยกย้ายถิ่นฐานมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดโรคอุบัติใหม่ การติดยาของเชื้อโรค (โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์, 2560) รวมถึงเกิดพาหะนำโรค เป็นผลทำให้การควบคุมการเกิดโรคมีความยากลำบากขึ้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) เช่น สถานการณ์ของโรคระบาด “ไวรัสโคโรนา” หรือ “โควิด-19” ซึ่งถือเป็นไวรัสสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน มีอันตรายถึงชีวิต แพร่กระจายอย่างรวดเร็วและกว้างขวางไปหลายประเทศทั่วโลก โดยมีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก (ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องท้องที่นอกราชอาณาจักรที่เป็นเขตติดโรคติดต่ออันตราย กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID -19)) พุทธศักราช 2563) รวมถึงการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสังคมไทย เช่น การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและกระแสการดูแลสุขภาพที่อยู่ในความสนใจของคนทั่วโลก (Laaser & Brand, 2014) ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวนี้ ส่งผลให้บุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ต้องปรับตัว เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่มีความหลากหลายและมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะในด้านทักษะทางวิชาการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความใส่ใจ ด้านการรับผิดชอบ ด้านการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ ด้านความมีศีลธรรมจรรยา ด้านการประสานงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้เกียรติและเคารพผู้อื่น และด้านความมุ่งมั่นพัฒนาตนเองเพิ่มเข้ามา

ซึ่งในอดีตและปัจจุบันยังคงมีการกล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรเลขานุการทางการแพทย์ค่อนข้างน้อย และยังขาดการเรียบเรียงในเชิงบูรณาการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ในศตวรรษที่ 21 เป็นต้น

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานเลขานุการทางการแพทย์

การดำเนินงานในองค์กรทางการแพทย์และองค์การต่าง ๆ ล้วนจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานเลขานุการ เพื่อเป็นศูนย์กลางการติดต่อประสานงาน และเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญของผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์การ โดยผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ได้นั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านงานเลขานุการ งานด้านเอกสาร การติดต่อประสานงานทางการแพทย์ในทุกระดับได้เป็นอย่างดี อันเป็นบทบาทที่สำคัญของงานบริการสุขภาพในโรงพยาบาล งานเลขานุการทางการแพทย์เป็นงานที่ต้องการความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบ มีปฏิภาณไหวพริบ มีความอดทนอดกลั้นในการทำงาน เป็นผู้ที่มีลักษณะมุ่งมั่นอนาคต เป็นนักวางแผนที่ดี และที่สำคัญต้องมีความรู้ในเนื้อหาของผู้บริหารหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (ปริญา สปิเลอร์, 2561)

การปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ให้มีคุณภาพผู้ปฏิบัติงานควรมีความเข้าใจในบทบาท หรือคุณลักษณะ ที่จำเป็นในการทำงานเป็นอย่างดี เนื่องจากลักษณะของการทำงานในองค์กรโรงพยาบาลมีความเข้มงวดในการทำงานสูงเพื่อให้มีคุณภาพตามมาตรฐานของการบริการสุขภาพ บุคลากรจึงมีความกดดันสูง (Kickbusch & Gleicher, 2012) ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานในสายงานเลขานุการทางการแพทย์ควรเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ มีลักษณะมุ่งมั่น อดทน มีทักษะการปรับตัวสูงในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และมีความฉลาดทางอารมณ์ ในขณะที่องค์กรโรงพยาบาลควรต้องสร้างแรงจูงใจในการ

ทำงาน ลดความเหลื่อมล้ำในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

ศตวรรษที่ 21 เป็นช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทั้งด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม ความหลากหลายทางวัฒนธรรมของชาติพันธุ์ และสุขภาพ ด้วยสาเหตุจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าแบบก้าวกระโดด (ยาวเรศ สมทรัพย์ และอัชฌา วารีย์, 2562) โรงพยาบาลเร่งพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น บุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์จึงต้องสามารถใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการงานให้มีความรวดเร็วและมีคุณภาพ เพื่อลดระยะเวลาในการทำงานลงแต่เพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานให้มากยิ่งขึ้น (แสงเทียน อยู่เถา, 2556) โดยสามารถปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Health Record: EHR) เพื่อให้การพัฒนาการจัดการส่วนต่าง ๆ ในงานบริการของโรงพยาบาลให้เป็นที่ยอมรับของผู้เข้าใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ยุคใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพด้วยการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านสุขภาพ ระบบที่ปรึกษาด้านการจัดการโรงพยาบาลอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการจัดการโรงพยาบาลอิเล็กทรอนิกส์ด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นการช่วยพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของเลขานุการทางการแพทย์ให้มีความทันสมัย และสามารถสนับสนุนการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลได้ สามารถปฏิบัติงานในโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Catherine et al., 2001) และสอดคล้องกับโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ขั้นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศ อันประกอบด้วย การจัดการด้านข้อมูลผู้ป่วย ตำแหน่งการพยาบาล ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเอกสารของโรงพยาบาล การจัดการระบบสุขภาพ และการบริหารงานคลินิก ซึ่งควรจะมีการบันทึกข้อมูลเป็นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถใช้งานได้ร่วมกันระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ใน

โรงพยาบาลเพื่อสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลผู้ป่วย (Hertting et al., 2003; Gok et al., 2015; Bertelsen & Nøhr, 2005)

เลขานุการทางการแพทย์ที่เป็นมืออาชีพและเป็นที่ต้องการของโรงพยาบาล และสถานประกอบการด้านสุขภาพ จำเป็นต้องมีวิธีการทำงานในบทบาทเลขานุการทางการแพทย์ยุคใหม่ที่สามารถทำงานจำนวนมากในระยะเวลาที่จำกัดได้ (Work Smart but not Work Hard) โดยเลขานุการทางการแพทย์จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถที่สะท้อนไปสู่การปฏิบัติตนในบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Sonnenberg, 2015; เยาวลักษณ์ ศิริสุวรรณ, 2555; ปวีณา สปิเลเลอร์, 2561) ได้แก่ การติดต่อประสานงานด้วยการสื่อสารที่มีคุณภาพ โดยสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายงานสำนักงานอัตโนมัติ การจัดการข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน การติดต่อประสานงาน และการรายงานผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การรักษาและเคารพต่อข้อมูล การรู้กาลเทศะหรือพิธีการในการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและการทำงานอย่างไม่หยุดนิ่งโดยมีเป้าหมายแห่งอนาคต หรือมีลักษณะที่มุ่งอนาคต บุคลากรในสายงานเลขานุการทางการแพทย์เป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานของฝ่ายงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ทั้งบุคลากรที่เป็นผู้บริหารระดับสูง (CEO) ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารในระดับต้น ในการเชื่อมประสานให้การดำเนินงานสามารถดำเนินไปด้วยความราบรื่น สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ภายใต้อาณัติของการแข่งขันสูงของโรงพยาบาลยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

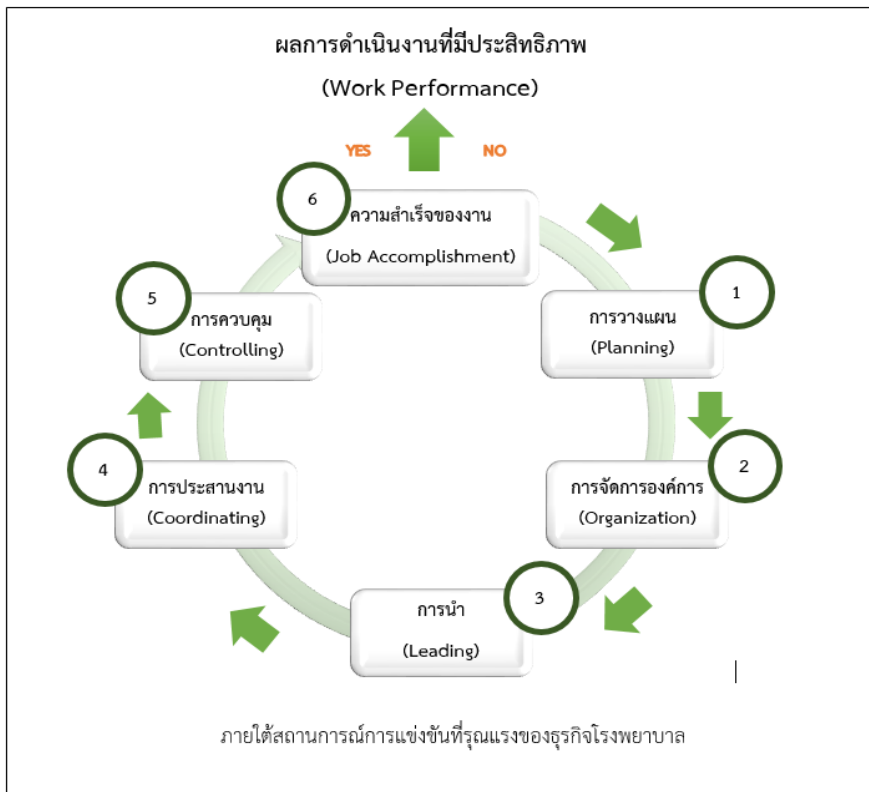
1.1 ความสำคัญของงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล

เลขานุการทางการแพทย์เป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาล เพราะเป็นผู้ที่คอยเชื่อมประสานในการดำเนินงาน

ในโรงพยาบาลระหว่างผู้บริหารโรงพยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ในแต่ละฝ่ายให้ดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องคอยสังเกตและเป็นผู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานของหน่วยงานในโรงพยาบาล รวมถึงอำนวยความสะดวกในการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ของโรงพยาบาลอยู่ตลอดเวลา ต้องเตรียมพร้อมและสามารถแจ้งและเสนอแนะข้อมูลในการดำเนินงานหรือการทำธุรกิจได้ (Kim et al., 2014) ตลอดจนต้องเป็นผู้ขานรับหรือตอบสนองนโยบายขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเลขานุการเป็นคลังสมองที่มีประสิทธิภาพ มีข้อมูลพร้อมสำหรับเสนอให้ผู้บริหารตัดสินใจในการบริหารงานได้

ทั้งนี้ Robbins et. al (2001) ได้กล่าวถึงบุคลากรในสายงานเลขานุการทางการแพทย์ไว้ว่าเป็นส่วนสำคัญของการบริการและเป็นฝ่ายสนับสนุนการบริหารงานในโรงพยาบาล แต่เป็นกลุ่มอาชีพที่ได้รับการละเลยในการให้ความสำคัญในกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ โดยเสนอข้อมูลไว้ในการวิจัยเกี่ยวกับสุขภาพจิตสังคมและการประกอบอาชีพ ดังนั้นจึงจำเป็นที่บุคลากรในสายงานเลขานุการทางการแพทย์ ต้องมีความรู้และความเข้าใจในการบริหารจัดการสำนักงานทางการแพทย์ เข้าใจเนื้อหาของหน่วยงานและผู้บริหารเป็นอย่างดี เพื่อให้การประสานงานทางการแพทย์มีประสิทธิภาพ และสามารถสนับสนุนงานของผู้บริหารให้ดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อยตามเป้าหมายของโรงพยาบาล และสามารถพิจารณาได้ว่างานนั้นจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการจัดการได้อย่างไรบ้าง โดยหน้าที่ทางการจัดการที่เลขานุการทางการแพทย์ควรทราบดีดังนี้

ภาพที่ 1 หน้าที่พื้นฐานทางการจัดการของบุคลากรเลขานุการ
ทางการแพทย์ในโรงพยาบาล 5 ประการ



ที่มา: Luther Gulick, 1993; Koontz & O'Donnell, 1976;

ปวีณา สปิเตอร์, 2561

จากภาพที่ 1 ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
และมีการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจโรงพยาบาล เลขานุการทางการแพทย์
เป็นผู้ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนที่ต้องขับเคลื่อนการให้บริการทาง
การแพทย์ของทุกส่วนงาน ต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองเพื่อให้การ

ดำเนินงานของโรงพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันได้ภายใต้สถานการณ์ที่รุนแรง มีคู่แข่งและต้นทุนการบริหารจัดการที่เพิ่มขึ้น โดยเลขานุการทางการแพทย์จะต้องมีบทบาทหน้าที่ในการจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย ในหน้าที่พื้นฐานทางการจัดการ 5 ประการ ได้แก่ การวางแผนงานโดยระบุขอบเขตของงาน และเลือกวิธีการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายในงานที่กำหนดไว้ การจัดองค์การเป็นการนำแผนงานที่กำหนดไว้มากำหนดหน้าที่สำหรับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ โดยใช้หลักการพิจารณาคุณลักษณะของบุคคลให้เหมาะสมกับงานในบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ การนำ ซึ่งเป็นการจูงใจและการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การเพื่อช่วยให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ของการนำคือการเพิ่มผลผลิตขององค์กรโดยผ่านแนวคิดในด้านการให้ความสำคัญกับคนมากกว่าให้ความสำคัญกับงาน การประสานงาน เป็นการเชื่อมต่อองค์ประกอบในการดำเนินงานให้ร้อยเรียงอย่างเป็นระบบ (Griffin 2012; Rucker, 2018) ดังนั้นผู้ประสานงานจึงควรมีความรู้ในเนื้องานนั้น ๆ โดยการประสานงานถือเป็นการสร้างเครือข่ายในการทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ และการควบคุม ซึ่งเป็นการตรวจสอบความสำเร็จของงาน ทั้งนี้ เลขานุการทางการแพทย์ควรให้ความสำคัญกับขั้นตอนนี้เป็นอย่างมาก ในการศึกษาเกณฑ์คุณภาพในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการทำงานต่อไป อนึ่งการควบคุมถือเป็นหน้าที่ทางการจัดการสำหรับผู้บริหารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรฐานผลการทำงานในองค์กรเพื่อให้มีมาตรฐาน เช่น มาตรฐานการดำเนินการ มาตรฐานด้านคุณภาพ โดยเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำได้เพื่อปรับปรุงแก้ไขผลการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดการสูญเสียสิ้นเปลือง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Luther Gulick, 1993; Koontz & O'Donnell, 1976)

1.2 บทบาทหน้าเลขาธิการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21

การเปลี่ยนแปลงในยุคการจัดการสมัยใหม่หรือยุคข้อมูลข่าวสาร (Information age) เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกันสูง ซึ่งในการดำเนินงานโรงพยาบาลแข่งขันกันด้วยระดับมาตรฐานสากลหรือมาตรฐาน Joint Commission International (JCI) ในด้านต่าง ๆ อาทิ โปรแกรมการตรวจรักษาลดเลือดสมองเบื้องต้น โปรแกรมการตรวจรักษาโรคเบาหวาน และ โปรแกรมโรคไตเรื้อรัง (Primary Stroke Program; Diabetes Mellitus Program; Chronic Kidney Disease Program) เป็นต้น เพื่อแสดงถึงคุณภาพของโรงพยาบาลนั้น ๆ (Wright et al., 2002) ทั้งนี้บุคลากรในสายงานเลขานุการทางการแพทย์ เป็นผู้ที่ต้องคอยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสำนักงานทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเพื่อให้การบริการทางการแพทย์ไปสู่มาตรฐานสากลต่าง ๆ ตามที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ให้ได้

ทั้งนี้ในศตวรรษที่ 21 การให้บริการในโรงพยาบาลมุ่งเน้นไปที่การให้บริการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบัน และสอดคล้องกับองค์การอนามัยโลก (WHO: World Health Organization) เลขานุการทางการแพทย์จึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการสำนักงานทางการแพทย์และลักษณะงานในโรงพยาบาลแต่ละงานที่มีความเชื่อมโยงกัน

ทั้งนี้ในการศึกษาบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ จากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎี และข้อมูลสนับสนุนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการร่างแนวนโยบายลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ พบว่าเลขานุการทางการแพทย์จำเป็นต้องมีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์ ด้านการวิเคราะห์

และจัดการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ ด้านการติดต่อประสานงานทางการแพทย์ ด้านการจัดการงานประชุมทางการแพทย์ในรูปแบบต่าง ๆ และจัดทำรายงานการประชุมทางการแพทย์ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการจัดการงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริหารจัดการสำนักงานทางการแพทย์และคลินิก เช่น การบริหารจัดการทรัพยากรสุขภาพ (Health Resources) ด้านงานเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การบริการเวชระเบียนรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Bernstein et al., 2005) ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาล ด้านการคิดเชิงกลยุทธ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงวินิจัยเพื่อนำเสนอข้อมูลที่มีจำนวนมากให้สั้นกระชับเข้าใจง่ายได้ในระยะเวลาจำกัด เพื่อตัดสินใจหรือการวิเคราะห์พยากรณ์ในงานเชิงบริหาร (Karatuna & Karaca, 2015; Oliveira, 2013; ปวีณา สปิเลเลอร์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2560)

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในสายงานเลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย การสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ (Medical terminology communication) การติดต่อประสานงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Coordination and information technology) งานธุรการและงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Administrative and electronic document) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data analytics) การบริหารจัดการสำนักงานทางการแพทย์และคลินิก (Clinical management) งานเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic medical record) และการจัดการการจัดประชุม (Meeting management) ภายใต้บริบทที่แตกต่างกันของแต่ละโรงพยาบาล รวมถึงดูแลการติดต่อประสานงาน ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลในงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานรวดเร็ว

และเกิดประสิทธิผลมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ที่สะท้อนถึงแนวโน้มคุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ ได้ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 แนวโน้มคุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์

ด้านการทำงาน	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านการบริการ
• มีบุคลิกภาพที่ดี • มีลักษณะมุ่งมั่นอนาคต • มีความฉลาดทางอารมณ์ • รับผิดชอบ ละเอียตรอบคอบ ถูกต้อง เหมาะสม • การคิดเชิงวิเคราะห์สร้างสรรค์ • ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ • การสร้างเครือข่ายและพันธมิตร • การบริหารจัดการสำนักงานทางการแพทย์ • ความรู้ในงานเลขานุการทางการแพทย์ • ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	• การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ • การสื่อสารและสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ • มีความรู้ด้านงานเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์	• มีจิตบริการ • มีความอดทนอดกลั้น

ที่มา : (Karatuna & Karaca, 2015; ปวีณา สปิเตอร์ และธีระวัฒน์

คุณลักษณะถือเป็นเครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะประจำของบุคคล ส่งผลอันเป็นประโยชน์และเป็นที่ต้องการต่อการทำงานในสาขาอาชีพต่าง ๆ โดยมีแนวโน้มตามค่านิยมหลักขององค์การซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ ทั้งนี้ในกลไกการทำงานของโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการทางการแพทย์ เพื่อเป็นสื่อกลางที่จะคอย

เชื่อมโยงการทำงานของแต่ละระดับ และแต่ละฝ่ายให้ไหลเวียนได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ที่รวดเร็ว และมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างไม่หยุดยั้ง เลขนานุการทางการแพทย์ควรสามารถนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อลดเวลาในการทำงานลงและเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนางานให้ก้าวหน้ามากขึ้น (Lærum, Karlsen, & Faxvaag, 2004)

จากการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลบทบาทหน้าที่บุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์เพื่อนำเสนอแนวโน้มคุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ ได้แก่ แนวโน้มคุณลักษณะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาการให้บริการในโรงพยาบาล ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านงานธุรการและงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านงานเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการจัดการสำนักงานทางการแพทย์และคลินิก และด้านการจัดประชุมแพทย์ ซึ่งประกอบไปด้วย 9 คุณลักษณะหลัก ได้แก่ คุณลักษณะด้านความใส่ใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางวิชาการ ด้านการคิดวิเคราะห์ และคิดสร้างสรรค์ ด้านความมีศีลธรรมจรรยา การประสานงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้เกียรติและเคารพผู้อื่น และด้านความมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง (ปวีณา สปิเตอร์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2560; Medford & Standen, 2003; Harold's Cross & Blackrock, 2018; Finnegan, 2004; Joshi, 2012; Oliveira, 2013; พวงทอง ไกรพิบูลย์, 2557) ดังภาพที่ 3

ทั้งนี้ หากพิจารณาถึงองค์ประกอบของคุณลักษณะบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ตามแนวคิดทฤษฎีเชิงระบบ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ความรู้ความสามารถด้านทักษะทางวิชาการ ด้านกระบวนการประเมินสมรรถนะ (Process) ประกอบด้วย

การรับผิดชอบ ความมีศีลธรรมจรรยา ความใส่ใจในงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม การประสานงาน การให้เกียรติและเคารพผู้อื่น และด้านผลลัพธ์ (Output) คือ การมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง และจากองค์ประกอบของคุณลักษณะหลักสามารถสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะสำหรับบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ (ปวีณา สปิเตอร์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2560) ได้ดังนี้

ภาพที่ 3 คุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21

คุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21

1. ด้านทักษะทางวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Academic and Information Technology Skills)
2. ด้านความใส่ใจ (Empathy)
3. ด้านความรับผิดชอบและรับผิดชอบ (Accountability)
4. ด้านการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์
(Analytical and Innovation Thinking)
5. ด้านความมีศีลธรรมจรรยา (Integrity)
6. ด้านประสานงานทางการแพทย์ (Coordination)
7. ด้านการทำงานเป็นทีม (Team working)
8. ด้านการให้เกียรติและเคารพผู้อื่น (Honoring and Respect)
9. ด้านความมุ่งมั่นและพัฒนาตนเอง (Self-Development)

จากภาพที่ 3 คุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ ประกอบไปด้วยรายละเอียดของคุณลักษณะสำคัญ 9 ด้าน (ปวีณา สปิเลอร์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2560; Medford & Standen, 2003; Harold's Cross & Blackrock, 2018; Finnegan, 2004; Joshi, 2012; Oliveira, 2013; พวงทอง ไกรพิบูลย์, 2557) ดังนี้

1. ด้านทักษะทางวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Academic and information technology skills) ประกอบไปด้วยคุณสมบัติด้านความรู้ด้านวิชาการที่สำคัญ ประกอบด้วยความรู้ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ (English for Medical Communication) การจัดการสำนักงานทางการแพทย์ (Medical office management) การจัดประชุมทางการแพทย์ (Medical meeting) การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology literacy) ด้านความสามารถในการจัดทำเอกสาร (Writing literacy) การวิจัยและพัฒนากิจกรรมในโรงพยาบาล (Research) การสืบเสาะหาข้อมูล (Interpersonal understanding) การบัญชีเบื้องต้น (Preliminary account) การจัดการงานเอกสาร - ทักษะการอ่านเชิงวิเคราะห์ (Critical reading skills) ทักษะการสื่อสาร (Communication skills) การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติและความน่าจะเป็นเบื้องต้น (Data, statistics and probability) และงานธุรการและงานสารบรรณ (Administrator and documentation) ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ยุคใหม่

2. ด้านความใส่ใจ (Empathy) สำหรับบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความใส่ใจในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เนื่องจากลักษณะของงานบริการสุขภาพต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการที่มีความอ่อนไหวต่อราคา และการให้บริการซึ่งจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ความใส่ใจมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การเอาใจใส่และติดตามงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) ใส่ใจบริการ (Service minded) ให้บริการด้วยความเต็มใจ (Willingness) ปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้รับบริการเป็นสำคัญ และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น และส่วนรวมเป็นต้นตั้ง ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของหน่วยงานเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี (Good personality) และมีน้ำใจ เปิดใจกว้าง (Relationship)

3. ด้านความรับผิดชอบและรับชอบ (Accountability) เป็นคุณสมบัติหลักที่จำเป็นสำหรับบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมีความตรงต่อเวลาและรู้จักบริหารเวลา (Punctuality and time management) มุ่งที่ผลลัพธ์และสร้างคุณค่าในการทำงาน (Result focused and value-added) รับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) รับผิดชอบต่อตนเอง (Self-responsibility) การเป็นตัวแทนที่ดี (Representation) และเป็นผู้ที่มีความรอบคอบ รับผิดชอบต่อหน่วยงาน (Cautiously)

4. ด้านการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ (Analytical and innovation thinking) ประกอบไปด้วยความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem solving) การวางแผน (Planning) การใช้เหตุผล (Reasoning) สามารถคิดวิเคราะห์และตัดสินใจได้ดี (Analytical thinking and decision) กล้าคิด กล้าทำงานที่ยากและท้าทาย (Challenge) และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity)

5. ด้านความมีศีลธรรมจรรยา (Integrity) เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ (Honesty) ทำงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (Accuracy) มีวินัย (Self-disciplined) เป็นผู้ที่ยึดมั่นรักษาความลับและเชื่อถือได้ (Trustworthy) โปร่งใสมีคุณธรรม (Ethic and morale) รู้จักเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว (Sacrifice oneself and unselfish) และรู้จักพอเพียง (Self-sufficiency)

6. ด้านการประสานงาน (Coordination) เป็นผู้ที่มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและโน้มน้าวใจ (Communication and influencing) การติดตามงาน (Follow up) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) มีความยืดหยุ่นและว่องไว (Flexibility and agility) ในการปฏิบัติงาน และรู้จักวิธีการบริหารความขัดแย้ง (Conflict management)

7. ด้านการทำงานเป็นทีม (Team working) เป็นผู้ที่มีลักษณะร่วมแรงร่วมใจ (Unity-spirit and teamwork) แบ่งปัน (Sharing) เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural sensitivity) เข้าใจผู้อื่น (Interpersonal understanding) สามารถปรับตัวและปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง (Altruism) มีภาวะผู้นำ (Leading) และการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน (Support and trust)

8. ด้านการให้เกียรติและเคารพผู้อื่น (Honoring and respect) เป็นผู้ที่ให้เกียรติตนเองและผู้อื่น (Honoring) มีความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) รู้จักความเหมาะสมในกาลเทศะ (Tactfulness) เป็นผู้มีกัลยาณมิตร (Good friend) และยอมรับคำตัดสินที่ถูกต้อง (Recognize correctly formed sentences)

9. ด้านความมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง (Self-development) เป็นผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคต (Future orientation) มีความมุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Continuously develop self) มีความมุ่งมั่นทุ่มเท (Dedication) ในการปฏิบัติงาน มีความมั่นคงต่อพันธสัญญา (Commitment) ทำงานได้อย่างถูกต้อง (Concern for order) มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficacy and efficiency) และเป็นผู้ที่ใฝ่ศึกษาหาความรู้ (Eager to learn) อยู่เสมอ

สรุป

องค์การโรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีความซับซ้อนจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณลักษณะเฉพาะในการขับเคลื่อนกลไกการทำงาน เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีลักษณะงานที่อ่อนไหว ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21 จึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะในด้านทักษะทางวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความใส่ใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ ด้านความมีศีลธรรมจรรยา ด้านการประสานงานทางการแพทย์ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้เกียรติและเคารพผู้อื่น ด้านความมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง ในขณะที่การขับเคลื่อนงานของโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีนโยบายหลักที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรทั้งในด้านการรักษาพยาบาลและในสายสนับสนุนทางการแพทย์ เพื่อให้บุคลากรขับเคลื่อนงานตามหน้าที่ได้อย่างเป็นระบบ มอบหมายงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะงานของบุคลากรเป็นสำคัญ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดผลการทำงานที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงพยาบาลได้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. กรมควบคุมโรค. ค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2563, จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/ind_world.php
- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2560). มานุษยวิทยาการแพทย์ในคริสต์ศตวรรษที่ 21. *จดหมายข่าวศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร*, 19(95), 8-12.
- ณารัณญา วีระกิจ, และพิชญากรณ์ ภูมิอินันท์. (2563). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีน. *วารสารวิเทศศึกษา*, 10(1), 29-52.

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ท้องถิ่นอกราชอาณาจักรที่เป็นเขตติด
โรคติดต่ออันตราย กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรค
โควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID -19))
พุทธศักราช 2563. (2563, 5 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม
137 ตอนพิเศษที่ 52 ง. หน้า 13 - 14.

ปวีณา สปิเลอร์. (2561). *หลักการเลขานุการทางการแพทย์* (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

ปวีณา สปิเลอร์, และธีระวัฒน์ จันทิก. (2560). บทบาทหน้าที่เลขานุการ
ทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการการตลาดและการ
จัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 4(1), 1-16.

พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2557, 15 กรกฎาคม). บทบาทหน้าที่ในงานเลขานุการ
ทางการแพทย์. ที่ปรึกษาอธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิตด้าน
การแพทย์และการพยาบาล, 295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต
แขวงดุสิต กรุงเทพมหานคร. *สัมภาษณ์*.

พูลสุข นิลกิจศรนนท์. (2563). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2562 –
2564 ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน*. ค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2563, จาก
[https://www.krungsri.com/bank/getmedia/42e5f42d-4465-
4304-92af-60e3c2539460/IO_Private_Hospital_190218_
TH_EX.aspx](https://www.krungsri.com/bank/getmedia/42e5f42d-4465-4304-92af-60e3c2539460/IO_Private_Hospital_190218_TH_EX.aspx)

เยาวเรศ สมทรัพย์, และอัชฌา วารีย์. (2562). แบรินด์พยาบาลไทยใน
ศตวรรษที่ 21: ความท้าทายต่อวิชาชีพพยาบาล. *วารสารพยาบาล
สงขลานครินทร์*, 39(3), 169-178.

แสงเทียน อยู่เถา. (2556). การวัดสมรรถนะงานเวชระเบียนและบุคลากร
ด้านเวชระเบียนในโรงพยาบาลของประเทศไทย. ใน คณะ

สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (บ.ก.), เอเชียรุ่งโรจน์: วิฤตติหรือ
โอกาสสำหรับไทย. การประชุมวิชาการประจำปีสังคมศาสตร์
มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ พ.ศ. 2556. ค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม
2563, จาก [https://facebook.ereportz.com/Apps/filesshare/
/download/ZmlsZV82MjU1MzQ0Mzc0NzEyNjhfnTA5NF8
wLnBkZg=](https://facebook.ereportz.com/Apps/filesshare/download/ZmlsZV82MjU1MzQ0Mzc0NzEyNjhfnTA5NF8wLnBkZg=)

- Bertelsen, P., & Nøhr, C. (2005). The Work Practice of Medical Secretaries and the Implementation of Electronic Health Records in Denmark. *Health Information Management, 34*(4), 104-111. DOI: 10.1177/183335830503400403
- Bernstein, P., Madsen, I., & Hostrup, P. (2005). Participatory Work Flow analysis Prior to Implementation of EPR: A Method to Discover Needs for Change. *Studies in Health Technology and Information, 116*, 89-94.
- Oliveira, C. M. (2013). Adoption of an Ophthalmologic Electronic Record (Medisoft Ophthalmology) – Case Study and Success Factors. *Procedia Technology, 9*, 1065-1073.
- Kim, D. I., Au, H., Fargo, R., Garrison, R. C., Gary T., Yu, M., & Loo, L. (2014). “Code R”: Introduction of a Hospital-wide Peer Review Process to Assess Residents’ Potential Impact on Patient Safety and Quality. JGIM, The 37th Annual Meeting of the Society of General Internal Medicine, April, p. 52.

- Griffin, D. J. (2012). *Hospitals: What They Are and How They Work* (4th Edition). Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning.
- Rucker, D. (2018). *Achieving the Interoperability Promise of 21st Century Cures*. Retrieved on July 19, 2020 from <https://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hblog20180618.138568/full/>
- Gok, S., Karatuna, I., & Karaca, O. P. (2015). The Role of Perceived Supervisor Support and Organizational Identification in Job Satisfaction. *Social and Behavioral Sciences*, 177, 38-42.
- Bovisualize. (2012). *ทฤษฎีกระบวนการบริหาร Gulick Luther*. Retrieved on July 19, 2020, from <https://bovisualize.wordpress.com/2013/01/29>
- Harold's Cross and Blackrock. (2018). *Community Palliative Care Team Secretary. Department of Health & Children Consolidated*. Retrieved on July 19, 2020, from <http://olh.ie/wp-content/uploads/2018/02/Job-Description-CPCT-Secretary.pdf>.
- Hertting, A., Theorell, T., Nilsson, K., & Larsson, S. U. (2003). Personnel Reductions and Structural Changes in Health Care Work-life Experiences of Medical Secretaries. *Journal of Psychosomatic Research*, 54(2), 161-170.

- Kickbusch, I., & Gleicher, D. (2012). *Governance for Health in the 21st Century*. World Health Organization. WHO Regional Office for Europe.
- Clark, J. (2013). Doctors No Longer Need Medical Secretaries. *British Medical Journal*, 346(f1538), 1.
- Finnegan, J. (2004). *Evaluation of Medical Secretary Training Organised by South Dublin Public Sector Site of EQUAL at Work*. South Dublin Public, Ireland.
- Peterson, J. (2018). Postmodernism in a Nutshell. Retrieved on July 19, 2020, from <https://www.youtube.com/watch?v=el6TVEMnS3E.20/01/2018>
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1976). *Management: A Systems and Contingency Analysis of the Managerial Functions*. NY: McGraw-Hill Inc.
- Joshi, M. (2012). *Administration Skills*. [e-book]. Kuwait and Sultanate of Oman: Retrieved on July 23, 2020, from https://www.academia.edu/2584515/Administration_Skills
- Sonnenberg, M. (2015). Chief Medical Officer: Changing Roles and Skill Sets. *Physician leadership Journal*, 2(1), 16-21.
- Robbins, C. J., Bradley, E. H., & Spicer, M. (2000). Developing Leadership in Healthcare Administration: A Competency Assessment Tool. *Journal of Healthcare Management*, 4(3), 188-202.
- Laaser, U., & Brand, H. (2014). Global Health in the 21st Century:

Global Health Action. *South Eastern European Journal of Public Health*, 1, 1-9.

Wright, K., Reid, W. M., & Carmichael, D. (2002). Competency Development in Public Health Leadership. *American Journal of Public Health*, 92(8), 1202-1207.