

ภาวะผู้นำกับการบริหารงานเวชระเบียนในยุคดิจิทัล Leadership with Medical Records Management in the Digital Age

พีระ ดีเลิศ (Peera Deelert)¹
จันจิรา ดีเลิศ (Janjira Deelert)²

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้วิเคราะห์ภาวะผู้นำกับการบริหารงานเวชระเบียนในยุคดิจิทัล โดยใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำที่ประกอบด้วยทฤษฎีคุณลักษณะภาวะผู้นำ ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ และทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มาวิเคราะห์พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลในบริบทของการบริหารงานเวชระเบียนของสถานบริการสุขภาพในประเทศไทย จากการวิเคราะห์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับการบริหารงานเวชระเบียน ในยุคดิจิทัล โดยผู้นำในหน่วยงานเวชระเบียนในยุคดิจิทัลต้องมีความรู้ความสามารถ มีวุฒิภาวะสูง ทนต่อการเปลี่ยนแปลง มีคุณธรรม จริยธรรม อีกทั้งต้องสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมภายใต้จุดยืนของผู้นำ หากผู้นำมีคุณลักษณะของผู้นำที่ดี ผู้ตามก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น ยุคดิจิทัล

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ งานเวชระเบียน ยุคดิจิทัล

Abstract

This academic article analyzed leadership in the management of medical records in the digital age. Leadership theory consisting of trait theory, behavioral leadership theory, situational leadership theory, and transformational leadership theory were used to analyze together with the changes in the digital age in the context of medical records management of health care facilities in Thailand. According to the analysis, there were suggestions about leadership and medical records management in the digital age. Leaders in medical records agencies in the digital age must have the knowledge and high competence maturity in order to keep up with changes, morals, and ethics, and be able to apply the theory of leadership to suit the situation, flexible and changeable according to the appropriate environment under the leadership standpoint. If a leader had the qualities of a good leader, followers would act willingly resulting in efficient work. Leadership was therefore important and necessary to management in order to comply with policies and lead the organization to success in this rapidly changing era like the digital age.

Keywords: Leadership, Medical Record, Digital Age

วันที่รับบทความ: 19 พฤษภาคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ: 8 กรกฎาคม 2565

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 25 สิงหาคม 2565

¹ สาขาวิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนนาภิเษก คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก E-mail: peera.de@kmpht.ac.th

² สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา E-mail: janjira_d@aru.ac.th

1. บทนำ

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการองค์กรแบบเดิมอาจไม่สามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ส่งผลให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐาน โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาบูรณาการร่วมกับการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร และปัจจัยที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนคือผู้นำองค์กรต้องทำให้ทันการเปลี่ยนแปลงและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับการทำงานในยุคดิจิทัล ผู้นำที่ดีจะสามารถนำพาองค์กรไปได้อย่างถูกต้องทิศทางและสร้างให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ในที่สุด ดังนั้นผู้นำในยุคดิจิทัลจะต้องมีเพิ่มเติมคือ สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนไม่เว้นแม้แต่องค์กรที่เป็นสถานบริการด้านสุขภาพ จากแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2559) แบ่งยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุขออกเป็น 4 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านส่งเสริมสุขภาพและความป้องกันโรคเป็นเลิศ (Prevention & Promotion Excellence) 2) ด้านบริการเป็นเลิศ (Service Excellence) 3) ด้านบุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence) และ 4) ด้านบริหารจัดการเป็นเลิศ (Governance Excellence) และมีการจัดระบบบริการสุขภาพเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) การบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ 2) การบริการสุขภาพระดับทุติยภูมิ และ 3) การบริการสุขภาพระดับตติยภูมิ ซึ่งยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการเป็นเลิศจะเน้นในเรื่องระบบสารสนเทศ ด้านสุขภาพ โดยมีงานเวชระเบียน (Medical Record) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก งานเวชระเบียนถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในสถานบริการสุขภาพเป็นอย่างมาก เนื่องจากเวชระเบียนเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านข้อมูลเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลทางด้านการแพทย์เพื่อใช้ในการวินิจฉัยและวางแผน การรักษา นอกจากนี้ยังประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน เช่น ด้านการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล ด้านกฎหมาย ด้านงานวิจัย ด้านการศึกษาและฝึกอบรม และด้านประเมินความ

ต้องการด้านสุขภาพชุมชน (Stanfield, Cross, & Hui, 2011)

งานเวชระเบียนเป็นจุดเริ่มของการให้บริการในสถานบริการสุขภาพทุกระดับ เพราะงานเวชระเบียนจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้มารับบริการทุกราย นอกจากนี้ยังถือเป็นหน่วยงานที่เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการเพราะผู้มารับบริการในสถานบริการสุขภาพทุกรายจะต้องผ่านหน่วยงานเวชระเบียนเป็นลำดับแรก โดยการแบ่งงานเวชระเบียนนั้นสามารถแบ่งตามหน้าที่สำคัญประกอบไปด้วย งานเวชระเบียน งานเวชสถิติ งานให้รหัสโรค และงานคอมพิวเตอร์ด้านเวชระเบียน (แสงเทียน อยู่เถาว์, 2560) งานเวชระเบียนเป็นด่านหน้าของสถานบริการสุขภาพที่จะสร้างความประทับใจ ความอบอุ่นใจ ตลอดจนความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ซึ่งในการจะดำเนินกิจกรรมในงานเวชระเบียนให้ประสบความสำเร็จนั้น นอกจากปัจจัยในการบริหารรวมทั้งสถานบริการสุขภาพและบุคลากรทางด้านเวชระเบียนที่มีคุณภาพแล้ว ผู้นำเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้การบริหารงานเวชระเบียนมีประสิทธิภาพ เนื่องจากงานเวชระเบียนเป็นการดูแลข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานของสถานบริการสุขภาพ เกี่ยวข้องกับข้อมูลและสถิติที่จะนำมาใช้ในการวางแผนบริหารจัดการองค์กร ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในส่วนงาน เวชระเบียนต้องมีความรับผิดชอบสูง มีจิตบริการ ทำงานด้วยใจ ทั้งนี้ผู้นำในหน่วยงานเวชระเบียนมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดปัจจัยดังกล่าว หากผู้นำองค์กรมีคุณลักษณะของผู้นำที่ดี ผู้ตามก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้งานมีคุณภาพ ดังนั้นภาวะผู้นำจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล

2. หลักการและทฤษฎีของภาวะผู้นำ งานเวชระเบียน และยุคดิจิทัล

2.1 ความหมายและทฤษฎีของภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง การใช้อิทธิพลต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของกลุ่มเพื่อการตั้งเป้าหมายและบรรลุเป้าหมาย (Stogdill, 1974) โดยภาวะผู้นำเปรียบเสมือนแนวทางหรือพฤติกรรมของ

บุคคลที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Yukl และ Becker, 2006) ทั้งนี้ภาวะผู้นำถือเป็นวิธีการใช้อิทธิพลของบุคคลต่อกลุ่มคน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร (Mitchell & Larson, 1987) นอกจากนี้ สตรีรตัน โตะเชียว (2560) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึงความสามารถของผู้นำที่จะทำกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้การจูงใจ และอาศัยความร่วมมือของบุคคลอื่นโดยความเต็มใจ และ ศิริพงษ์ กลั่นไพฑูรย์ (2564) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึงกระบวนการหรือความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ในการใช้ศาสตร์และศิลป์จูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม สร้างความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานอย่างประสานสัมพันธ์กัน มีคุณลักษณะที่เหมาะสม มีทักษะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถบริหารจัดการและขับเคลื่อนองค์กรให้ปฏิบัติตามภารกิจตามแผนงาน เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะใช้อิทธิพล แรงจูงใจหรือแนวทางอื่น ๆ กับผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อปฏิบัติการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีของภาวะผู้นำ

ทฤษฎีของภาวะผู้นำ สามารถสรุปได้ 4 ทฤษฎีดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีคุณลักษณะภาวะผู้นำ (Trait Theory) ทฤษฎีคุณลักษณะภาวะผู้นำในยุคแรกจะมองด้านคุณลักษณะ ซึ่งมีความหลายมิติและมีความหลากหลาย โดยมีการศึกษาคุณลักษณะผู้นำในองค์กร และมีความเชื่อว่า ภาวะผู้นำมีมาตั้งแต่กำเนิด ไม่สามารถสร้างได้ และเชื่อว่าผู้นำที่ดีจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้เพราะมีคุณสมบัติ คือ มีการนำที่ดี มีวิสัยทัศน์ที่ดี และมีความซื่อสัตย์ โดยคุณลักษณะตามทฤษฎีคุณลักษณะภาวะผู้นำ ประกอบด้วย มีความมุ่งมั่นและทะเยอทะยาน มีความน่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม มีการตัดสินใจที่ดี มีวินัยในตนเองและผู้อื่น มีความรับผิดชอบ ชอบการนำคนอื่น และมีความยืดหยุ่น (กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์, 2560) คุณลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คือ 1) ผู้นำต้องมีการบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย ความฉลาด การมีวุฒิภาวะทางสังคม การสร้างแรงขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงการนำและการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้

องค์กรบรรลุเป้าหมาย 2) ผู้นำต้องเน้นการค้นหาความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพและต้องการประสบความสำเร็จ 3) ผู้นำต้องมีความฉลาดในการทำงาน คือ มีความคิดที่ดี มีไหวพริบดี มีปัญญาดี 4) ผู้นำต้องกล้าตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และความเหมาะสม 5) ผู้นำต้องมีความแน่นอนและหนักแน่นทางอารมณ์ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ตาม รวมถึงการรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และ 6) ผู้นำต้องมีความคิดริเริ่ม โดยต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือการแก้ปัญหาในรูปแบบใหม่ ๆ (Lussier & Achua, 2007)

2. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavior Theory) ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม แบ่งเป็น 2 แบบ คือ พฤติกรรมแบบเน้นคน จะมุ่งสร้างมนุษยสัมพันธ์ ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายมีความสุขในการทำงานแต่อาจส่งผลให้การทำงานไม่บรรลุผลสำเร็จเท่าที่ควร และพฤติกรรมแบบเน้นงาน จะเน้นผลความสำเร็จของการทำงานเป็นหลัก อาจทำให้ความสุขในการทำงานลดน้อยลงเนื่องจากขาดความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร จึงมีการศึกษาทฤษฎีเพื่อใช้ในการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ให้เหมาะสมกับกับสภาพแวดล้อม (พิชญาภา ยืนยาว, 2562) มหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ ได้ศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำโดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ระบุว่าพฤติกรรมผู้นำประกอบด้วย พฤติกรรมแบบมุ่งคน และพฤติกรรมมุ่งงาน พบว่า ผู้นำที่มีพฤติกรรมทั้ง 2 ด้านมีโอกาสที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จสูง (Likert, 1967)

3. ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situation Leadership Theory) ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ แบ่งพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 มิติ คือ พฤติกรรมมุ่งงานและพฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์ ซึ่งพฤติกรรมใดจะเหมาะสมกับสถานการณ์ใด ให้พิจารณาจากความพร้อม 2 ด้านคือ ความพร้อมด้านความสามารถและความพร้อมด้านความเต็มใจที่จะทำให้งานสำเร็จ โดยแบ่งความพร้อมเป็น 4 ระดับที่ต่อเนื่องกัน ได้แก่ 1) ระดับต่ำ (R1) 2) ระดับต่ำถึงปานกลาง (R2) 3) ระดับปานกลางถึงสูง (R3) และ 4) ระดับสูง (R4) (Hersey & Blanchard, 1969) โดยหลักการสำคัญของทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ มี 3 ประการ ประกอบด้วย 1) แบบภาวะผู้นำ 2) การควบคุมสถานการณ์ และ 3) ความ

สอดคล้องระหว่างแบบภาวะผู้นำกับสถานการณ์ (Fiedler, 1967)

4. ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theory) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะของผู้นำที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในแต่ละสถานการณ์ โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีการแสดงออกพฤติกรรม 4 ประการ คือ ความเป็นผู้นำที่มีเสน่ห์ ความเป็นผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจ ความเป็นผู้นำที่กระตุ้นทางปัญญา และความเป็นผู้นำที่คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (พลกฤต รักจุล, ประภัสสร วรณสถิต, กัญญพัสดุ์ กล่อมธงเจริญ, ชัยวัฒน์ ไบไม้, และมหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2563) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการแสดงพฤติกรรมของผู้นำที่คอยกระตุ้นผู้ตาม โดยอาศัยความร่วมมือของกลุ่ม เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย (Jantzi & Leithwood, 1996) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีอิทธิพลต่อผู้ตาม โดยการทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เคารพศรัทธา โดยอาจให้คำแนะนำและชี้ให้ผู้ตามเห็นถึงเป้าหมาย ชี้ให้ผู้ตามเห็นประโยชน์ขององค์กร (McCall, 1985)

2.2 ความหมายและการแบ่งงานด้านเวชระเบียน

ความหมายของเวชระเบียน

เวชระเบียน (Medical Record) เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและการรักษาผู้ป่วย ซึ่งมีความจำเป็นในการดูแลผู้ป่วยในปัจจุบันและต่อเนื่อง และยังใช้ในการบริหารจัดการ การวางแผน การอำนวยการและการบริการด้านการดูแลสุขภาพ การวิจัยและสถิติการดูแลสุขภาพ (World Health Organization, 2006) เวชระเบียนบันทึกข้อมูลการเจ็บป่วยทั้งอดีตและปัจจุบันของผู้มารับบริการในสถานบริการสุขภาพ โดยข้อมูลประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของบุคคล ข้อมูลทางกฎหมาย ข้อมูลการตรวจทางคลินิก การตรวจทางห้องปฏิบัติการ การวินิจฉัย การดูแลและการให้การรักษายาบาลที่บันทึกโดยบุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งข้อมูลทางการเงิน (นพมาศ เครือสุวรรณ และประเสริฐ อินทร์รักษ์, 2561) ทั้งนี้ข้อมูลสุขภาพของผู้ป่วยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นการบันทึกโดยแพทย์เพื่อให้ทราบถึงการดูแลรักษาโรค และต้องเป็นการรวบรวมข้อเท็จจริงและเป็นเอกสารที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง (Huffman, 1990) ดังนั้นเวชระเบียนจึงหมายถึงเอกสารทางการแพทย์ทุกชนิดที่รวบรวมข้อมูลของผู้มารับบริการ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อใช้ในการรักษาผู้มารับบริการ

การแบ่งงานด้านเวชระเบียน

ในประเทศไทยมีการกำหนดมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนเป็นตำแหน่งประเภททั่วไป สายงานเจ้าพนักงานเวชสถิติ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2565)

1. ระดับปฏิบัติงาน จะให้บริการในงานเวชระเบียน การจำแนกประเภทผู้ป่วย การให้รหัสทางการแพทย์ การเก็บรวบรวมข้อมูลทางการแพทย์ และการประสานงานกับบุคคลกร

2. ระดับชำนาญงาน จะให้บริการในงานเวชระเบียน การให้รหัสทางการแพทย์ การจัดทำรายงานข้อมูลสุขภาพ การวางระบบและแผนการปฏิบัติงาน การกำกับการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก

3. ระดับอาวุโส จะควบคุมกำกับดูแลผู้ได้บังคับบัญชา พัฒนามาตรฐานรหัสด้านสุขภาพ การแปลผลการวินิจฉัยโรค และการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการใช้รหัสด้านสุขภาพต่าง ๆ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การแบ่งงานด้านเวชระเบียนตามหลักวิชาการ ซึ่งเป็นแนวคิดเดิม คือ งานเวชระเบียน งานเวชสถิติ และงานเวชสารสนเทศต่อมาได้มีการนำงานให้รหัสโรคและรหัสหัตถการเข้ามาจึงได้มีการแบ่งงานออกเป็น 4 ส่วน คือ งานเวชระเบียน งานเวชสถิติ งานให้รหัสโรค และงานคอมพิวเตอร์ด้านเวชระเบียน (แสงเทียน อยู่เถาว์, 2560) ปัจจุบันจึงมีการแบ่งงานเวชระเบียนออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. งานเวชระเบียน ประกอบด้วยงานเวชระเบียนผู้ป่วยและงานเวชระเบียนผู้ป่วยใน

2. งานให้รหัสทางการแพทย์ ประกอบด้วย การให้รหัสโรคและหัตถการ

3. งานสถิติ ประกอบด้วยงานวิเคราะห์ข้อมูลสุขภาพและการจัดทำรายงาน

4. งานคอมพิวเตอร์ ด้านเวชระเบียน ประกอบด้วยงานเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังมีงานชดเชยค่าบริการทางการแพทย์ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2.3 ความหมายและการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล

ความหมายของยุคดิจิทัล

นักวิชาการให้ความหมายของยุคดิจิทัลไว้ดังนี้ สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ, ศิริทิพย์ กุลจิตรตรี และโกวิท จันทะปาละ (2563) กล่าวว่า ยุคดิจิทัล หมายถึง ยุคของเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความรวดเร็วในการสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูล ตลอดจนความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม ไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร ภาพ หรือวิดีโอที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้รวดเร็วทุกที่ทุกเวลา

รุ่งรัตน์ พลชัย (2563) กล่าวว่า ยุคดิจิทัล หมายถึง ยุคแห่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม เป็นยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านธุรกิจ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตและตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่

Subbrain (2019) กล่าวว่า ยุคดิจิทัล หมายถึง สิ่งในโลกกำลังให้ความสำคัญทั้งในด้านธุรกิจด้านสาธารณูปโภค ตลอดจนการใช้ชีวิตของคนประจำวันทั่วไป โดยดิจิทัลเป็นการเรียกรวม ๆ ของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นมาเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและตอบสนองความต้องการให้กับมนุษย์เพิ่มมากขึ้น โดยสิ่งที่คุณส่วนใหญ่เข้าถึงและใช้กันเป็นประจำคือ โซเชียลมีเดีย (Social Media) โดยมีลักษณะเป็นกลุ่มสังคมบนโลกออนไลน์ที่มีหน้าที่เป็นแหล่งสื่อสมัยใหม่และเป็นแหล่งพบปะพูดคุยกันของคนผ่านอุปกรณ์ Smart Phone, Tablet, PC และ Laptop เป็นต้น

สรุปได้ว่า ยุคดิจิทัล (Digital Age) หมายถึง ยุคแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นเข้ามามีบทบาทในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการติดต่อสื่อสาร การศึกษา การดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์

การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ได้มีการนิยามไว้หลากหลายโดยนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ (มปป.) กล่าวว่า การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล คือ การเปลี่ยนแปลงแนวความคิดและนำ

เทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจในยุคดิจิทัล ตั้งแต่การวางรากฐาน เป้าหมายไปจนถึงการดำเนินธุรกิจและส่งต่อคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค ไม่เพียงแต่ภาคการปฏิบัติการที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่เท่านั้น แต่สิ่งนี้รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมที่องค์กรและบุคลากรทุกภาคส่วน ตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานตำแหน่งระดับล่างสุดจะต้องมีส่วนร่วมในการปรับตัวไปสู่ยุค 4.0 นี้ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้องค์กรสามารถแข่งขันในยุคนี้ได้ นอกจากนี้ Reis (2018) กล่าวว่า การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลแบ่งออกเป็น 3 บริบท ได้แก่

1. บริบททางเทคโนโลยี โดยการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลมีพื้นฐานมาจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่
2. บริบทองค์กร โดยการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร
3. บริบทสังคม โดยการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลเป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตในทุกแง่มุมของมนุษย์

การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องทั่วโลก โดยในปี 2018 Hess, Matt, Benlian, และ Wiesbock (2016) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวเลือกสำหรับการกำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ซึ่งการศึกษาดังกล่าวได้ระบุว่าบริษัทสื่อของเยอรมันสามแห่งประสบความสำเร็จในการเข้าถึงการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้อย่างไร โดยการทำการสำรวจคำถามเชิงกลยุทธ์จำนวน 11 ข้อ และคำตอบที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลสำหรับผู้บริหารระดับสูงที่เผชิญกับความท้าทายในการจัดการโอกาสและความเสี่ยงของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถจัดการกับความท้าทายนี้อย่างเป็นระบบมากขึ้น การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลเป็นกระบวนการที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถเปลี่ยนแปลงไปเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) ได้สำเร็จ (Wang, Kung, & Byrd, 2018) ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลคือความท้าทายในการจัดการที่มีความสำคัญมากต่อทุกภาคส่วน

2.4 การบริหารงานเวชระเบียนในยุคดิจิทัล

การบริหารงานเวชระเบียน ประกอบด้วย การบริหารระบบการบันทึกเวชระเบียน ระบบการจัดเก็บ เวชระเบียน ระบบการเข้าถึงและรักษาความปลอดภัยของเวชระเบียน ระบบการวิเคราะห์และ

รายงานข้อมูล และระบบตรวจสอบคุณภาพเวชระเบียน โดยปัจจุบันการบริหารงานเวชระเบียนมีการดำเนินการ 3 แนวทางด้วยกันคือ 1) การบริหารงานเวชระเบียนด้วยเอกสาร 2) การบริหารงานเวชระเบียนด้วยเอกสารและระบบสารสนเทศ และ 3) การบริหารงานเวชระเบียนด้วยระบบสารสนเทศ เวชระเบียนมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมากตามจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) หากสถานบริการสุขภาพยังใช้แนวทางการบริหารเวชระเบียนตามแนวทางที่ 1 หรือแนวทางที่ 2 ข้างต้น ก็จะทำให้เกิดปัญหาด้านการบริหารจัดการเอกสารเวชระเบียนที่มีพื้นที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณเอกสารเวชระเบียน ในขณะเดียวกันก็ยากต่อการจัดเก็บและค้นหา ที่สำคัญคือก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการสูญหายของเวชระเบียนตามมา ดังนั้นการบริหารงานเวชระเบียนในแนวทางที่ 3 จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมและสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ดีที่สุด จึงมีการพัฒนาเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาที่เรียกว่า การบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางการแพทย์ (Electronic Medical Record: EMR) ที่ถือเป็นพื้นฐานของแพลตฟอร์มโรงพยาบาลดิจิทัลแบบครบวงจร การบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางการแพทย์เป็นการบันทึกข้อมูลเฉพาะสำหรับผู้ป่วยแต่ละคนของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง โดยสามารถบันทึกเวลาที่ผู้ป่วยมีอาการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เป็นการพัฒนาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่อำนวยความสะดวกเพื่อการแพทย์ ที่ดำเนินการโดยจัดเก็บเอกสารผู้ป่วยทั้งแฟ้มโดยการสแกนภาพลงบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือคอมพิวเตอร์ เช่น ซีดี หรือฮาร์ดดิสก์ เป็นต้น และการบันทึกข้อมูลประวัติผู้ป่วยเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์โดยตรง เพื่อลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสารและประโยชน์ในการสืบค้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) นอกจากนี้หากสถานบริการสุขภาพทุกแห่งในประเทศไทยใช้การบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางการแพทย์ ข้อมูลการให้บริการทั้งหมดของสถานบริการสุขภาพจะอยู่ในระบบ ก่อให้เกิดแหล่งเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการนำไปสู่การพัฒนา AI (Artificial Intelligence) ที่จะเป็นตัวช่วยในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นตัวช่วยที่สำคัญต่อการตัดสินใจของผู้บริหารต่อไปในอนาคต (จินจิรา ดีเลิศ และ สุวรรณา สิทธินาวิวัฒน์, 2564)

การพัฒนาเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำแนวคิดการพัฒนาสารสนเทศสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ (eHealth) มาเป็นแนวทางในการพัฒนา ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้เสนอ 7 องค์ประกอบ สำคัญของการพัฒนาสารสนเทศสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ (eHealth) ดังนี้ (World Health Organization, 2006)

1. ภาวะผู้นำและการบริหารกิจการ (Leadership and Governance)
2. ยุทธศาสตร์และการลงทุน (Strategy and investment)
3. บริการและการนำไปใช้ (Service and application)
4. โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)
5. มาตรฐานและความสามารถทำงานร่วมกัน (standards and interoperability)
6. การออกกฎหมาย นโยบายและการปฏิบัติตาม (legislation, policy and compliance)
7. ผู้ปฏิบัติงาน (workforce)

3. บทสรุป

จากการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล ส่งผลให้หลาย ๆ องค์กรทั่วโลกต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ประเทศไทยก็เป็นอีกหนึ่งประเทศที่ตื่นตัวกับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล ส่งผลให้ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว หลายองค์กรพยายามปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพื่อให้องค์กรอยู่รอดไม่เว้นแม้แต่หน่วยงานเวชระเบียนที่ต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เพราะการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลเป็นกระบวนการสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในองค์กร ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้บุคลากรให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานประสบความสำเร็จนั้นก็คือภาวะผู้นำ (Leadership)

ภาวะผู้นำในการบริหารงานเวชระเบียนในยุคดิจิทัลจะต้องมีคุณลักษณะของผู้นำที่ดีประกอบด้วยมีความรู้ความสามารถในด้านการเวชระเบียน งานเวชสถิติ งานให้รหัสโรค และงานคอมพิวเตอร์ด้านเวช

ระเบียบ เป็นตัวอย่างที่ดี น่าเคารพนับถือ มีความ กล้าคิด กล้าทำ มีความกระตือรือร้น ทนต่อความเปลี่ยนแปลง มีบุคลิกท่าทางดี มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัย แต่บางครั้งต้องยืดหยุ่น และมีวุฒิภาวะสูง มีการวางตัวเหมาะสม มีความสามารถในการประสานงานได้ดี สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ สามารถสร้างความเข้าใจให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับवेระเบียบอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งต้องสร้างความร่วมมือในการพัฒนาवेระเบียบร่วมกับองค์กรวิชาชีพवेระเบียบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนางานวิชาการด้านवेระเบียบ (นพมาส เครือสุวรรณ และประเสริฐ อินทร์รักษ์, 2561) ซึ่งต้องพัฒนาทั้งตนเอง และผู้ร่วมงานตลอดจนร่วมกันพัฒนาองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของทั้งบุคลากรของสถานบริการสุขภาพภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งผู้มารับบริการที่มาสถานบริการสุขภาพ ซึ่งต้องประยุกต์ใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ควรมีลักษณะที่ยืดหยุ่นผสมผสาน และเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ชอบสร้างความสัมพันธ์กับผู้ตาม ช่วยสร้างความภาคภูมิใจ และเกียรติยศของผู้ใต้บังคับบัญชา ชอบที่จะนิเทศการปฏิบัติงานของลูกน้อง เน้นกลุ่มมากกว่าบุคคล และมีการตั้งเป้าหมายการปฏิบัติงาน (Hoy and Miskel, 1991) ดังนั้นภาวะผู้นำถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ หากผู้นำมีคุณลักษณะของผู้นำที่ดี ผู้ตามก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้งานมีคุณภาพดี ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานवेระเบียบในยุคดิจิทัลเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

ผู้บริหารในหน่วยงานवेระเบียบจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำและต้องก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล สามารถบูรณาการศาสตร์ทางด้านภาวะผู้นำกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้ นอกจากนี้ผู้บริหารในหน่วยงานवेระเบียบควรช่วยผลักดันให้เกิด Big Data ของสถานบริการสุขภาพทั่วประเทศเพื่อให้เกิดการใช้งาน Big Data ร่วมกันภายในประเทศ และเมื่อมีการใช้งาน Big Data อย่างจริงจังก็จะก่อให้เกิดการพัฒนา AI ที่เป็นตัวช่วยสำคัญในการตัดสินใจต่อไป

4. เอกสารอ้างอิง

- กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์. (2560). โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันจิรา ดีเลิศ และสุวรรณา สิทธินาวิวัฒน์. (2564). ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร: เครื่องมือสู่ความสำเร็จอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23(2), 247-256.
- นพมาส เครือสุวรรณ และประเสริฐ อินทร์รักษ์. (2561). การบริหารการพัฒนางานवेระเบียบในประเทศไทย. วารสารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 14(2), 171-189.
- พิชญาภา ยืนยาว. (2562). ภาวะผู้นำทางการบริหารการศึกษาและสถานศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พลกฤต รักจุล และคณะ. (2563). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพัน และความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงาน: ทบทวนวรรณกรรม. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(12), 15-29.
- รุ่งรัตน์ พลชัย. (2563). ภาวะผู้นำกับการบริหารในยุคดิจิทัล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มจร วิทยาเขตอีสาน, 1(3), 53-62.
- ศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ. (ม.ป.ป.) Digital Transformation เปลี่ยนแปลงแนวความคิดอย่างไร?. ค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2565, จาก <https://dgti.dga.or.th/digital-transformation-2/>
- ศิริพงษ์ กลั่นไพฑูรย์. (2564). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ และคณะ. (2563). แนวทางการบริหารการศึกษาในยุคดิจิทัลสืบค้น.
Journal of Modern Learning Development, 5(3), 245-259.
- สุริรัตน์ โตเขียว. (2560). รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในศตวรรษที่ 21. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- แสงเทียน อยู่เภาว. (2560). การบริหารงานเวชระเบียน. กรุงเทพฯ: แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, **มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง**. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2565, จ าก www.ocsc.go.th/job/standard-position.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). “E-Medical Record” ข้อมูลประวัติการรักษาผู้ป่วยของสถานพยาบาลหรือสถานบริการสาธารณสุขที่จัดเก็บในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์. ค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2565, จ าก [https://www.etda.or.th/th/OurService/Standard\(1\)/Certifications/Example-1/Electronic-list.aspx](https://www.etda.or.th/th/OurService/Standard(1)/Certifications/Example-1/Electronic-list.aspx)
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2559). **แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข)**. ค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2565, จาก <https://waa.inter.nstda.or.th/stks/pub/2017/20171117-MinistryofPublicHealth.pdf>
- Fiedler, E. F. (1967). A Theory of Leadership Effectiveness. New York: McGraw-Hill.
- Hersey, P. & Blanchard, K. H. (1969). Life cycle theory of leadership. **Training and Development Journal**, 2(1), 6-34.
- Hess, T. et al. (2016). Options for Formulating a Digital Transformation Strategy. **MIS Quarterly Executive** (15:2), 123-139.
- Hoy, K. W. & Miskel, C. G. (1991). **Education Administration: Theory. Research and Practice**. New York: McGraw-Hill.
- Huffman, Edna K. (1990). **Medical Record management** (9th ed) . Berwyn: Physicians Record Company.
- Jantzi, D. & Leithwood, K. (1996). Toward an explanation of variation in teachers' perceptions of transformational school leadership. **Educational administration quarterly**, 32(4), 512-538.
- Likert, R. (1967). **The human organization: its management and values**. New York: McGraw-Hill.
- Lussier, R. N. & Achua, C. F. (2007). **Leadership: Theory, Application, Skill Development** (3rd ed). Ohio: Thomson Learning.
- McCall, M. W. (1986). Leadership and Performance Beyond Expectations, by Bernard M. Bass (Book Review). **Human Resource Management**, 25(3), 481-484.
- Mitchell, T. R. & Larson, J. R. (1987). **People in Organizations: An Introduction to Organization Behavior** (3rd ed). New York: McGraw-Hill.
- Reis, J. (2018). **Digital transformation: A literature review and guidelines for future research**. In World CIST'18 2018, AISC 745, (pp.411–421). Chicago.

Stanfield, P. S., Cross, N. & Hui, H.

(2011). **Introduction to the Health professions** (6th ed). California:

Jones & Bartlett Publishers.

Stogdill, R. M. (1974). **Handbook of leadership:**

A survey of theory and research.

New York: Free Press.

Subbrain. (2019). **Important People in Digital**

Era. Retrieved 2022, 6 May, from

<https://www.subbrain.com/marketing/important-people-in-digital-era/>

Wang, Y. et al. (2018). Big data analytics:

Understanding its capabilities and

potential benefits for healthcare

organizations. **Technological**

forecasting & Social Change, 126.

3-13.

World Health Organization. (2006). **Medical**

Records Manual: A guide for

Developing Countries. Geneva,

Switzerland: World Health

Organization.

Yukl, G. A. & Becker, W. S. (2006). Effective

empowerment in

organizations. **Organization**

Management Journal, 3(3), 210-231.

