

การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของ
สายงานเลขานุการทางการแพทย์
**Development of Personnel Competency Assessment Standard Criteria for
Medical Secretary**

ปวีณา สปีลเลอร์ (Pawina Spiller)¹

ธีระวัฒน์ จันทิก (Thirawat Chantuk)²

พิทักษ์ ศิริวงศ์ (Phitak Siriwong)³

¹นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy Program in Management

^{2,3} รศ. ดร., ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

Assoc.Prof.Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University Phetchaburi IT Campus

Email: pawina9@hotmail.com

Received: 25 December 2018

Revised: 22 January 2019

Accepted: 25 February 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การศึกษาคูณลักษณะบุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ โดยใช้เทคนิคการวิจัยเอกสาร และการวิเคราะห์เนื้อหาแนวโน้มนักคุณลักษณะ ตอนที่ 2 การพัฒนาองค์ประกอบเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคต (Ethnographic Delphi Futures Research: EDFR) ด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน เรื่องแนวโน้มน้องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ จากนั้นจึงตรวจสอบเกณฑ์ประเมินด้วยค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์มี 8 มาตรฐาน 18 ตัวบ่งชี้ (3AIECoST) ได้แก่ 1) สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาการ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ 2) สมรรถนะด้านความรับผิดชอบ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ 3) สมรรถนะด้านความมีศีลธรรมจรรยา จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ 4) สมรรถนะด้านความใส่ใจ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ 5) สมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ 6) สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ 7) สมรรถนะด้านการประสานงาน จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และ 8) สมรรถนะด้านการมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

คำสำคัญ: เกณฑ์มาตรฐานการประเมิน, สมรรถนะบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์

Abstract

This research aims to development of personnel competency assessment standard criteria for medical secretary. The research was divided into two phases, part 1: medical personnel characteristics of medical secretaries using documentary research techniques and content analysis of medical secretary characteristic's trends and part 2: development of medical personnel competency assessment standard criteria for medical secretary using of Ethnographic Delphi Futures Research: EDFR technique by interviewing 17 expert, the trends of the main components and sub-components of medical personnel competency assessment standard criteria for medical secretary. And researcher was to measure an efficiency of the assessment criteria by applying IOC technique from expert.

The results showed that the trends of the principle components and subcomponents of medical personnel competency assessment standard criteria for medical secretary consist of 8 principle components and 18 subcomponents (3AIECoST); 1) Academics was consisted of 3 subcomponents. 2) Accountability was consisted of 3 subcomponents. 3) Integrity was consisted of 2 subcomponents. 4) Empathy was consisted of 2 subcomponents 5) Analytical and Innovation Thinking was consisted of 2 subcomponents, 6) Team working was consisted of 2 subcomponents 7) Cooperation was consisted of 2 subcomponents. And 8) Self development was consisted of 2 subcomponents.

Keywords: Assessment standard criteria, Medical personnel competency for medical secretary

บทนำ

แนวทางที่แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเทศไทย มุ่งสร้างความเข้มแข็งจากภายในควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก ตามแนวคิด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยขับเคลื่อนผ่านกลไก “ประชารัฐ” ซึ่งพบว่าสิ่งที่คนไทยคาดว่าจะได้รับจากประเทศไทย 4.0 คือ สังคมไทย 4.0 เป็นสังคมที่มีความหวัง เปี่ยมสุข มีความสมานฉันท์ มีความพอเพียง เกิดความเท่าเทียม ความเหลื่อมล้ำอยู่ในระดับต่ำ มีสิ่งแวดล้อมและสุขภาพที่ดีทั้งนี้รัฐบาลได้กำหนดให้อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร (Medical Hub) เป็นอุตสาหกรรมแห่งอนาคต ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมใหม่ (The New S-Curves) เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้มีศักยภาพรองรับการแข่งขันในอนาคต (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559) ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นโดยมุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่จำเป็นของประชาชน

การบริการสุขภาพถือเป็นบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่สำคัญและจำเป็นของประชาชน ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ การนำเข้ายารักษาโรค และเวชภัณฑ์ในการรักษาพยาบาลต่อปีเป็นจำนวนมาก ทำให้การให้บริการยังไม่ทั่วถึง ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการ การขับเคลื่อนการให้บริการด้านสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชากรทั้งในประเทศและในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานของ WHO และ ITU ที่ได้มุ่งเป้าหมายไปที่สุขภาพ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) และความพึงพอใจในการได้รับบริการด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึง เป็นธรรม และปลอดภัย ของประชาชนเป็นสำคัญ การร่วมมือกันของทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาสังคมเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพของประเทศในวิธีการต่างๆ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน (Kim et al., 2014) ที่มีความคาดหวังในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และส่งเสริมนโยบายการเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของประเทศไทย ที่สามารถรองรับความต้องการของประชาชนทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ (ปิณดา สปิไลเลอร์ และพิทักษ์ ศิริวงษ์, 2560) ทั้งนี้โรงพยาบาลเป็นองค์การด้านสุขภาพที่ประกอบไปด้วยบุคลากรสหวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะ และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้เข้ารับบริการ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสังคม และการเผชิญกับการเกิดใหม่ของโรคต่างๆ ซึ่งมีความต้องการบุคลากรทางการแพทย์ที่มีสมรรถนะเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (พรมิตร กุลกาลเย็นขง, 2560)

บุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ จัดอยู่ในกลุ่มบุคลากรบริการทางการแพทย์ที่มีความจำเป็นในการให้บริการทางการแพทย์ที่ควบคู่ไปกับการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล และเป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมประสานในการขับเคลื่อนให้บริการทางการแพทย์และการดำเนินงานฝ่ายต่างๆ ของโรงพยาบาลสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้นเป็นผลให้โรงพยาบาลสามารถให้บริการได้ดีขึ้น (Medford, 2013) ทำให้โรงพยาบาลสามารถให้บริการสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศด้านสาธารณสุขและเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น (ปวีณา สปิเตอร์ และชีระวัฒน์ จันทิก, 2560) โดยหากผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในโรงพยาบาลสามารถช่วยแบ่งเบางานของบุคลากรสายหลัก หรือสายบริการทางการแพทย์ได้ จะทำให้โรงพยาบาลสามารถให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Hoffmann et al., 2017) ในขณะที่บุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ยังมีสมรรถนะไม่เพียงพอในการให้บริการของโรงพยาบาล (ปวีณา สปิเตอร์ และชีระวัฒน์ จันทิก, 2561)

จะเห็นได้ว่าบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการงาน โรงพยาบาลให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล รวมถึงจะต้องสามารถแบ่งเบางานของบุคลากรด้านการรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในปัจจุบันบุคลากรทางการแพทย์ของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ยังคงขาดแคลนและยังไม่มีสมรรถนะที่ตรงกับสายงาน (Minnesota Instructional Material Center, 1976) บุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ควรจะเป็นผู้ที่สามารถบริหารจัดการงานต่างๆ ในสำนักงานของโรงพยาบาลได้รอบทิศ และครบวงจรเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรทางการแพทย์สายงานการรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Chaudhury and Banerjee, 2013) ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบริหารจัดการ การสื่อสาร การติดต่อและการบริการ ประสานงานทางการแพทย์ การบริการ และการดำเนินงานทางการแพทย์ของโรงพยาบาลให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้โรงพยาบาลสามารถใช้สมรรถนะของบุคลากรได้ตรงกับงานและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ปวีณา สปิเตอร์ และชีระวัฒน์ จันทิก, 2560)

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละวิชาชีพย่อมไม่เหมือนกันและแม้แต่สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพเดียวกัน ซึ่งหากมีความแตกต่างในด้านบริบทของสภาพการณ์และตำแหน่งงาน สมรรถนะในงานย่อมแตกต่างกัน (บุญใจ ศรีสถิตยัณราทร, 2550) การประเมินสมรรถนะของ

ผู้ปฏิบัติงานให้ได้ผลที่ยังตรง โดยไม่มีอคตินั้นจึงเป็นประเด็นที่สำคัญมากในการตัดสินใจว่าจะนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Hertting et al, 2003) ในขณะเดียวกันการประเมินสมรรถนะยังเป็นการปรับพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการได้เช่นเดียวกัน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในการรับบริการด้านสุขภาพให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทของรัฐบาลในการพัฒนาระบบสาธารณสุขของชาติที่ดีการให้คนไทยได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่ดีเทียบเท่ากับประเทศที่เจริญแล้วอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นความมุ่งหวังของชาติ (Joshi, 2012) ดังนั้น หากมีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์อย่างมีมาตรฐานตามบริบทจริงของการดำเนินงาน ก็จะสามารถพัฒนาการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ตลอดจนพัฒนาการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Hertting et al, 2003)

จากความสำคัญของการพัฒนาระบบสุขภาพและการพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีสมรรถนะในงานด้านเลขานุการทางการแพทย์โดยตรง และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงพอต่อความต้องการของโรงพยาบาล จะทำให้เกิดความก้าวหน้าทางวงการแพทย์ในการเกิดสายอาชีพใหม่ที่เป็นที่ยอมรับในประเทศไทย ที่มีความเข้มแข็งและสามารถช่วยขับเคลื่อนให้การทำงานของโรงพยาบาลให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น (ปวีณา สปิเตอร์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2560)

ผู้วิจัยจึงมีความมุ่งหมายในการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ มีความเข้มแข็งและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการด้านสุขภาพของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้านสุขภาพดียิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของอาเซียนด้านการบริการด้านสุขภาพได้อย่างเต็มศักยภาพ (ปวีณา สปิเตอร์, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับการก้าวเข้าสู่ความตกลงหุ้นส่วนเศรษฐกิจในภูมิภาคประชาคมอาเซียนมากขึ้น รวมถึงความต้องการเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนร่วมกลุ่มของภูมิภาคในการรองรับประชากรราว 3,300 ล้านคน หรือร้อยละ 50 ของประชากรโลก ซึ่งเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกันระหว่างประเทศสมาชิกหุ้นส่วนเศรษฐกิจในภูมิภาค (Regional Comprehensive Economic Partnership: RECP) (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะเลขานุการทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์

ทบทวนวรรณกรรม

สมรรถนะบุคลากรทางการแพทย์ของสายงานเลขานุการทางการแพทย์

บุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ เป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่มีบทบาทหน้าที่ในด้านบริการโรงพยาบาลหรืออาจกล่าวได้ว่างานเลขานุการทางการแพทย์มักจะทำงานควบคู่ไปด้วยกันกับการบริหารจัดการโรงพยาบาล โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลหรืองานบริการทางการแพทย์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่งานพัสดุ พนักงานจ่ายยา พนักงานขับรถ พนักงานทำความสะอาด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์เป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลหรืองานบริการทางการแพทย์ เช่น เจ้าหน้าที่เลขานุการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่งานพัสดุ พนักงานจ่ายยา พนักงานขับรถ พนักงานทำความสะอาด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการสำนักงานทางการแพทย์ สถานพยาบาลให้มีความคล่องตัว รวมถึงเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ที่ย่อยแบ่งเบาภาระของผู้บริหารในโรงพยาบาล หรือแพทย์ ตลอดจนองค์กรสุขภาพ คอยช่วยเหลืองานของแพทย์ให้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในด้านของงานสำนักงาน งานเอกสาร งานติดต่อประสานงานภายในและภายนอกองค์กร งานพัสดุ งานจัดการประชุมสัมมนาทางธุรกิจ และการจัดประชุมทางการแพทย์ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทางการแพทย์ของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ถือเป็นการจัดการทรัพยากรสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การบริการสุขภาพมีความคล่องตัวและการบริการทางการแพทย์มีประสิทธิภาพ (Oliveira, 2013) ทั้งนี้บุคลากรทางการแพทย์ สายงานเลขานุการทางการแพทย์จำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพซึ่ง ประกอบด้วย ลักษณะท่าทาง (Personal Appearance) บุคลิกลักษณะ (Personality) ความปราดเปรียวทางแนวความคิด (Mental Alertness) ความน่าไว้วางใจ (Dependability) และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) (ปวีณา สปิเตอร์, 2561 และ Alexander and Coll Gen Pract, 1981) ทั้งนี้ต้องเป็นผู้ที่มีสามัญสำนึกในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีน้ำใจ ตรงต่อเวลา รู้จักกาลเทศะ มีความเป็นมิตรกับ

คนรอบข้าง มีความสุขุมรอบคอบ มีไหวพริบดี เข้าใจคำสั่งได้ง่าย มีทัศนคติที่ดี มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ไว้วางใจ มีจินตนาการที่ไม่เพ้อฝัน มีความอุทิศตนในการทำงาน สุขภาพแข็งแรง มีระเบียบวินัย มีความจำดี รู้จักรักษาและบริหารอารมณ์มีความมั่นคงทางอารมณ์สูงสามารถควบคุมตนเองได้ ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ ถือเป็นส่วนสำคัญในการบริการด้านสุขภาพ และเป็นฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร ในขณะเดียวกันจากการวิจัยเกี่ยวกับสุขภาพจิตสังคม และการประกอบอาชีพได้ปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มผู้ประกอบอาชีพเลขานุการทางการแพทย์ที่เป็นเพศหญิงถูกละเลยด้านสุขภาพจิต และพบว่าบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการ ทางการแพทย์ ส่วนใหญ่มีความผิดปกติของกล้ามเนื้อและกระดูกอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตสังคม Hertting Nilsson, Theorell and Larsson (2003) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ ปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ซึ่งโรงพยาบาลจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อความอยู่รอด ได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง และพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาความไม่แน่นอนจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดยั้ง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานให้สอดคล้องและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีความสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ ในขณะเดียวกัน การให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากการเป็นสมาชิกกลุ่มประชาคมอาเซียน ของประเทศไทย และการประกาศตัวเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในหลายด้าน รวมถึงการมีนโยบาย ส่งเสริมการท่องเที่ยว (พิทักษ์ ศิริวงศ์, ชีระวัฒน์ จันทิก และ นภนัท หอมสุต, 2560 หน้า 203) การเคลื่อนย้ายแรงงาน ซึ่งส่งผลให้โรงพยาบาลจำเป็นต้องเร่งพัฒนาศักยภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันภายในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนี้

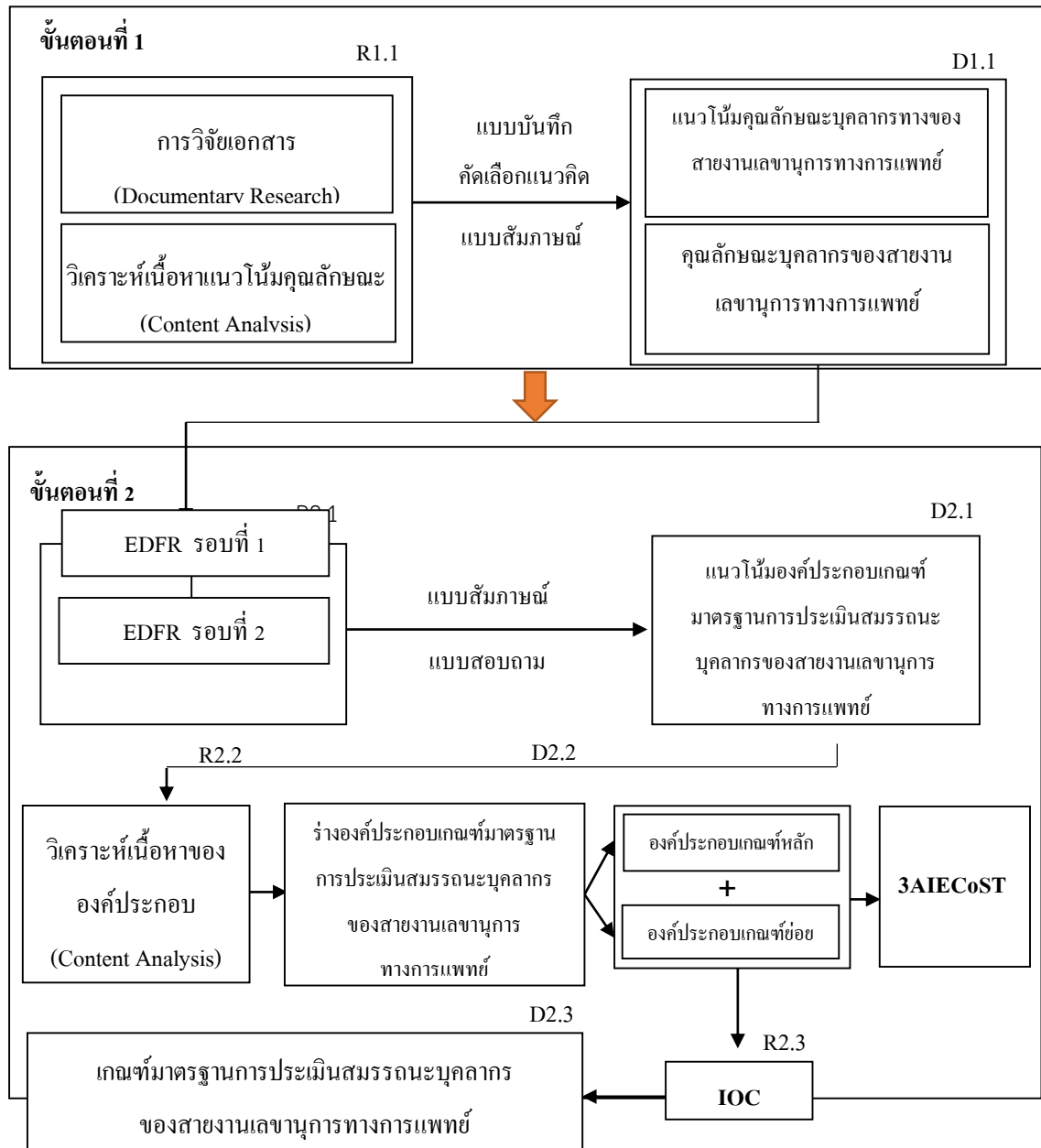
แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะ

สมรรถนะมีประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรหลายด้าน ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร การบริหารผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และการออกแบบงาน การระบุคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง การจัดทำประวัติการทำงานของพนักงาน การรับสมัครพนักงาน การกำหนด บุคคลเข้าไปทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถกำหนดผู้ปฏิบัติงานได้ตรงตามความรู้ความสามารถที่เป็นประโยชน์กับงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา และด้านการเรียนรู้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี และวีระยุทธ พรพจน์ธนาศ, 2561 หน้า 328) ทั้งนี้ การพัฒนาสายอาชีพ และการเรียนรู้ ทั้งนี้ ระบบสมรรถนะไปใช้ภายในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร ซึ่งมีประโยชน์เป็นอย่างมากต่อบุคลากร

ผู้บริหาร หน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โดยในด้านประโยชน์ต่อบุคลากร สมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ว่าอยู่ในระดับใด มีข้อดี ข้อด้อยในเรื่องใดบ้าง และควรพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง รวมถึงทำให้ทราบถึงกรอบพฤติกรรมมาตรฐาน หรือพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมในตำแหน่งนั้นได้อย่างเหมาะสม สามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร รวมถึงเป็นการช่วยให้พนักงานทราบถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพของตนเอง และ แนวทางการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้การพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยการประเมินสมรรถนะเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในทุกระดับในระดับผู้บริหารระดับหน่วยงาน (Director) ช่วยให้ทราบถึงสมรรถนะที่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมี เพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นได้ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเป็นรายบุคคล รวมถึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้นๆ ประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูง (Top Executive) สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร หรือยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน โดยสามารถใช้สมรรถนะเป็นตัวหลักดันให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรหรือยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้ รวมถึงสามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเป็นระบบและชัดเจน และประโยชน์ต่อฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ทำให้เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์กร สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามกลุ่มงานหรือสาย วิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน ทำให้สามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรได้ตรง ตามความต้องการของบุคลากรและหน่วย และนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรได้ ดังนั้นการประเมินคุณภาพให้เป็นมาตรฐานจะนำไปสู่ความเป็นสากล และเปรียบเสมือนระบบการบริหารจัดการที่องค์กรได้ประโยชน์ทุกขั้นตอน (ชีระวัฒน์ จันทิก และ เสรี ชัดแจ้ง, 2557)

กรอบแนวคิดการวิจัย

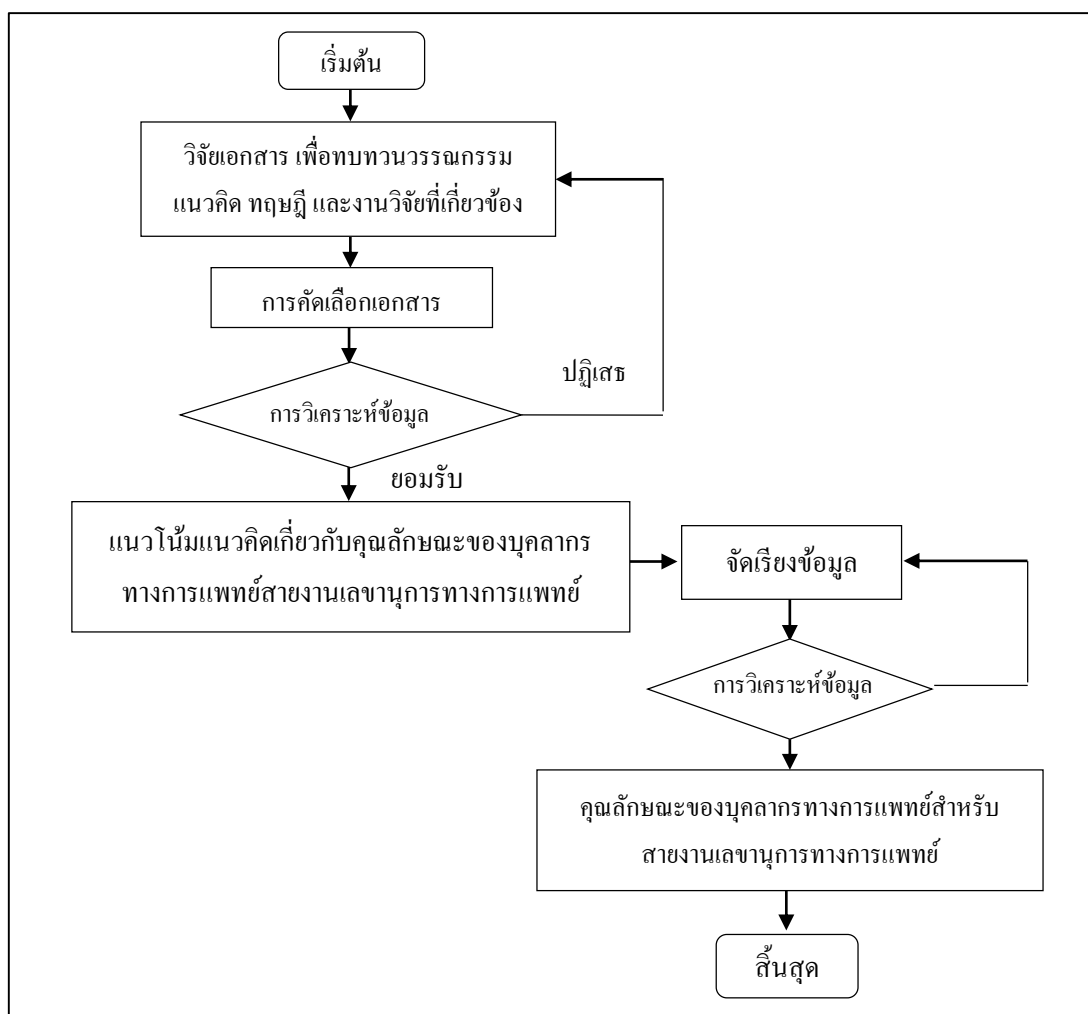
การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะของบุคลากรของ
สาขางานเลขานุการทางการแพทย์ มีรูปแบบวิธีการตามแนวทางของระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา
(Research and Development: R&D) ทำให้กรอบแนวคิดของงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดเชิงขั้นตอนการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เพื่อศึกษาแนวโน้มคุณลักษณะบุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ โดยการศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตศึกษา และศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ บทบาทหน้าที่ของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมิน และสร้างแบบบันทึกแนวคิดเพื่อนำเสนอรวบรวมข้อมูลแนวโน้มคุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์



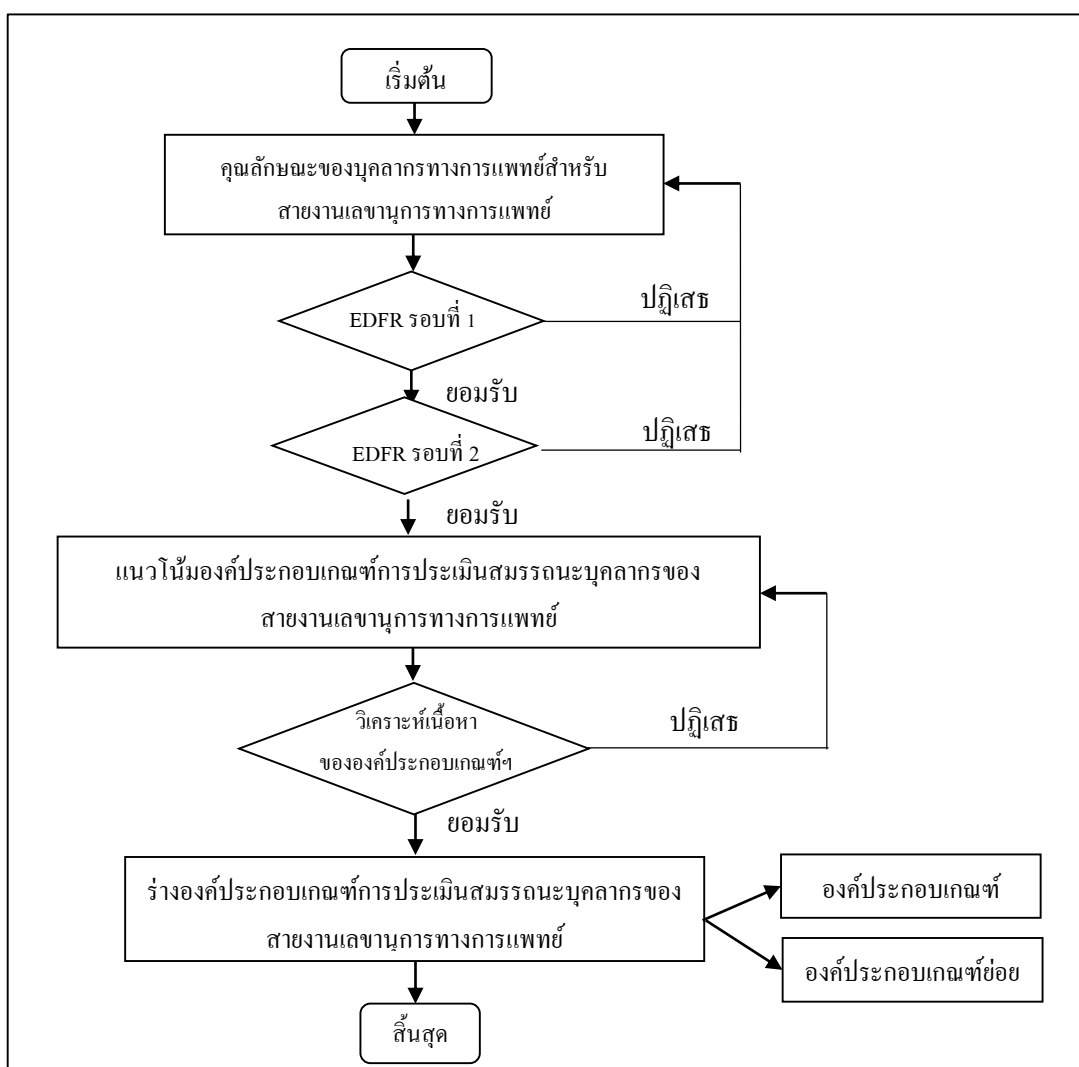
ภาพที่ 2 แผนภาพลำดับขั้นตอน (Flow Chart) แสดงกระบวนการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์

จากนั้นสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเอกสารเพื่อนำเสนอแนวโน้มคุณลักษณะบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลโดยวิธี สามเส้า (Triangulation) ด้วยการทดลองใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายวิธีการ ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการสังเกต เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรทางการแพทย์ของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ แล้วสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอคุณลักษณะบุคลากรสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ ดังภาพที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ด้วยการใช้เทคนิควิจัยอนาคต (EDFR) จำนวน 2 รอบ เพื่อที่จะนำไปพัฒนาเป็นองค์ประกอบเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ต่อไป โดยกำหนดผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณวุฒิความรู้หรือประสบการณ์เฉพาะด้านการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ด้วยเทคนิคการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจากกลุ่มคน 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจำนวน 6 คน 2) กลุ่มกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์สาขางานเลขานุการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 6 คน และ 3) กลุ่มนักวิชาการ ได้แก่ อาจารย์ผู้มีความรู้ด้านเลขานุการทางการแพทย์ และการจัดทำเกณฑ์ประเมินสมรรถนะ จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 17 คน จากนั้นผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure) เพื่อเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลวิจัยรอบที่ 1 โดยใช้หลักการตามรูปแบบของ EFR (Ethnographic Future Research) แล้วถอดเทปการสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ แล้วรวบรวมและจัดหมวดหมู่ เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จัดบันทึกไว้ แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปสร้างเป็นแบบสอบถาม ที่ใช้รูปแบบเดลฟาย (Delphi) ประยุกต์ตามแนวทางของเทคนิคการวิจัยอนาคต (EDFR)

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลความเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 ไปสร้างเครื่องมือแนวคำถามการสัมภาษณ์ (Research Guideline) เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2 เพื่อเป็นการตรวจสอบยืนยันการให้ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นผู้วิจัยทำเทคนิคการวิจัยอนาคต (EDFR) รอบที่ 2 โดยนำข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มที่ 2 มาพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อนำกลับไปสอบถามผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มที่ 2 อีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบ พื้นที่ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาล กลุ่มบุคลากรสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน และกลุ่มนักวิชาการด้านเลขานุการทางการแพทย์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย แนวสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนการ EDFR รอบที่ 1 ดำเนินการถอดเทปคำสัมภาษณ์และสังเคราะห์

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญการสัมภาษณ์ในรอบที่ 1 เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประเด็นการพัฒนาแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 จากนั้นผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile range: IR) และค่ามัธยฐาน (Median: Md) เพื่อหาแนวโน้มองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินสมรรถนะบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ และวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อพัฒนาร่างองค์ประกอบเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ในองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย แล้วจึงนำข้อมูลไปพัฒนาเป็นร่างเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์

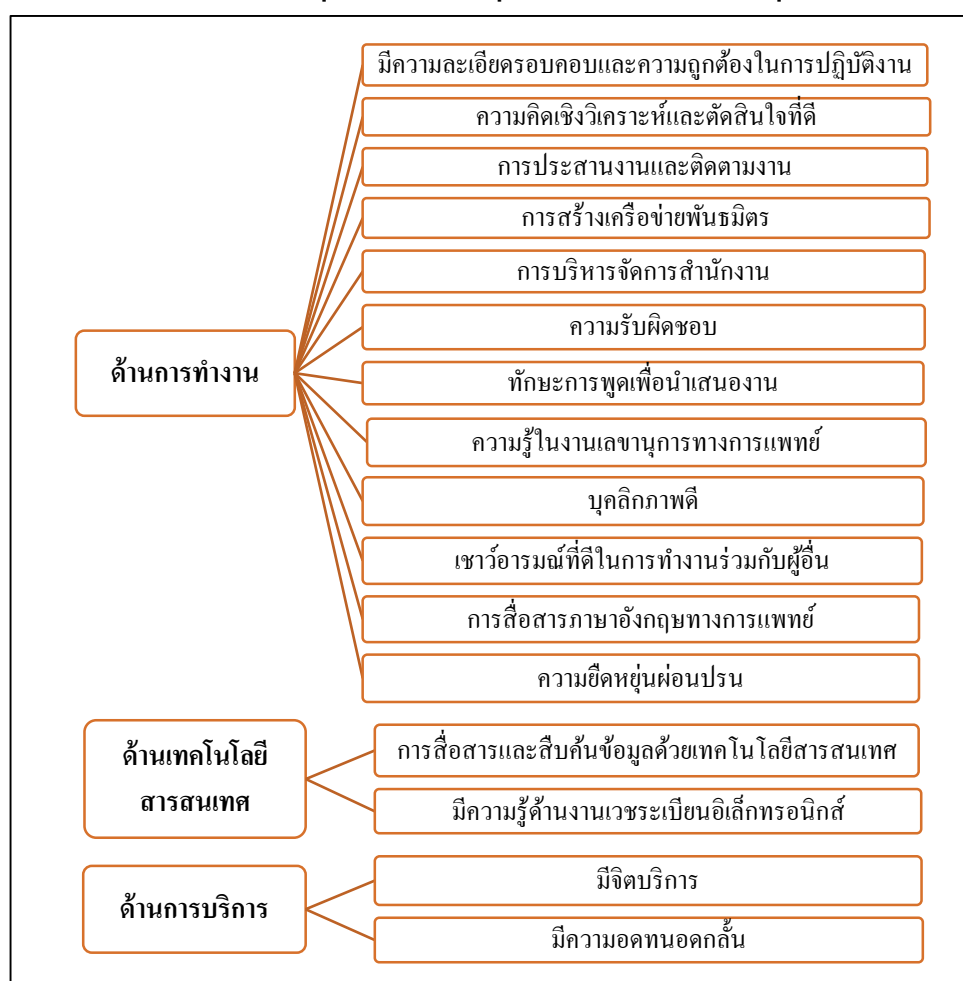


ภาพที่ 3 แผนภาพลำดับขั้นตอน (Flow Chart) แสดงกระบวนการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินสมรรถนะของบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์

จากนั้นจึงดำเนินการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งเป็นการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ของเกณฑ์การประเมินสมรรถนะบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยใช้สถิติพรรณนา (Description Statistics) (จิตพนธ์ ชุมเกตุ, พัทธ์ชัย ศิริวงศ์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2560, หน้า 224) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ ผู้บริหารโรงพยาบาล และนักวิชาการด้านเลขานุการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และนำเสนอเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรทางการแพทย์ของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ ดังภาพที่ 3

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์



ภาพที่ 4 คุณลักษณะบุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์

จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ ประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ด้านหลัก คือ ด้านการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) คุณลักษณะด้านการทำงาน ได้แก่ ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความคิดเชิงวิเคราะห์และตัดสินใจที่ดี การประสานงานและติดตามงาน การสร้างเครือข่าย พันธมิตรการบริหารจัดการสำนักงาน ความรับผิดชอบ ทักษะการพูดเพื่อนำเสนองาน ความรู้ในงานเลขานุการทางการแพทย์ บุคลิกภาพดี เชี่ยวชาญหน้าที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2) คุณลักษณะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การสื่อสารและสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความรู้ด้านงานเวชระเบียน อิเล็กทรอนิกส์ และ 3) คุณลักษณะด้านการบริการ ได้แก่ มีจิตบริการ และมีความอดทนอดกลั้น ดังภาพที่ 4

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาองค์ประกอบเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นถึงเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสาขางานเลขานุการทางการแพทย์ ประกอบด้วย 8 มาตรฐาน 18 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านทักษะทางวิชาการ (Academic) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสม สอดคล้องในทุกประเด็น โดยที่มีค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 3.94-4.59 ค่าฐานนิยมอยู่ระหว่าง 4-5 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.49-0.83

มาตรฐานที่ 2 ด้านสมรรถนะด้านความรับผิดชอบ (Accountability) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ หลักและองค์ประกอบย่อย พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสมสอดคล้องในทุกประเด็น โดยที่มีค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 4.24-4.65 ค่าฐานนิยม อยู่ระหว่าง 4-5 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.44-0.61

มาตรฐานที่ 3 ด้านความมีศีลธรรมจรรยา (Integrity) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสมสอดคล้อง ในทุกประเด็น โดยที่มีค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 4.35-4.76 ค่าฐานนิยม อยู่ระหว่าง 4-5 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.44-0.62

มาตรฐานที่ 4 ด้านความใส่ใจ (Empathy) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสมสอดคล้อง ในทุกประเด็น โดยที่มีค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 3.94-4.59 ค่าฐานนิยม อยู่ระหว่าง 4-5 และ ค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.49-0.83

มาตรฐานที่ 5 ด้านการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ (Analytical and Innovation Thinking) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสมสอดคล้อง ในทุกประเด็นโดยที่มีค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 3.94-4.65 ค่าฐานนิยม อยู่ระหว่าง 4-5 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.49-0.75

มาตรฐานที่ 6 ด้านการทำงานเป็นทีม (Team working) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสมสอดคล้อง ในทุกประเด็นโดยที่มีค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 3.76-4.82 ค่าฐานนิยม อยู่ระหว่าง 4-5 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.39-0.86

มาตรฐานที่ 7 ด้านการประสานงาน (Cooperation) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสมสอดคล้อง ในทุกประเด็นโดยที่มีค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 3.76-4.65 ค่าฐานนิยม อยู่ระหว่าง 4-5 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.33-0.81

มาตรฐานที่ 8 ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง (Self development) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย พบว่า มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และมีความเหมาะสมสอดคล้อง ในทุกประเด็นโดยที่มีค่ามัธยฐานอยู่ระหว่าง 3.94-4.59 ค่าฐานนิยม อยู่ระหว่าง 4-5 และค่า Q3-Q1 มีค่าระหว่าง 0.49-0.83

สรุปองค์ประกอบเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในประเด็นการสัมภาษณ์ทั้ง 8 มาตรฐาน 18 ตัวบ่งชี้ ดังภาพที่ 5

มาตรฐานที่ 1 ทักษะทางวิชาการ	1) การสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ 2) การจัดการสำนักงานทางการแพทย์ 3) สถิติและการวิจัย
มาตรฐานที่ 2 ความรับผิดชอบและรับชอบ	1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ความรับผิดชอบต่อสังคม และ 3) ความเข้าใจองค์กร
มาตรฐานที่ 3 ความมีศีลธรรมจรรยา	1) ความซื่อสัตย์ 2) มีความเสียสละ
มาตรฐานที่ 4 ความใส่ใจ	1) มีมนุษยสัมพันธ์ 2) มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง
มาตรฐานที่ 5 ทักษะการวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	1) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา 2) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบ
มาตรฐานที่ 6 การทำงานเป็นทีม	1) ความร่วมแรงร่วมใจ 2) เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม
มาตรฐานที่ 7 การประสานงาน	1) การเจรจาต่อรอง 2) การติดตามงาน
มาตรฐานที่ 8 ความมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง	1) ใฝ่ศึกษาหาความรู้ 2) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ภาพที่ 5 โครงสร้างของเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากร
ของสาขานาเลขาการทางการแพทย์

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของ
สาขานาเลขาการทางการแพทย์ พบว่า เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมีความสอดคล้องรองรับการ
ปฏิบัติงานของเลขาการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลในทุกด้าน โดยองค์ประกอบของพฤติกรรม
ที่ได้นำมาพัฒนาเป็นมาตรฐานหลัก และตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงสมรรถนะตามสาขานา มีดังนี้

มาตรฐานที่ 1 ทักษะทางวิชาการ ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ คือ การสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ การจัดการสำนักงานทางการแพทย์ สถิติและการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับ Hoffmann, Wojczewski, Aarendonk, Maier, Dorner and Maeseneer (2017) ที่ได้ให้ความเห็นไว้ว่าเลขาการ
ทางการแพทย์ว่าเป็นบุคลากรด้านสุขภาพที่จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจศัพท์สามัญทาง

การแพทย์และสามารถใช้สื่อสารในการทำงานร่วมกับแพทย์และพยาบาลได้ถูกต้องตรงกันเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ Muldoon, Roberts, Le-Gallez, Hughes, Daulman and Grubb, et al., (2011) เห็นว่าเลขานุการทางการแพทย์เป็นเสมือนศูนย์กลางการทำงานของฝ่ายบริการด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลคอยควบคุมการขับเคลื่อนการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร ระบบงานเอกสาร มีความสามารถในการจัดประชุม การพิมพ์บันทึกและรายงานของแพทย์ และเป็นผู้ที่สามารถบริหารจัดการเวลาในการทำงานให้งานแล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนดได้จึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านศัพท์สามัญทางการแพทย์ ในขณะที่ Medford (2013) ให้ทัศนะไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์มีบทบาทในการเป็นผู้ที่สื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์ในฝ่ายต่างๆ ของโรงพยาบาลได้อย่างชัดเจนจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ และ Clarke (2013) ที่เห็นว่าเลขานุการทางการแพทย์เป็นผู้ช่วยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานของแพทย์ ทำหน้าที่ตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารด้วยความรอบครอบ ประสานงานระหว่างแพทย์และผู้ป่วย และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของบุคลากรฝ่ายต่างๆ ในโรงพยาบาล เพื่อให้การทำงานราบรื่น ทำให้แพทย์มีเวลาในการตรวจรักษาผู้ป่วยได้มากขึ้น มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสุขภาพ และเป็นผู้ที่คอยสื่อสารและให้ข้อมูลข้อเท็จจริงการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วย ซึ่งถือเป็นบทบาทสำคัญของเลขานุการทางการแพทย์ รวมถึงการประสานงานและอำนวยความสะดวกในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ผู้บริหารโรงพยาบาล ที่ปรึกษา เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการทำงานขององค์กร มีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งเป็นลักษณะของงานสำนักงานทางการแพทย์ ส่วน Johansen, Pedersen and Ellingsen (2015) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์ว่าเป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่มีบทบาทสำคัญในการประกันคุณภาพ การจัดทำประวัติทางการแพทย์ งานเวชระเบียน และงานเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งเลขานุการทางการแพทย์ในอนาคตจำเป็นต้องมีสมรรถนะเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการทำงานของแพทย์ เนื่องจากการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดทำเป็นเวลานาน และมีความละเอียดและสำคัญมาก และเพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลสุขภาพของโรงพยาบาล เพื่อการพัฒนาการทำงานให้รวดเร็วขึ้นจึงจำเป็นต้องมีระบบ Electronic Health Record (EHR) รวมถึง Drury (1996) ที่ให้ความเห็นไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์ควรมีความสามารถในการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย

มาตรฐานที่ 2 ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความรับผิดชอบ ต่อสังคม ความเข้าใจองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Muldoon, Roberts, Le-Gallez, Hughes,

Daulman and Grubb, et al., (2011) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์ควรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสามารถบริหารจัดการเวลาในการทำงานให้งานแล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนดได้ ในขณะที่ Drury (1996) ได้กล่าวไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์ควรเป็นผู้ที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและจริยธรรมทางการแพทย์และรู้จักกาลเทศะและมารยาทในการทำงาน เข้าใจในลักษณะงานของแพทย์และงานบริการทางการแพทย์เป็นสำคัญ ในขณะที่ Joshi (2012) ให้ได้ความเห็นไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์ต้องเป็นผู้ที่มีความอดสาเห มุมานะ (Persistence) ในการทำงานทุกงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น (Ambition) อยากทำงานใหม่ที่ท้าทายความสามารถและทำงานด้วยความเต็มใจให้สำเร็จอย่างรวดเร็ว ทำงานด้วยความรู้สึกว่ามันเป็นของตนเองมุ่งให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมไปถึงต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability)

มาตรฐานที่ 3 ด้านความมีศีลธรรมจรรยา ประกอบด้วยจำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ 1) ความซื่อสัตย์ และ 2) มีความเสียสละ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Joshi (2012) ได้กล่าวไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์ต้องเป็นผู้ที่มี เอาใจใส่งานทุกประเภทเป็นอย่างดี ต้องเป็นผู้ที่น่าไว้วางใจ (Dependability) ประกอบด้วยการเป็นผู้ที่มีความตรงต่อเวลา (Punctuality) เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์จงรักภักดี (Loyalty) กล่าวคือทำงานด้วยความรู้สึกว่ามันเป็นของตนเองมุ่งให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมไปถึงต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) และเป็นผู้ที่สามารถคิดค้นหาวิธีปฏิบัติงานที่ดี (Resourcefulness) โดยค้นหาวิธีปฏิบัติและสามารถแก้ปัญหาการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ Drury (1996) มีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและจริยธรรมทางการแพทย์และรู้จักกาลเทศะและมารยาทในการทำงาน

มาตรฐานที่ 4 ด้านความใส่ใจ ประกอบด้วยจำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ 1) มีมนุษยสัมพันธ์ 2) มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง ซึ่งสอดคล้องกับ Drury (1996) ที่ให้ความเห็นไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์ควรเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นประนีประนอม สามารถบริหารความขัดแย้ง มีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย และจริยธรรมทางการแพทย์และรู้จักกาลเทศะและมารยาทในการทำงาน สามารถเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานในบริบทแวดล้อมร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์ได้ดีทุกสายงานได้ดีตลอดจนงานที่ได้รับมอบหมายจากโรงพยาบาล สามารถช่วยเหลืองานของแพทย์ได้ ในขณะที่ปวีณา สปีลเลอร์ (2560) และ Alexander and Coll Gen Pract (1981) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์ควรเป็นผู้ที่มีความโดดเด่นในด้านลักษณะท่าทาง (Personal Appearance) ด้านบุคลิกภาพ (Personality) ด้านความปราดเปรียวทางแนวความคิด (Mental Alertness) ด้านความน่าไว้วางใจ (Dependability) และ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) และสอดคล้องกับ

แนวคิดของ Joshi (2012) ได้กล่าวไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์ต้องเป็นผู้ที่มีความเอาใจใส่งานทุกประเภทเป็นอย่างดี

มาตรฐานที่ 5 ด้านการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วยจำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ 1) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และ 2) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ Hertting Nilsson, Theorell and Larsson (2003) ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์เป็นบุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการบริการและเป็นฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร สามารถทำงานภายใต้ความกดดันสูงสามารถแก้ไขปัญหาภายใต้ความกดดันสูงได้ ในขณะที่เดียวกับ Joshi (2012) ได้กล่าวไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์ต้องเป็นผู้ที่มีความปราดเปรียวทางแนวความคิด (Mental Alertness) ประกอบด้วยการเป็นผู้ที่เข้าใจเกี่ยวกับคำแนะนำทั้งวาจาและลายลักษณ์อักษร (Oral or Written Instruction) สามารถเข้าใจคำแนะนำที่ได้รับอย่างรวดเร็วถูกต้อง เป็นผู้ที่มีการตัดสินใจ (Judgement) ได้ดี สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและมีเหตุผล เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางคุณค่าของงาน (Sense of Value) ถือว่างานทุกประเภทมีความสำคัญเท่ากัน เอาใจใส่งานทุกประเภทเป็นอย่างดี เป็นผู้ที่มีความฉับพลันของการแสดงออกทางความคิด (Speed of Mental Reaction) ใช้ความคิดได้ถูกต้อง ฉับพลันทันทั่วทั้งที่ รวมถึงต้องเป็นผู้ที่น่าไว้วางใจ (Dependability) ประกอบด้วยการเป็นผู้ที่มีความตรงต่อเวลา (Punctuality) ตรงเวลาเสมอ ทั้งการนัดหมายและการทำงาน เป็นผู้ที่มีความอดสาหะ มุมานะ (Persistence) ในการทำงานทุกงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น (Ambition) อยากทำงานใหม่ที่ทำท้าทายความสามารถและทำงานด้วยความเต็มใจให้สำเร็จอย่างรวดเร็ว และเป็นผู้ที่สามารถคิดค้นหาวิธีปฏิบัติงานที่ดี (Resourcefulness) โดยค้นหาวิธีปฏิบัติและสามารถแก้ปัญหการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ

มาตรฐานที่ 6 ด้านการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยจำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ 1) ความร่วมแรงร่วมใจ และ 2) เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ Alexander and Coll Gen Pract (1981) ได้กล่าวไว้ว่าเลขานุการทางการแพทย์เป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการทำงานเป็นทีม ร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์ในสหวิชาชีพ และมีความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรมในโรงพยาบาลที่ต้องปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เคารพแนวความคิด มุมมองและความรู้สึกของผู้ร่วมงานเป็นสำคัญ โดยต้องเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่องานเลขานุการทางการแพทย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงาน ในขณะที่ Drury (1996) เห็นว่าเลขานุการทางการแพทย์ควรเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ รู้จักกาลเทศะและมารยาทในการทำงานสามารถเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานในบริบทแวดล้อมร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์ได้ดีทุกสายงานได้ดี

มาตรฐานที่ 7 ด้านการประสานงาน ประกอบด้วยจำนวน 2 ตัวบ่งชี้ บ่งชี้ คือ 1) การเจรจาต่อรอง และ 2) การติดตามงาน Drury (1996) เป็นผู้ที่มีศิลปะในการติดต่อประสานงาน มีความ

ยืดหยุ่นประนีประนอม สามารถบริหารความขัดแย้ง ในขณะที่ Clarke (2013) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า เลขาธิการทางการแพทย์เป็นผู้ช่วยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานของแพทย์ ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ผู้บริหารโรงพยาบาล ที่ปรึกษา เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการทำงานขององค์กร มีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งเป็นลักษณะของงานสำนักงานทางการแพทย์

มาตรฐานที่ 8 ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง ประกอบด้วยจำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ 1) ใฝ่ศึกษาหาความรู้ และ 2) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ Medford and Standen (2003) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าเลขาธิการทางการแพทย์เป็นสมาชิกที่มีบทบาทสำคัญของทีมงานด้านการแพทย์ทั้งในการดูแลผู้ป่วยปฐมภูมิและทุติยภูมิที่มีทักษะด้านเลขานุการเพียงพอ มีความรู้ด้านคำศัพท์ทางการแพทย์และกระบวนการในงานด้านบริการสุขภาพแห่งชาติ (National Health Services: NHS) มีคุณสมบัติเลขานุการทางการแพทย์ที่เพียงพอในการทำงาน มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ การติดต่อประสานงานทางการแพทย์ และมีประสบการณ์ในการทำงาน เลขานุการทางการแพทย์ มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ในขณะที่ Gok, Karatuna and Karaca (2015) เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานในสายงานนี้จำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เข้ากับบริบทขององค์กรและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ Minnesota Instructional Material Center (1976) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์จึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ Hertting Nilsson, Theorell and Larsson (2003) ได้กล่าวถึงเลขานุการทางการแพทย์ว่าเป็นบุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการบริการและเป็นฝ่ายสนับสนุนงานบริหารสามารถทำงานภายใต้ความกดดันสูง แต่อย่างไรก็ตามอีกด้านหนึ่ง Robbins, Bradley, Spicer and Mecklenburg (2001) ได้กล่าวถึงบุคลากรทางการแพทย์ของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ไว้ว่าเป็นส่วนสำคัญของการบริการและฝ่ายสนับสนุนการบริหารงานในโรงพยาบาลแต่เป็นกลุ่มอาชีพที่ได้รับการละเลยในการให้ความสำคัญในกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ โดยเสนอข้อมูลไว้ในการวิจัยเกี่ยวกับสุขภาพจิตสังคมและการประกอบอาชีพ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวิจัยหนึ่งของเลขานุการทางการแพทย์พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีความผิดปกติของกล้ามเนื้อและกระดูก อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานจากทางจิตสังคม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ได้ทราบถึงคุณลักษณะเฉพาะ และสมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสายงานของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ ซึ่งโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำคุณลักษณะเฉพาะของของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนามูลฐาน การประเมินมูลฐาน และใช้ในการรับสมัครบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ที่ชัดเจนและสามารถสนับสนุนงานของแพทย์และผู้บริหารโรงพยาบาลได้มากขึ้น

2. หน่วยงานการศึกษา มหาวิทยาลัยสามารถนำเกณฑ์การประเมินนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเลขานุการทางการแพทย์ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเลขานุการทางการแพทย์และสาธารณสุข และหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงพยาบาล เป็นต้น

3. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข สถานศึกษา โรงพยาบาล และองค์กรบริการสุขภาพ สามารถนำเกณฑ์การประเมินสมรรถนะบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนามูลฐานทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์และสายงานใกล้เคียง ทำให้สามารถพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในองค์กรตลอดจนเป็นการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า ตลอดจนเป็นประโยชน์ในการพัฒนามูลฐานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้นจึงเป็นการส่งเสริมการดำเนินงานของโรงพยาบาลมีคุณภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้นและนำไปสู่การยกระดับการให้บริการของโรงพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น

ประโยชน์ทางวิชาการ

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะบุคลากรในงานด้านอื่นๆ ที่แตกต่างออกไป นอกจากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาล เช่น การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในองค์กรอื่นๆ ได้แก่ เลขานุการในอุตสาหกรรมบริการ การท่องเที่ยว องค์กรธุรกิจ และองค์กรภาครัฐ ซึ่งสามารถนำกระบวนการพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะบุคลากรทางการแพทย์ไปพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะบุคลากรได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพื่อจัดทำคู่มือเกณฑ์การประเมินสมรรถนะบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ประจำกระทรวงสาธารณสุขเพื่อเป็นเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากยังไม่มีคู่มือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการประเมินสมรรถนะของบุคลากรทางการแพทย์ของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ ซึ่งจะทำให้เกิดระบบการส่งเสริมสมรรถนะของบุคลากรเพื่อยกระดับการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย

รายการอ้างอิง

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2559). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) พ.ศ. 2560 - 2569*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). *พิมพ์เขียวและแผนปฏิบัติการขับเคลื่อน Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน*. วันที่ค้นข้อมูล 21 ธันวาคม 2561, เข้าถึงได้จาก http://digital.forest.ku.ac.th/TFCC/TCERN2017/PW/Thailand_40_PM.pdf
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)*.
- จิตพนธ์ ชุมเกตุ, พัทธ์ ศิริวงศ์ และชีระวัฒน์ จันทิก. (2560). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินมาตรฐานระบบการจัดการเชิงสร้างสรรค์ ของกลุ่มธุรกิจชุมชนในภูมิภาคตะวันตก ของประเทศไทย. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 6(1), 211-241.
- ชีระวัฒน์ จันทิก และเสรี ชัดเข้ม. (2557). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 6(1), 99-129.
- บุญใจ ศรีสถิตยัณราทร. (2555). *การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัตินิเทศเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปวีณา สปิเตอร์. (2561). *ทักษะงานธุรการและงานสารบรรณ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ปวีณา สปิเตอร์. (2561). *หลักการเลขานุการทางการแพทย์ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

- ปวีณา สปิเตอร์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2560). บทบาทหน้าที่เลขานุการทางการแพทย์ใน
ศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี*, 4(1), 1-16.
- ปวีณา สปิเตอร์ และพิทักษ์ ศิริวงษ์. (2560). รูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหาร
จัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร.
วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 9(4), 166-188.
- พิทักษ์ ศิริวงษ์, ธีระวัฒน์ จันทิก และณนันทน์ หอมสุต. (2560). การพัฒนารูปแบบการตลาด
ท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์เชิงรุกภูมิภาคตะวันตกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มี
คุณภาพ. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 10(2), 199-233.
- พรมิตร กุลกาลยีนง. (2560). การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย : ความท้าทายและการ
พัฒนา. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 1(9), 125-132.
- วงพักรตร์ ภูพันธ์ศรี และวีระยุทธ พรพจน์ธนาศ. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพองค์กร: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง. *วารสาร
การเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 10(2), 311-330.
- Alexander, D. A. (1981). The medical secretary: her views and attitudes.
The Journal of the Royal college of General Practitioners, 31(227), 368–371.
- Chaudhury, S., & Banerjee, A. (2004). Correlates of Job Satisfaction in Medical Officers. *Med
J. Armed Forces India*, 60(4), 329-332.
- Clarke, J. (2013). Doctors no longer need medical secretaries. *British Medical Journal*,
346(f1538), 1.
- Drury, V. W. (1996). The training of medical secretaries. *The Journal of the College of General
Practitioners*, 12(1), 121–124.
- Gok, S., Karatuna, I., & Karaca, P. O. (2015). The Role of Perceived Supervisor Support and
Organizational Identification in Job Satisfaction. *Turkey, Procedia - Social and
Behavioral Sciences*, 177(April), 38–42.
- Hertting, A., Nilsson K., Theorell, T., and Larsson, U.S. (2003). Personnel reductions and
structural changes in health care: Work-life experiences of medical secretaries.
Journal of Psychosomatic Research, 54, 161-170.

- Hoffmann, K., Wojczewski, S., Aarendonk, D., Maier, M., Dorner, T. E., & Maeseneer, J. D. (2017). No common understanding of profession terms utilized in health services research. *The Central European Journal of Medicine*, 129, 52–58.
- Johansen, M. A., Pedersen, A. M., & Ellingsen, G. (2015). *Secretaries' role in HER Documentation and the Implication of Englishing a Structured HER System*. University Hospital of North Norway: IMIA and IOS Press. p. 878.
- Joshi, M. M. (2012). *Administration Skills*. London: BookBoon.
- Kim, D. I., Loo, L., Au, H., Fargo, R., Garrison, R. C., Thompson, G., & Yu, M. (2014). “Code R”: Introduction of a hospital-Wide Peer Review Process to Access Residents' Potential Impact on patient safety and Quality. JGIM, The 37th Annual Meeting of the Society of General Internal Medicine. April, p.S2.
- Medford, A. R. L. (2013). Medical secretaries are an essential cog in the wheel Andrew R L Medford chest physician. *British Medical Journal, BMJ. March*, 346(f1538), 1.
- Medford, A. R. L., & Standen, S. (2003). In praise of medical secretaries. *British Medical Journal*, 327(7421), 988-991.
- Minnesota Instructional Material Center. (1976). *Medical Secretary: Task List Competency Record*. Minnesota State Dept. of Education, St. Paul. Div. of Vocational and Technical Education. Minnesota. ERIC Number: ED133541.
- Muldoon, Roberts, Le-Gallez, Hughes, Daulman and Grubb, et al., (2011).
- Oliveira, C. M. (2013). Adoption of an Ophthalmologic Electronic Record (Medisoft Ophthalmology) – Case Study and Success Factors. *Procedia Technology, December*, 9, 1065 – 1073.
- Robbins, C. J., Bradley, E. H., Spicer, M., Mecklenburg, G. A. (2001). Developing leadership in healthcare administration: A competency assessment tool/ Practitioner application. *Chicago, Journal of Healthcare Management*, 46(3), 188-202.