

สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

The Competencies of Executive Secretaries of Hospitals under Academic Collaboration Agreement

สุภัทสรวิภากุล*

(Supatsara Vipakul)

อิทธิพร ขำประเสริฐ**

(Itthiporn Khumprasert)

มณีวรรณ แก้มดู่***

(Maneewan Kamdu)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะหลักเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาล และสมรรถนะการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นกลุ่มบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยคริสเตียน 6 แห่ง รวม 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้วิธีการสรุปความจากเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลักเลขานุการผู้บริหาร ด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมโดยมีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66, $S D$ = .58) สมรรถนะการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการซึ่งมีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการจัดการประชุม ($\bar{X}$ = 4.32, $S D$ = .63) ด้านการบริหารจัดการสำนักงานทางการแพทย์และคลินิก ($\bar{X}$ = 4.24, $S D$ = .74) และด้านงานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}$ = 4.08, $S D$ = .64) สำหรับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่าสถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนระหว่างการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา โดยควรจัดให้มีการออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสมกับสายงานสนับสนุนทางการแพทย์ของโรงพยาบาล การจัดประสบการณ์วิชาชีพหรือสหกิจศึกษาที่สอดคล้องกับสาขาวิชาเอก และการนำผู้มีประสบการณ์ตรงมาถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้ให้นักศึกษามีสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือ

คำสำคัญ : สมรรถนะ เลขานุการ โรงพยาบาล

* อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเลขานุการทางการแพทย์ คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

** กลุ่มงานแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน

*** กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน

ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) study the key competency and working competency of hospital executive secretaries and 2) study guidelines for the development of competencies of executive secretaries of hospitals under academic collaboration agreement. The research sample were 50 personnel from 6 hospitals which were under academic collaboration agreement with Christian University of Thailand. The research instruments consisted of questionnaires and interview forms. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation and the summarized interview.

The results of the research found that the samples gave importance to the key competency of executive secretaries on legitimacy and ethics, with the highest mean score ($\bar{X}$ = 4.66, S D = .58). The working competency of the executive secretaries of the hospitals under academic cooperation agreement revealed for the top three average score on meeting management ($\bar{X}$ = 4.32, S D = .63), medical office and clinic management ($\bar{X}$ = 4.24, S D = .74) and electronic management and general administration ($\bar{X}$ = 4.08, S D = .64). As for the development guidelines for secretarial competency received from the interview of the samples showed that higher education institutions should emphasize on the quality development of learners during the learning in higher education institutions, it should design proper curriculum for medical support departments of the hospital, it should provide professional experience or cooperative education to match with the major course, and arrange direct experienced person to transfer knowledge to students so that they could have competencies which related to the needs of the hospitals under the academic collaboration agreement.

Keyword: Competency, Secretary, Hospitals

บทนำ

ธุรกิจโรงพยาบาลนับว่าเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน โรงพยาบาลหลายแห่งจึงมีการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ผู้มาใช้บริการ ขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้กับธุรกิจตามไปด้วย ยิ่งไปกว่านั้น นโยบายของประเทศไทยที่มุ่งพัฒนาประเทศให้กลายเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) ที่รัฐบาลประกาศใช้มาตั้งแต่ปี 2546 ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์หรือเชิงสุขภาพ (Medical Tourism) เติบโตขึ้นต่อเนื่องโดยโรงพยาบาลของไทยได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นหนึ่งในจุดหมายของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ เนื่องจากมีข้อได้เปรียบด้านคุณภาพการ

ให้บริการและประสิทธิภาพการรักษาที่สูงติดอันดับโลก ขณะที่อัตราค่ารักษาพยาบาลถูกกว่าเมื่อเทียบกับประเทศที่มีมาตรฐานการรักษาระดับเดียวกัน ปัจจัยข้างต้นสนับสนุนให้ธุรกิจโรงพยาบาลของไทยสามารถขยายตลาดไปสู่ผู้ป่วยต่างชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงและส่วนใหญ่มีการใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลสูงกว่าผู้ป่วยในประเทศ รายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลจึงเติบโตได้ต่อเนื่อง (Bank of Ayudhya. 2017: 4)

โรงพยาบาลของไทยหลายแห่งจึงมุ่งพัฒนาองค์กรเข้าสู่มาตรฐานสากลซึ่งสามารถรับรองได้จากหน่วยงานในประเทศ เช่น สถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สรพ) และหน่วยงานต่างประเทศ เช่น The Joint Commission (JC) ประเทศสหรัฐอเมริกา The Canadian Council on Health Service Accreditation (CCHSA) ประเทศแคนาดา The Australian Council on Healthcare Standards (ACHS) ประเทศออสเตรเลีย Trent International Accreditation Scheme (TAS) ประเทศอังกฤษ เป็นต้น (Tadadej, J . 2013: 314) นอกจากนี้โรงพยาบาลหลายแห่งใช้กลยุทธ์ที่น่าสนใจเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าด้วยการนำเสนอโปรแกรมสุขภาพต่างๆ เช่น โปรแกรมการตรวจสุขภาพเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ตั้งครรภ์ โปรแกรมตรวจระบบทางเดินหายใจ โปรแกรมวัคซีนในแต่ละช่วงอายุ โปรแกรมทางจักษุ โปรแกรมศัลยกรรม โปรแกรมเวชศาสตร์ชะลอวัย เป็นต้น

การที่โรงพยาบาลจะพัฒนาองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและดำเนินการต่างๆท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจสุขภาพทั้งภายในและภายนอกประเทศได้นั้น จำเป็นต้องระดมทรัพยากรต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลที่มีบุคลากรทางการแพทย์เป็นหลักแล้ว ยังต้องอาศัยบุคลากรที่สนับสนุนการดำเนินงานอื่นๆเพิ่มเติมด้วย การพัฒนาบุคลากรในสายสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆของโรงพยาบาลนับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญซึ่งจะทำให้โรงพยาบาลมีผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐานตำแหน่งงานหรือสมรรถนะที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ สำหรับงานให้บริการด้านหน้าของโรงพยาบาลจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหลายหน้าที่และหลายระดับ โดยมีผู้บังคับบัญชาหรือผู้อำนวยการทำหน้าที่บริหารจัดการและควบคุมดูแลหน่วยงานแต่ละแผนก ซึ่งจะมีผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ปฏิบัติการประจำทำหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวกให้กับแต่ละแผนกเช่นการจัดทำเอกสาร การประสานงาน การรับโทรศัพท์ การเตรียมการประชุม การนัดหมาย เป็นต้น เพื่อให้การบริหารงานของผู้บริหารภายในสำนักงานมีความสะดวกราบรื่นและคล่องตัวมากขึ้น เลขานุการจึงถือทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางสำคัญที่คอยจัดการประสานงานให้องค์กรดำเนินการกิจกรรมต่างๆไปโดยสะดวก (Spiller, P. et al. 2018: 110)

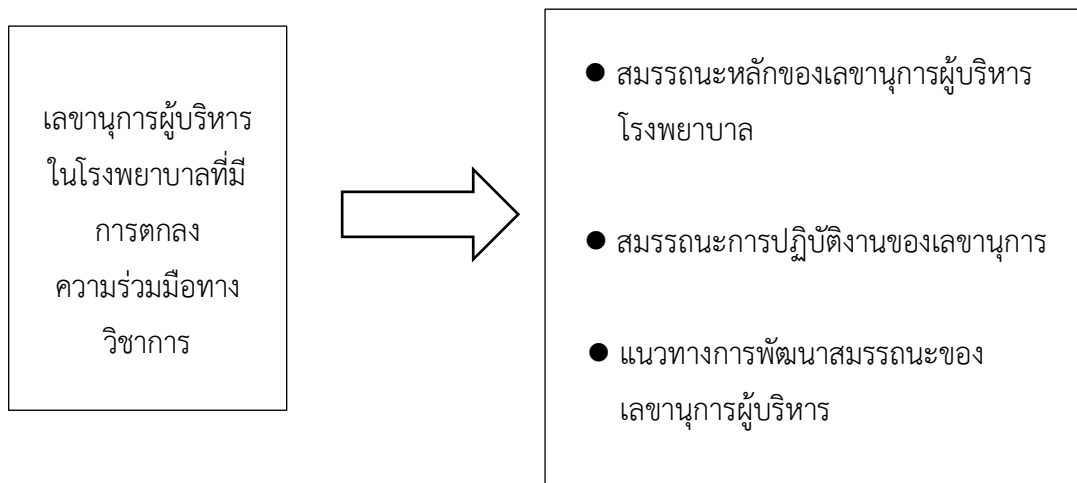
การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการของผู้บริหารโรงพยาบาลในสายงานต่างๆ จึงเป็นเรื่องที่โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในการพัฒนา และยกระดับความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผลิตบุคลากรด้านเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลในสายงานต่างๆให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับบริบทของการให้บริการ และการบริหารจัดการองค์กรด้านสุขภาพ อีกทั้งตรงกับความต้องการของผู้บริหารหรือบุคลากรในโรงพยาบาล อันจะส่งผลให้เลขานุการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสมรรถนะหลักเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาล และสมรรถนะการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

กรอบแนวความคิดของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ประยุกต์แนวคิดสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (Office of the Civil Service Commission. 2010) มาใช้ในการกำหนดสมรรถนะหลักของเลขานุการผู้บริหาร และแนวคิดของ Spiller, P. & Chantuk, T. (2017) เรื่อง บทบาทหน้าที่เลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21 มาใช้กำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานของเลขานุการ และแนวคิดของพัชรมัย แก้วบรรจง (2557) มาประยุกต์เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหาร โดยกำหนดเป็นกรอบการวิจัย ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

คณะผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ โดย มีการออกแบบการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มบุคลากรในโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยคริสเตียน ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง (Inclusion Criteria) ดังนี้

1.1 การศึกษาเชิงปริมาณ เป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลระดับต่างๆ เช่น ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ/ผู้จัดการพยาบาล หัวหน้าการพยาบาล ผู้อำนวยการทรัพยากรบุคคล ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสายงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 แห่ง โดยจำแนกเป็นแห่งละ 10 คน รวมทั้งหมด จำนวน 60 คน

1.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นผู้บริหารที่กำกับดูแลงานเลขานุการหรือผู้ปฏิบัติงานหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร ในฐานะที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โรงพยาบาลละ 1 คน รวมทั้งหมดจำนวน 6 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

2.1 แบบสอบถาม ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาและสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามขึ้นตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด โดยประยุกต์แนวคิดของ Office of the Civil Service Commission. (2010: 5-28) Spiller, P. & Chantuk, T. (2017: 12) Kaewbanjong, P. (2014: 129-137) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของเลขานุการผู้บริหารในโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเลขานุการ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านงานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านงานเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริหารจัดการสำนักงานทางการแพทย์และคลินิก ด้านการจัดการประชุม และด้านการวิจัยและพัฒนากิจกรรมในโรงพยาบาล

แบบสอบถามตอนที่ 2-3 สร้างเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้ค่าระดับคะแนนความคิดเห็นและการแปลความหมายคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structural Questionnaire) โดยเป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดโครงสร้างและคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าก่อนการไปเก็บข้อมูล และไปสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลตามโครงสร้างคำถามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามสำคัญ 4 ข้อคำถาม คือ

2.1) ท่านคิดว่าสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาล ควรมีสมรรถนะด้านใดบ้าง

2.2) เลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาล หรือเลขานุการผู้บริหารในสายงานต่างๆของโรงพยาบาล ควรจะมีความรู้ ทักษะ หรือคุณสมบัติในด้านต่างๆอย่างไรบ้าง ในมุมมองของท่าน

2.3) ปัจจุบันโรงพยาบาล มีแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีสมรรถนะ/ทักษะ ความรู้ในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นอย่างไร

2.4) ท่านต้องการเสนอแนวทางให้สถาบันอุดมศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้านเลขานุการให้สมรรถนะตรงกับความต้องการของโรงพยาบาลอย่างไร

เครื่องมือวิจัยได้รับการตรวจสอบคุณภาพ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency : IOC) ของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ 0.96 และแบบสัมภาษณ์ มีค่าเท่ากับ 0.87 และมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในแต่ละด้าน ได้แก่ สมรรถนะหลักของเลขานุการผู้บริหาร มีค่าเท่ากับ .950 สมรรถนะการปฏิบัติงานของเลขานุการ มีค่าเท่ากับ .942 และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการ มีค่าเท่ากับ .882

3. การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้คำนึงถึงจริยธรรมและจรรยาบรรณของการทำวิจัย โดยมีการทำหนังสือผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยคริสเตียนตามหนังสือรับรองเลขที่ บ.07/2562 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งการนำเสนอผลการวิจัย โดยคณะผู้วิจัยได้เข้าพบและชี้แจงสร้างความเข้าใจให้แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยแนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ว่าเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งได้เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างซักถามข้อมูล ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถาม และการทำวิจัย พร้อมทั้งยืนยันว่าการให้ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลงานวิจัยถึงผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือ โดยมีการประสานงานกับฝ่ายเลขานุการโรงพยาบาลและทำการนัดหมายวัน และเวลาล่วงหน้าในการนัดพบสร้างความเข้าใจในการทำวิจัย และเก็บข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและทำการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของเลขานุการ และสมรรถนะการปฏิบัติงานของเลขานุการ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใช้วิธีการสรุปความจากเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 86 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44 มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76 สถานภาพสมรส 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ดำรงตำแหน่งในสายบริหาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32 มี

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ระหว่าง 5 – 15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และมีประสบการณ์การอบรมด้านการบริหาร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58

2. ผลการวิจัยที่สำคัญ ซึ่งตอบวัตถุประสงค์การวิจัย มีดังนี้

2.1 สมรรถนะหลักของเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาล และสมรรถนะการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

จากการวิจัย พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = .63) เกี่ยวกับสมรรถนะหลักของเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ โดยให้ความสำคัญกับด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X}$ = 4.66, S.D. = .58) เป็นอันดับแรก สำหรับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารในโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04, S.D. = .71) โดยเรื่องที่อยู่ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการจัดการประชุม ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = .63) ด้านการบริหารจัดการสำนักงานทางการแพทย์และคลินิก ($\bar{X}$ = 4.24, S.D. = .74) ด้านงานธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = .64) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือ

สมรรถนะหลัก	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย	อันดับ
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.66	.58	เห็นด้วยมากที่สุด	1
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.45	.57	เห็นด้วยมาก	2
ด้านการให้บริการที่ดี	4.42	.65	เห็นด้วยมาก	3
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.24	.76	เห็นด้วยมาก	4
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	4.02	.64	เห็นด้วยมาก	5
ภาพรวม	4.36	.63	เห็นด้วยมาก	

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือ

สมรรถนะการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		อันดับ
	$\bar{X}$	มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย	
ด้านการจัดประชุม	4.32	.63	เห็นด้วยมาก	1
ด้านการบริหารจัดการสำนักงาน	4.24	.74	เห็นด้วยมาก	2
ด้านธุรการและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.08	.64	เห็นด้วยมาก	3
ด้านการติดต่อประสานงาน	4.05	.74	เห็นด้วยมาก	4
ด้านเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์	4.04	.69	เห็นด้วยมาก	5
ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	3.93	.56	เห็นด้วยมาก	6
ด้านการวิจัยและการพัฒนากิจกรรมใน โรงพยาบาล	3.86	.68	เห็นด้วยมาก	7
ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์	3.80	.84	เห็นด้วยมาก	8
ภาพรวม	4.04	.71	เห็นด้วยมาก	

2.2 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงพยาบาล พบประเด็นหลัก 2 ประเด็นที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการ คือ 1) การที่โรงพยาบาลแต่ละแห่งมีระบบการส่งเสริมและสนับสนุนให้เลขานุการได้รับการพัฒนาด้านต่างๆ ซึ่งเป็นรูปแบบขององค์กรโดยทั่วไปมีการดำเนินการ และ 2) การพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่ผู้เรียนก่อนที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร เนื่องจากโรงพยาบาลหลายแห่งต่างให้ข้อสรุปที่ตรงกันว่า ต้องการบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อรับเข้ามาแล้ว ซึ่งจะช่วยลดข้อจำกัดในเรื่องการถ่ายทอดความรู้ให้ใหม่ อันจะมีผลต่อระบบงาน เช่น การต้องลงทุนจัดอบรมให้ใหม่ การเพิ่มภาระด้านเวลาให้แก่บุคลากรที่เป็นพี่เลี้ยง การจัดระบบการแบ่งงานภายใน เป็นต้น ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ ควรที่จะมีการออกแบบหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของโรงพยาบาล ทั้งนี้ได้เสนอความเห็นว่าการมุ่งไปที่การปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการของผู้บริหารเพียงมิติเดียว อาจทำให้เกิดข้อจำกัดในการรับสมัครเข้าปฏิบัติงานในแต่ละโรงพยาบาลได้ เนื่องจากการเป็นเลขานุการผู้บริหารของโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือจะเติบโตมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานต่างๆ และได้รับการสนับสนุนให้เป็นเลขานุการจากผู้บริหารโดยพิจารณาจากประสบการณ์และความสามารถที่สั่งสมมาเป็นเวลานานจึงแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนี้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ ควรพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษา ให้มีความเฉพาะเจาะจงกับระบบการบริหารงานที่เป็นจริงของโรงพยาบาล โดยให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.2.1 การออกแบบหลักสูตรที่สอดคล้องกับโครงสร้างของสายงานสนับสนุนในโรงพยาบาล

เป็นการวิเคราะห์ลักษณะงานให้บริการหรืองานสนับสนุนทางการแพทย์ โดยพิจารณาจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในแต่ละส่วนงาน เช่น งานด้านสารสนเทศทางการแพทย์ เวชระเบียน งานลูกค้าสัมพันธ์ งานเลขานุการ เป็นต้น มากำหนดเป็นสาขาวิชาเอกเฉพาะ ซึ่งจะทำให้โรงพยาบาลสามารถคัดเลือกบัณฑิตที่มีสมรรถนะนั้นๆ เข้ามาปฏิบัติงานตามแต่ละสายงานได้ชัดเจน ตรงกับคุณสมบัติและความสามารถ

“ยกตัวอย่างโครงสร้างการบริหารงานในโรงพยาบาล ... แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย การเงินบัญชี การพยาบาล บริหาร และการแพทย์ หากต้องการจัดหลักสูตรเกี่ยวกับในด้านนี้ให้เป็นเหมือน 4 เอก จะต้องจัดการอย่างไร จะบอกนักศึกษาได้ว่าเมื่อจบแล้ว นักศึกษาจะปฏิบัติงานในฝ่ายใด”

“การเน้นการสอนเฉพาะทางให้สอดคล้องกับความต้องการของโรงพยาบาลจะให้นักศึกษามีความรู้เชิงลึกมีประสบการณ์สามารถทำงานได้ จะทำให้หลักสูตรมีเนื้อหาที่หนักและมีคุณค่า”

2.2.2 การจัดประสบการณ์วิชาชีพหรือสหกิจศึกษาที่เชื่อมโยงกับวิชาเอกที่เลือกเรียน

เป็นการนำนักศึกษาเข้าสู่โลกการปฏิบัติงานจริงตามสายงานในโรงพยาบาลที่สอดคล้องกับวิชาเอก ซึ่งได้เลือกเรียนจะทำให้โรงพยาบาลสามารถจัดประสบการณ์ได้ตรงกับเนื้อหาเชิงทฤษฎีที่เรียนมา เชื่อมโยงกับการปฏิบัติ ซึ่งในขั้นตอนนี้จะให้นักศึกษาทราบถึงความแตกต่างระหว่างภาคทฤษฎีและการปฏิบัติ สามารถที่จะเรียนรู้ข้อมูลจากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในสายงานนั้นๆ จนเกิดความคล่องแคล่วและชำนาญ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการได้งานทำภายหลังสำเร็จการศึกษาด้วย

“หากเป็นเอกด้านส่วนหน้า ลูกค้าสัมพันธ์ หรือ Registration ก็ต้องลงลึกเรื่องสิทธิการรักษา การวิเคราะห์ประกันสุขภาพประเภทต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ซึ่งการปฏิบัติจุดนี้ต้องรู้ลึก ทำให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่าเขาจะต้องเตรียมเงินเท่าไรกับค่าใช้จ่าย การแนะนำซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งลูกค้าจะใช้บริการโรงพยาบาลเราหรือไม่คือจุดนี้ ถ้านักศึกษาเรียนรู้เข้าใจแบบนี้ได้ โรงพยาบาลพร้อมรับเข้าทำงานได้เลย”

“อย่างนักศึกษาที่เน้นสารสนเทศทางการแพทย์มา IT ต้องได้ เราก็จะจัดให้ฝึกที่ฝ่าย IT ซึ่งเมื่อได้เรียนรู้และเข้าใจงาน จบมาถ้ามาสมัครกับเราเขาจะได้รับการพิจารณาเป็นอันดับแรก”

2.2.3 การนำผู้มีประสบการณ์ตรงมาถ่ายทอดความรู้

เป็นการเชิญผู้ที่มีประสบการณ์ตรงที่ได้ปฏิบัติงานตามสายงานต่างๆ ของโรงพยาบาลมาถ่ายทอดความรู้แก่นักศึกษา เพื่อทำให้ได้เรียนรู้ข้อมูลชุดใหม่ๆ นอกตำราเรียน ซึ่งต้องเน้นการ

หยาบยกรณศึกษามาเป็นโจทย์ให้ช่วยกันวิเคราะห์ วิจัย และหาข้อสรุป จะทำให้นักศึกษามีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้นโดยอาศัยบทเรียนจากผู้เชี่ยวชาญ

“ควรเชิญผู้มีประสบการณ์จากโรงพยาบาลมาร่วมสอน ให้ความรู้จากการทำงานจริง ให้นักศึกษาทราบถึงการปฏิบัติงานจริงว่าเป็นอย่างไร เมื่อทำงานแล้วสามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้น”

“ต้องมี case ให้ช่วยกันแก้ไขปัญหา นำเสนอทางเลือกแก่ลูกค้า อย่างเช่น กรณีสิทธิประกันทางสุขภาพชนิดต่างๆ เขาจะรู้หน้างานจริงเป็นอย่างไร”

จะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาจากมุมมองของผู้บริหารโรงพยาบาลที่เป็นกรณีศึกษาได้ให้มุมมองใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรที่ควรมุ่งวิเคราะห์ลักษณะงานบริการสนับสนุนทางแพทย์ในโรงพยาบาลซึ่งมีอยู่หลายสายงาน และเน้นการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาระหว่างการศึกษาผ่านการออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสม การจัดประสบการณ์วิชาชีพหรือสหกิจศึกษาที่สอดคล้องกับสาขาวิชาเอก และการนำผู้มีประสบการณ์ตรงมาถ่ายทอดความรู้ ซึ่งจะช่วยตอบโจทย์ด้านคุณภาพของบุคลากรที่โรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือต้องการนั่นเอง

อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สมรรถนะหลักของเลขานุการผู้บริหารในโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด เกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมโดยให้ความสำคัญกับการรักษาความลับที่มีผลกระทบต่อบุคคลที่มาใช้บริการ รวมทั้งภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Atima, N. (2011: 143) ที่ทำวิจัยเรื่อง สมรรถนะผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ งานวิจัยของ Jimakon, S. (2012: 1) ทำวิจัย เรื่อง สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม และงานวิจัย Yamutai, N. (2015: 1) ทำวิจัยเรื่อง คุณค่าที่มีอยู่ในงานของการเป็นเลขานุการที่ค้นพบตรงกันว่า สมรรถนะด้านคุณธรรมและจริยธรรมเป็นสมรรถนะที่ผู้บริหารองค์กรต่างคาดหวังให้เป็นคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวเลขานุการเนื่องจากงานเลขานุการทำหน้าที่ใกล้ชิดกับข้อมูลสำคัญขององค์กรและเกี่ยวข้องกับความลับของผู้บริหารระดับสูงหรือองค์กร ซึ่งเป็นตามแนวคิดของ Office of the Civil Service Commission. (2010: 23) ที่อธิบายว่า สมรรถนะด้านจริยธรรมเป็นการดำรงและปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมายคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศ ของความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นอกจากนี้จากการวิจัย พบว่า สมรรถนะของเลขานุการที่โรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการมีความต้องการ ได้แก่ สมรรถนะด้านการบริหารงานโรงพยาบาล สมรรถนะด้านการบริหารงานคุณภาพของโรงพยาบาล สมรรถนะด้านระบบการบริการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่นอกเหนือจาก

แนวคิดของ Office of the Civil Service Commission (2010) และแนวคิดของ Spiller, P. & Chantuk, T. (2017) จึงเป็นสมรรถนะใหม่ที่ควรให้ความสำคัญ สำหรับสมรรถนะของเลขานุการที่โรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการมีความต้องการเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการสื่อสารศัพท์ทางการแพทย์ สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีหรือสารสนเทศทางการแพทย์ และสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Spiller, P (2018) และ Jantiva, P. et al. (2017) พบว่า สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยี การใช้ภาษาอังกฤษ และการสื่อสารทางการแพทย์ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเลขานุการขององค์กร

2. สมรรถนะการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารในโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือ

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารในโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือ ด้านการจัดประชุมเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dejamonchai, S. (2015: 68) ที่ทำวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์และการเตรียมความพร้อมบัณฑิตสำหรับงานเลขานุการ พบว่า หลักสูตรควรบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับการประสานงานการจัดประชุมการจดบันทึก รายงานการประชุมเพื่อให้บัณฑิตมีทักษะในด้านดังกล่าว เพราะเลขานุการจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประชุมขององค์กรมากกว่าสายงานอื่นๆ ในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spiller, P (2018: 113) ที่ทำวิจัยเรื่อง สมรรถนะของเลขานุการทางการแพทย์ที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรหลักทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า เลขานุการควรมีสมรรถนะในการติดต่อและประสานงานจัดประชุมแพทย์ในโรงพยาบาลการจัดประชุมวิชาการทางการแพทย์ รวมถึงการจดบันทึกรายงานประชุม เลขานุการจึงมีความสำคัญกับการติดต่อประสานงานประชุมในทุกระดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการใช้ประโยชน์งานวิจัย

1. หลักสูตรควรเพิ่มพูนสมรรถนะให้แก่ผู้เรียนในด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรม การทำงานเป็นทีม และการให้บริการที่ดี เนื่องจากเป็นสมรรถนะที่ถูกให้ความสำคัญของโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือ โดยอาจสอดแทรกในเนื้อหาของรายวิชาต่างๆ และการจัดโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างประสบการณ์ดังกล่าวให้แก่นักศึกษา

2. หลักสูตรอาจพิจารณาทบทวน ปรับปรุง ชื่อสาขาวิชาใหม่ ที่เปิดกว้างให้กับนักศึกษาสามารถศึกษาตามโครงสร้างการบริหารของโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือ เช่น การจัดการบริการสุขภาพ การบริหารงานในองค์กรสุขภาพ และมีการออกแบบวิชาเอกที่เน้นให้นักศึกษาได้เลือกเรียนตามความสนใจ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์ การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการเวชระเบียน การบัญชี และการเงิน เลขานุการ เป็นต้น เพื่อเพิ่มโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสเข้าถึงงานที่เฉพาะทางของแต่ละสายงานในโรงพยาบาล ตามความต้องการของผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือ

3. ควรเพิ่มพูนประสบการณ์ในการจัดการเรียนรู้ของแต่ละรายวิชาในหลักสูตร เพื่อให้ นักศึกษาได้สัมผัสกับสถานการณ์จริงของการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล โดยกำหนดสัดส่วนหน่วยกิตภาคปฏิบัติ

อย่างเหมาะสม มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงานของโรงพยาบาลมามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน การศึกษาดูงาน การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การวิเคราะห์กรณีศึกษา เป็นต้น ซึ่งจะทำให้นักศึกษาได้คุ้นเคยและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงานต่างๆ ของโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น

4. ควรจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพของอาจารย์ผู้สอนให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการ การให้บริการในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อาจารย์ได้มีประสบการณ์เห็นมิติหรือประเด็น เกิดมุมมองใหม่ๆ ที่สามารถนำมาเชื่อมโยงประยุกต์กับเนื้อหาในทางทฤษฎีกับสถานการณ์จริง และนำมาถ่ายทอดให้แก่นักศึกษา โดยอาจจัดให้อาจารย์เข้าไปสังเกตการณ์ในสายงานต่างๆ การสัมภาษณ์หัวหน้างานเพื่อแบ่งปันประสบการณ์บริหารงานในแต่ละสายงาน การจัดเสวนาวิชาการ การส่งไปอบรมเพิ่มพูนความรู้ในการบริหารองค์กรสุขภาพ การพัฒนาโครงการวิจัยร่วมกับโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือในประเด็นหรือปัญหาที่มีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนางาน เป็นต้น

5. การจัดรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือสหกิจศึกษาในองค์กรสุขภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาตามสาขาวิชาที่ถนัดหรือสนใจ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้เข้าใจงานและมีประสบการณ์กับงานเหล่านั้นในเชิงลึก ซึ่งจะเป็นคุณสมบัติพิเศษที่ฝังติดตัวไปกับนักศึกษาสำหรับการสมัครงานในองค์กรด้านสุขภาพภายหลังสำเร็จการศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ระหว่างการทำวิจัย คณะผู้วิจัยค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นโจทย์สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรจัดให้มีการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้ ในสายงานต่างๆ ของโรงพยาบาล ซึ่งแต่ละสายงานเพื่อตักตวงประสบการณ์ความรู้ สร้างคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ดี นำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และยังสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งของบทเรียนในหลักสูตรเพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติม

2. ควรจัดให้มีการทำวิจัยเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของโรงพยาบาล เพื่อกำหนดให้เป็นมาตรฐานที่เหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งจะทำให้โรงพยาบาลสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้งยังเป็นประโยชน์กับสถาบันอุดมศึกษาให้สามารถผลิตบัณฑิตได้ตามความต้องการของโรงพยาบาล

3. ควรจัดให้มีการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนการบริหารจัดการหรือการให้บริการของโรงพยาบาลที่มีบริบทต่างกัน เช่น โรงพยาบาลที่อยู่ในย่านใจกลางเมือง โรงพยาบาลอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยว โรงพยาบาลที่มีกลุ่มลูกค้าเป็นชาวต่างชาติ โรงพยาบาลที่เน้นการดูแลกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยเชื่อมโยงกับภารกิจของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ซึ่งจะทำให้เห็นความเหมือนหรือความแตกต่างในรูปแบบของสมรรถนะที่เฉพาะเจาะจง เพื่อนำมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรของโรงพยาบาลต่อไป

4. ควรจัดให้มีการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่เน้นการระดมความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรด้านสุขภาพ โดยเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานหรือคุณลักษณะทาง

วิชาชีพของ “เลขานุการทางการแพทย์” ที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นที่รับรู้และรู้จักในประชาคมหรือองค์กรด้านสุขภาพ เช่นเดียวกับต่างประเทศที่อาชีพนี้มีความสำคัญมากกับโรงพยาบาลและยังเป็นการสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพให้แก่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาดังกล่าวด้วย

References

- Atima, N. (2011). Competency of secretary of Chiang Mai University administrators. Master of Public Administration Thesis Chiang Mai University.(in Thai)
- Bank of Ayudhya. (2017). Trends in private hospitals from 2561 to 2563. [Online]. Retrieved. August 14, 2019. from <https://www.krungsri.com/bank/getmedia/>.
- Dejamonchai, S. (2015). “ Desirable characteristics and preparation of French graduate for secretarial Works” . Bulletin de l'Association Thaïlandaise des Professeurs de Français 38 (129), 68-80.
- Jantiva, P. et al. (2017). “Competency Development Model for Executive Secretaries in Industrial Enterprises”. The Journal of KMUTNB 27 (3), 557-564.
- Jimakon, S. (2012). The Core Competency and the Performance Effectiveness of Secretary Office of the Judiciary. Master of Public Administration Thesis Kirk University.(in Thai)
- Kaewbanjong, P. (2014). A Course of Development of Principle Competencies in the Job Performance of the Civil Servants under the Offices of Education Regions 1-13. Master of Education in Education for Human Resource Development Thaksin University. (in Thai)
- Office of the Civil Service Commission. (2010). Handbook for Determining the Performance of the Civil Service: Core Competencies. Bangkok : Prachomchang.
- Spiller, P. (2015). Principles of Medical Secretary. Bangkok : Suan Dusit University.
- Spiller, P. & Chantuk, T. (2017). “ Medial Secretary Roles in The 21st Century” . Journal of Marketing and Management Rajamangala University of Technology Thanyaburi 4 (1), 1-16.
- Spiller, P. et al. (2018). “The Competencies of the Medial Secretary in Supporting to Medical Personnel’s Work of Middle-Size Private Hospitals in Bangkok”. Muban Chombueng Rajabhat University Research Journal 6 (1), 108-119.
- Tadadej, J . (2013). “International Hospital Accreditation in Thailand: Situation and Trend”. Thai Journal of Public Health 43 (3), 313-321.
- Yamutai, N. (2015). Meaningful Work of Personal Assistant. Master of Business Administration Thammasat University. (in Thai)