

ทักษะในอนาคตที่พึงประสงค์สำหรับเลขานุการทางการแพทย์

Desired future skills for medical secretaries

มนสิณี สุขมาก^{1*}Monsinee Sukmak^{1*}^{1*}สาขาวิชาเลขานุการทางการแพทย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต^{1*}Program in Medical Secretary, Faculty of Management Sciences, Suan Dusit University

*Corresponding author; E-mail: monsinee59sdu@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะในอนาคตที่พึงประสงค์สำหรับเลขานุการทางการแพทย์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการการขยายตัว Medical Hub โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเลขานุการทางการแพทย์ บทบาทหน้าที่ คุณลักษณะ สมรรถนะ และทักษะในอนาคตของเลขานุการทางการแพทย์ พบว่า ทักษะในอนาคตที่เลขานุการทางการแพทย์ควรมี แบ่งได้เป็น 6 กลุ่มได้แก่ 1) ด้านวิชาการ ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านสุขภาพ การสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ สถิติและการวิจัย 2) ด้านความคิด ซึ่งประกอบด้วย การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดอย่างสร้างสรรค์ 2) ด้านการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย มุ่งมั่นพัฒนาตนเอง สะสมความเชี่ยวชาญ 3) ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร ประกอบด้วย การใช้สารสนเทศ การใช้ดิจิทัล 4) ด้านความสัมพันธ์ ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม ด้านการสื่อสาร 5) ความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความคล่องตัว 6) ด้านการเป็นผู้นำและการเป็นพลเมืองที่ดี ประกอบด้วย การเป็นผู้นำ การเป็นพลเมืองที่ดี 7) ด้านความมีศีลธรรมจรรยา ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ มีความเสียสละ รักษาความลับขององค์กร 8) การประสานงาน ประกอบด้วย การเจรจาต่อรอง และการติดตามงาน ซึ่งทักษะเหล่านี้จะส่งเสริมให้เลขานุการทางการแพทย์มีศักยภาพในการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของโรงพยาบาลและองค์กรต่างๆ ซึ่งสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ เหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และรองรับการเติบโตของ Medical Hub

คำสำคัญ: ทักษะในอนาคต, เลขานุการ, เลขานุการทางการแพทย์

ABSTRACT

This article aims to study the desired future skills for medical secretaries as a guideline for developing skills to keep up with future world changes as well as knowing the needs of Medical Hub expansion by reviewing relevant literature, in order to learn the basic knowledge about medical secretaries, their roles, duties, qualifications, competencies, and future skills of medical secretaries. It was found that in the future skills for medical secretaries that can be divided into 6

groups: 1) Academic concept, consisting of health knowledge; Medical English Communication Statistics and research 2) Thought concept which consists of critical thinking and creative thinking 3) Self-development consists of being committed to self-development and accumulated expertise 4) Technology and communication consists of the Digital information use 5) Relationships include working as a team, understanding the cultural differences and communication aspect 6) Adaptability consists of solving immediate problems and flexibility. 7) Leadership and good citizenship consists of being a leader and being a good citizen 8) Ethics consists of honesty and scarification maintaining the organization's secrets 9) Coordination consists of negotiation skills and follows up on work which will promote medical secretaries to have high potential and performance in high demand in the hospitals and organizations. All of these skills can be adjusted to keep up with the situation changing events and support the growth of Medical Hub.

Keywords: future skills, secretaries, medical secretaries

บทนำ

โลกศตวรรษที่ 21 หรือ Disruption ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร ด้านสังคม ล้วนแล้วแต่ต้องการทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การศึกษามีความสำคัญและต้องพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ได้ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทักษะแห่งอนาคต (Future Skill) ทำอย่างไรให้คนเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อพัฒนาให้คนไทยมีทักษะตรงความต้องการของประเทศและสังคมโลก กระทรวงศึกษาธิการวิเคราะห์ทักษะที่จำเป็นในอนาคต (Future Skill) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) และแผนการศึกษาแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) เป้าหมายคือพัฒนาศักยภาพคนไทยสร้างคนให้มีศักยภาพและทักษะของคนในศตวรรษที่ 21 ผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต มุ่งพัฒนานคนเชิงคุณภาพในทุกช่วงวัยจากการศึกษาได้จำแนกสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruption) ของโลกในศตวรรษที่ 21 ออกเป็น 5 สถานการณ์ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากร (Population Disruption : P) ความหลากหลายของคนต่างช่วงวัยและยุคสมัย (Generation Disruption : G) การพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี (Technology Disruption : T) การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างอาชีพและลักษณะการทำงาน (Career Disruption : C) และการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบและกระบวนการเรียนรู้ (Learning Disruption : L) แต่ละช่วงวัยมีทักษะที่จำเป็นในโลกแห่งอนาคตแตกต่างกัน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2564) ซึ่งคุณสมบัติสำคัญ 4 ประการของแรงงานในยุคใหม่ มีดังนี้ (1) กลยุทธ์การเรียนรู้ (Learning Strategies) สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลใหม่ในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต (2) ความมีเอกลักษณ์ (Originality) สามารถเสนอความคิดและหาวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์และแตกต่างไปจากที่เคยมีมา (3) การเต็มไปด้วยความคิดใหม่ (Fluency of Ideas) สามารถเสนอความคิดใหม่ ๆ ได้อยู่เสมอ ถึงแม้บางความคิดไม่ถูกต้องหรือนำไปใช้ไม่ได้ และ (4) การเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ (Active Learning) สามารถเลือกวิธีการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และความกระตือรือร้นในการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ (Bakhshi et al., 2017) นอกจาก คุณสมบัติเหล่านี้ ยังมีทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็น

เช่น ทักษะด้านจิตวิทยา ทักษะทางสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยา ทักษะการรับรู้ทางสังคม ทักษะการศึกษาและการฝึกฝน ทักษะการเฝ้าสังเกตการณ์ ทักษะการประสานงาน ทักษะการอธิบาย ทักษะการประเมินและวิเคราะห์ระบบ ทักษะการใช้เหตุผล ทักษะการตัดสินใจ และทักษะการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน เป็นต้น (Bakhshi et al., 2017; Nesta, 2017) ซึ่งผู้เรียนต้องเกิดการเรียนรู้ 4i ประกอบด้วย 1) จินตนาการ (Imagination) หมายถึง การสร้างภาพของสมองผ่านการมองเห็น ได้ยินได้ฟัง และการรับรู้รูปแบบอื่นๆ จินตนาการเป็นการนำความรู้ไปใช้งานได้จริงและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ 2) แรงดลใจ (Inspiration) หมายถึง พลังอำนาจในตนเองใช้ในการขับเคลื่อนการกระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ถึงแม้จะมีอุปสรรคที่ต้องผ่านไปหรือเสียสละบางสิ่งเพื่อให้ได้มา 3) ความเข้าใจลุ่มลึก (Insight) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูล 4) เกิดญาณทัศน์ (Intuition) หมายถึง สภาวะจิตใจที่ทำให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ปัญญาญาณเป็นส่วนที่เป็นจิตเหนือสำนึกที่ก้าวข้ามตรรกะและเหตุผล (สมบูรณ์ บุรศิริรักษ์, 2560)

ความหมายเลขานุการทางการแพทย์ (Medical Secretary)

เลขานุการทางการแพทย์ (Medical Secretary) เป็นบุคลากรที่เป็นกลไกหลักที่สำคัญส่วนหนึ่งที่ช่วยในการบริหารจัดการหน่วยงานทางการแพทย์ให้มีความคล่องตัว เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้กับทั้งองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้อง ช่วยเหลืองานของบุคลากรด้านวิชาชีพให้ได้รับความสะดวก เชื่อมต่อการบริหารจัดการหน่วยงานทางการแพทย์แต่ละฝ่ายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดความคล่องตัวในการให้บริการทางการแพทย์ (Clarke, 2013; ปวีณา สปิเลอร์, 2561) ต้องมีคุณลักษณะเฉพาะ ทำให้สามารถสนับสนุนงานด้านการรักษาพยาบาลในองค์กร บริการสุขภาพ หน้าที่หลักของเลขานุการทางการแพทย์คือทำให้การดำเนินงานของสำนักงานดำเนินไปอย่างราบรื่น ได้แก่ การเคลมประกัน และการชำระเงิน การจัดการตารางเวลาของแพทย์ ฐานข้อมูลสำนักงาน และบันทึกผู้ป่วย ความรับผิดชอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึงการเขียนและจัดทำรายงานและการพิมพ์และถอดความรายงานทางการแพทย์ การจัดการงานด้านงานเอกสาร การบริหารจัดการสำนักงาน การติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร งานพัสดุ งานจัดประชุมวิชาการ งานจัดประชุมทางการแพทย์ และงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆ ดังนั้นเลขานุการทางการแพทย์ควรมีความรู้เกี่ยวกับศัพท์สามัญทางการแพทย์ ชื่อยา การบริหารจัดการโรงพยาบาล กฎหมายและจริยธรรมทางการแพทย์ จิตวิทยาในการทำงานของแพทย์และพยาบาล การติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เลขานุการทางการแพทย์ต้องเข้าใจวัฒนธรรมความแตกต่างในองค์กร เพื่อสามารถปรับตัวในการทำงานและคอยเชื่อมต่อการทำงานในองค์กร เข้าใจในงานของผู้บริหาร ด้านนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ หากต้องปฏิบัติงานเป็นเลขานุการส่วนตัวของผู้บริหาร ต้องเข้าใจในหลักการจัดการงานเลขานุการ การบริหารเวลา การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การบริหารความขัดแย้งในองค์กร การมีมนุษยสัมพันธ์ จริยธรรมในงานเลขานุการ และรักษาความลับของผู้บริหารและองค์กรได้ (ปวีณา สปิเลอร์ ธีรวัฒน์ จันทิก, 2560) ลักษณะของงานในโรงพยาบาลมีความเข้มงวดในการทำงานต้องรักษามาตรฐานงานบริการด้านสุขภาพ (Kickbusch & Gleicher, 2012) สามารถทำงานในเวลาที่ยากลำบากงานให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถสะท้อนไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเลขานุการทางการแพทย์มีหน้าที่ประสานงานทั้งภายในและภายนอกและภายในองค์กรระหว่างผู้บริหาร บุคลากรทางการแพทย์ และฝ่ายต่างๆ ตอบสนองนโยบายขององค์กรให้ดำเนินงานไปทิศทางเดียวกัน ต้องมีทักษะในการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วย

คุณสมบัติที่สำคัญของเลขานุการ คือ 1) ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (Goal Orientation) 2) ปฏิบัตินิยม (Pragmatism) 3) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) 4) มีความละเอียด รอบคอบ (Meticulousness) 5) มีความภักดี (Loyalty) 6) ความเป็นผู้นำ (Leadership) นอกจากนี้การพัฒนาศักยภาพ และความมั่นใจ ต้องสร้างความประทับใจแรก (First Impression) การใช้ภาษากายจำเป็นอย่างยิ่งในภาพลักษณ์ขององค์กรในการติดต่อกับภายใน และภายนอกองค์กร ทั้งนี้การจัดลำดับความสำคัญของงาน หรือการบริหารเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ การเขียนงานที่ต้องปฏิบัติ งานใหญ่ งานที่ซับซ้อน ควรแตกลำดับงานเป็นส่วนย่อยๆ ไล่ลำดับจากสำคัญมากหรือด่วนมาก ไปถึงไม่สำคัญ ไม่ด่วน (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มปป)

บทบาทหน้าที่ของเลขานุการทางการแพทย์

โรงพยาบาลจะพัฒนาองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและดำเนินกิจการต่างๆ ท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจสุขภาพทั้งภายในและภายนอกประเทศได้นั้น จำเป็นต้องระดมทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลที่มีบุคลากรทางการแพทย์เป็นหลักแล้ว ยังต้องอาศัยบุคลากรที่สนับสนุนการดำเนินงานอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย การพัฒนาศักยภาพในสายสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ของโรงพยาบาลนับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญซึ่งจะทำให้โรงพยาบาลมีผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐานตำแหน่งงานหรือสมรรถนะที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ สำหรับงานให้บริการด้านหน้าของโรงพยาบาลจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหลายหน้าที่และหลายระดับ โดยมีผู้บังคับบัญชาหรือผู้อำนวยการทำหน้าที่บริหารจัดการและควบคุมดูแลหน่วยงานแต่ละแผนก ซึ่งจะมีผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ปฏิบัติการประจำทำหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวกให้กับแต่ละแผนกเช่นการจัดทำเอกสาร การประสานงาน การรับโทรศัพท์ การเตรียมการประชุม การนัดหมาย เป็นต้น เพื่อให้การบริหารงานของผู้บริหารภายในสำนักงานมีความสะดวกราบรื่นและคล่องตัวมากขึ้น เลขานุการจึงถือทำหน้าที่เหมือนสื่อกลางสำคัญที่คอยจัดการประสานงานในห้องค์กรดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ไปโดย สะดวก (Spiller, P. et al.2018:110) การให้บริการในโรงพยาบาลมุ่งเน้นไปที่การบริการตามวิสัยทัศน์ พันธกิจที่กำหนดไว้ โดยสอดคล้องกับองค์การอนามัยโลก (WHO : World Health Organization) และแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบัน เลขานุการทางการแพทย์ต้องมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติจึงต้องมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) หน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) หน้าที่ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์
- 3) หน้าที่ด้านการประสานงาน
- 4) หน้าที่ด้านงานบริหารจัดการสำนักงานทางการแพทย์
- 5) หน้าที่ด้านการจัดประชุม
- 6) หน้าที่ด้านการวิจัย
- 7) หน้าที่ด้านงานธุรการและงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของเลขานุการทางการแพทย์ ประกอบด้วย ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ การประสานงาน การจัดการงานสำนักงานทางการแพทย์ การจัดประชุม งานการประชุมวิชาการ งานด้านการวิจัย งานธุรการ และงานสารบรรณ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอาชีพ เลขานุการเป็น

สื่อกลางเชื่อมโยงการทำงานแต่ละระดับ จึงควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อลดเวลาการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานพัฒนางานให้ก้าวหน้า

องค์ประกอบของคุณลักษณะของเลขานุการทางการแพทย์ แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ความรู้ความสามารถ 2) การประเมินสมรรถนะ (Process) คือ จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม ความเคารพ และ 3) ด้านผลลัพธ์ (Output) คือ การพัฒนาตนเอง โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีความซับซ้อนจำเป็นต้องมีเลขานุการทางการแพทย์ที่มีคุณลักษณะเฉพาะในการขับเคลื่อน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง

คุณลักษณะของเลขานุการทางการแพทย์

คุณลักษณะบุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ด้านหลัก คือ ด้านการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) คุณลักษณะด้านการทำงาน ได้แก่ ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความคิดเชิงวิเคราะห์และตัดสินใจที่ดี การประสานงานและติดตามงาน การสร้างเครือข่ายพันธมิตรการบริหารจัดการสำนักงาน ความรับผิดชอบ ทักษะการพูดเพื่อนำเสนองาน ความรู้ในงานเลขานุการทางการแพทย์ บุคลิกภาพดี เข้าวารมณที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2) คุณลักษณะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การสื่อสารและสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความรู้ด้านงานเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) คุณลักษณะด้านการบริการ ได้แก่ มีจิตบริการ และมีความอดทนอดกลั้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการงานโรงพยาบาลให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล รวมถึงจะต้องสามารถแบ่งเบางานของบุคลากรด้านการรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ควรจะเป็นผู้ที่สามารถบริหารจัดการงานต่างๆ ในสำนักงานของโรงพยาบาลได้อย่างครบวงจรเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรทางการแพทย์สายงานการรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Chaudhury and Banerjee, 2013) แต่ในปัจจุบันบุคลากรทางการแพทย์ของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ขาดแคลนและยังไม่มีสมรรถนะที่ตรงกับสายงาน (Minnesota In Material Center, 1976) ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบริหารจัดการ การสื่อสาร การติดต่อและการบริการ ประสานงานทางการแพทย์การบริการ และการดำเนินงานทางการแพทย์ของโรงพยาบาลให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้โรงพยาบาลสามารถใช้สมรรถนะของบุคลากรได้ตรงกับงานและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ปวีณา สปีลเลอร์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2560)

สมรรถนะในสายงานเลขานุการทางการแพทย์

ปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ซึ่งโรงพยาบาลจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อความอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง และพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาความไม่แน่นอนจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป สมรรถนะของบุคลากรในการทำงานในโรงพยาบาลควรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันในขณะเดียวกันการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้ทางการแพทย์ การให้บริการ ฉะนั้นสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละอาชีพจึงมีความสำคัญ และมีสมรรถนะที่แตกต่างกัน แม้แต่สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในอาชีพเดียวกันยังมีความแตกต่างในด้านบริบทของสภาพการณ์และตำแหน่งงาน (บุญใจ ศรีสถิตยน์ รากูร, 2550)

การประเมินสมรรถนะยังเป็นการปรับการทำงานของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์การเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในการรับบริการด้านสุขภาพซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทของรัฐบาลในการพัฒนาระบบสาธารณสุขเพื่อให้คนไทยได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่ดีอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นความมุ่งหวังของชาติ (Joshi, 2012) ดังนั้น หากมีเกณฑ์การประเมินสมรรถนะของบุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์จะสามารถพัฒนาการทำงานของสายงานเลขานุการทางการแพทย์ตลอดจนการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Hertting et al, 2003) บุคลากรทางการแพทย์สายงานเลขานุการทางการแพทย์ต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ (Personality) ด้านความปรารถนาหรือแรงจูงใจ (Mental Alertness) ด้านความน่าไว้วางใจ (Dependability) และความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) นอกจากนี้ ต้องเป็นบุคคลที่รักษาความลับในองค์กร ตรงต่อเวลา มีจิตอาสา รู้จักการวางตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ มีไหวพริบ มีทัศนคติที่ดี และมีความมั่นคงทางอารมณ์ควบคุมตนเองได้ สมรรถนะมีประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์ออกแบบงาน การสรรหา และคัดเลือกบุคคล การประเมินการปฏิบัติงาน การอบรมและพัฒนาบุคลากร ช่วยให้ทราบถึงระดับความรู้ ทักษะ อยู่ในระดับใด มีข้อดี ข้อเสียในเรื่องใดบ้าง และควรพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใด รวมถึงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง สามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

ทักษะในอนาคต (Future Skill)

ทักษะในอนาคตได้รับความสนใจจากหลายๆ ฝ่าย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในระบบการศึกษาทั่วโลก มีค่านิยมหรือบทความที่กล่าวถึงทักษะในอนาคตไว้มากมาย โดย Dondi, Llier, Panier and Schubert (2021) ทักษะแห่งอนาคตประกอบด้วย 1) ทักษะ (Skills) 2) ทัศนคติ (Attitudes) Ehlers (2020) ระบุว่า ให้คำจำกัดความว่าทักษะแห่งอนาคตคือ สมรรถนะ (Competences) ทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้บริบทของ

องค์กร ส่วน Ananiadou and Claro (2009) เสนอว่า ทักษะแห่งอนาคตมีความหมายครอบคลุมทักษะ ทักษะคิด และความรู้ Ulf-Daniel Ehlers, (2020) ให้คำนิยาม ทักษะอนาคต (future skills) ว่าหมายถึง สมรรถนะที่ทำให้บุคคลแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ในบริบทของการดำเนินการในลักษณะของการผุดบังเกิด จากการจัดระบบหรือวิธีการขึ้นเอง (self-organized) และช่วยให้ผู้นั้นดำเนินการเกิดผลสำเร็จ ทักษะ (หรือสมรรถนะ) อนาคตนี้ มีฐานทรัพยากรภายในตัวบุคคลด้าน ความฉลาดรู้ แรงจูงใจ ความตั้งใจ ปัจจัยด้านสังคม เป็นสิ่งที่มีฐานเชื่อมโยงกับคุณค่าที่ยึดถือ และพัฒนาขึ้นได้ผ่านกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการ, (2564) อธิบายทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต (Future Skill) แบ่งตามช่วงวัย ดังนี้ 1) ช่วงปฐมวัย ควรให้เด็กสำรวจสิ่งแวดล้อมรอบตัวเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีมุมมองต่อโลกได้อย่างกว้างขวาง มีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทุกด้านพร้อมกัน 2) ช่วงวัยเรียน/วัยรุ่น ควรให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นและความหลากหลาย การพัฒนากาย ใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ทักษะที่เชื่อมสู่โลกการทำงาน 3) ช่วงวัยแรงงาน ควรส่งเสริมความต้องการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ที่เชื่อมโยงตลาดแรงงาน ในการพัฒนาตนเองทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้มีความรู้ปรับตัวเพื่อการประกอบอาชีพได้ 4) ช่วงวัยสูงอายุ ควรส่งเสริมและพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับประสบการณ์ของผู้สูงอายุ และชุมชน เพื่อสร้างคุณค่าและต่อยอดบทบาทในสังคมและตลาดแรงงานของผู้สูงอายุ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกช่วงวัยเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงได้ถูกกำหนดไว้ในแผนและยุทธศาสตร์ของประเทศในระดับต่างๆ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1) แผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 พัฒนาศักยภาพเชิงคุณภาพให้เป็นคนเก่ง คนดี มีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา และมีสุขภาวะที่ดีทุกช่วงวัย รับผิดชอบต่อผู้อื่นและสังคม รักษาศีลธรรม มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และภาษาที่ 3 พัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่องสู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

2) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 11 การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต เป้าหมายให้คนไทยพัฒนาทุกช่วงวัยได้รับการพัฒนาอย่างสมดุลด้านร่างกาย สติปัญญาและคุณธรรม จริยธรรม เป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะในศตวรรษที่ 21 มีการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมตั้งแต่ระดับครอบครัว ชุมชน และประเทศให้เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพคนไทยตลอดช่วงชีวิตให้คนไทยเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ มีทักษะความรู้เป็นคนที่มีความรู้ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีความรอบรู้ทางการเงินมีความสามารถในการวางแผนชีวิตและการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมและประเทศ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

3) แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 -2579 การสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพและทักษะของคนในศตวรรษที่ 21 ที่ทุกคนจะต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ การเรียนรู้ 3R ประกอบด้วย (1) Reading การอ่านออก (2) (W)riting การเขียนได้ และ (3) (A)Rithmetics การคิดเลขเป็น ควบคู่กับทักษะ 7C ได้แก่ (1) Critical Thinking and Problem Solving ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ปัญหา (2) Creativity and Innovation ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม (3) Cross-cultural Understanding ทักษะด้านความเข้าใจ

ใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนการ (4) Collaboration, Teamwork and Leadership ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ (6) Communications, Information and Media Literacy ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ (6) Computing and ICT Literacy ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ (P7 Career and Learning Skills ทักษะอาชีพและทักษะการเรียนรู้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)

ทักษะในอนาคตที่พึงประสงค์สำหรับเลขานุการทางการแพทย์

ในปัจจุบันประเทศไทยเน้นการยกระดับการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อแก้ไขปัญหาและเป็นพลเมืองที่ดีของโลก การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้จึงมีความสำคัญที่จะส่งเสริมคุณภาพผู้เรียนที่ผ่านการศึกษาระดับต้นจนถึงมหาวิทยาลัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (LifeLong Learning) การศึกษาที่ดีสำหรับคนยุคใหม่ต้องประสานความร่วมมือกับหลายภาคส่วนเป็น ผู้ร่วมพัฒนาผู้เรียน (Co-Creators) สามารถเรียนรู้ได้ทุกสถานการณ์ดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน (ศุภรดา สุขประเสริฐ, มาโนช สุภาพันธวรกุล, อังคณา อ่อนธานี, 2561)

การดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์ในองค์กรทางการแพทย์และองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานเลขานุการ เพื่อเป็นศูนย์กลางการติดต่อประสานงาน และเป็นแหล่งข้อมูลของผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์กร โดยผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านงานเลขานุการ งานด้านเอกสาร การติดต่อประสานงาน และทักษะในอนาคต งานเลขานุการทางการแพทย์เป็นงานที่ต้องการความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบ มีปฏิภาณไหวพริบ มีความอดทนอดกลั้นในการทำงาน เป็นผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคต เป็นนักวางแผนที่ดี และที่สำคัญต้องมีความรู้ในเนื้อหาของผู้บริหารหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สมรรถนะของเลขานุการที่เหมาะสมในอนาคตต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทันที ลดภาระเรื่องการอบรมพนักงานใหม่ จากการศึกษาข้อมูลด้านงานเลขานุการทางการแพทย์ต้องสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงพอต่อความต้องการของโรงพยาบาล จะทำให้เกิดความก้าวหน้าทางวงการแพทย์ในการเกิดสายอาชีพใหม่ที่เป็นที่ยอมรับในประเทศไทยที่มีความเข้มแข็ง และสามารถช่วยขับเคลื่อนให้การทำงานของโรงพยาบาลให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากความรู้ความสามารถ และสมรรถนะด้านต่างๆ แล้ว ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตที่เลขานุการทางการแพทย์ควรมีเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของโรงพยาบาล และหน่วยงานสาธารณสุข แบ่งได้เป็น 6 กลุ่มได้แก่ 1) ด้านวิชาการ ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านสุขภาพ การสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ สถิติและการวิจัย 2) ด้านความคิด ซึ่งประกอบด้วย การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดอย่างสร้างสรรค์ 3) ด้านการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย มุ่งมั่นพัฒนาตนเอง สะสมความเชี่ยวชาญ 4) ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร ประกอบด้วย การใช้สารสนเทศ การใช้ดิจิทัล 5) ด้านความสัมพันธ์ ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม ด้านการสื่อสาร 6) ความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความคล่องตัว 7) ด้านการเป็นผู้นำและการเป็นพลเมืองที่ดี ประกอบด้วย การเป็นผู้นำ การเป็นพลเมืองที่ดี 8) ด้านความมีศีลธรรม จรรยา ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ มีความเสียสละ รักษาความลับขององค์กร 9) การประสานงาน ประกอบด้วย

การเจรจาต่อรอง และการติดตามงาน ทักษะในอนาคตดังที่กล่าวมาเพื่อให้เลขานุการทางการแพทย์ขับเคลื่อนงานตามหน้าที่อย่างเป็นระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ, (2564). รายงาน ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต (Future Skill) เพื่อเตรียมการพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกช่วงวัย รองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruption) ของโลกศตวรรษที่ 21 : ผลการศึกษาและแนวทางการส่งเสริม. สืบค้นเมื่อ 24 กันยายน 2566, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.): <https://shorturl.asia/5Xymt>
- ณัฏฐา ปรัชญานนท์ และพัทธยา ฉัตรทอง. (2563). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม. 1(1). 1-13.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร. (2555). การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปวีณา สปิเตอร์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2560). บทบาทหน้าที่เลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 4(1). 1-16.
- ปวีณา สปิเตอร์ และพิทักษ์ ศิริวงษ์. (2560). รูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 9(4), 166-188.
- ปวีณา สปิเตอร์. (2564). คุณลักษณะของบุคลากรสายงานเลขานุการทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 21. วารสารวิเทศศึกษา. 11(2). 1-27.
- ปวีณา สปิเตอร์ ธีระวัฒน์ จันทิก และพิทักษ์ ศิริวงษ์. (2564). การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสายงานเลขานุการทางการแพทย์. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย. 11(3). 519-542.
- ศุภรดา สุขประเสริฐ,มาโนช สุภาพันธุ์วรกุล,อังคณา อ่อนธานี. (2561). สังคมแห่งการเรียนรู้ : สิ่งที่สำคัญของการศึกษาในศตวรรษที่ 21. วารสารครุศาสตร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 3(5). (76-95)
- สมบุรณ์ บุรศิริรักษ์. (2560). ทักษะสำหรับโลกอนาคต (Skills for the future world). วารสารบริหารการศึกษามศว. 14(27). 173-176.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2560. แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560–2579. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2563. รายงานสรุปผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติประจำปี 2563. สืบค้นจาก <http://nscr.nesdc.go.th/ยุทธศาสตร์ชาติ>
- Ananiadou, K, & Claro, M. (2009). 2st century skills and competences for new millennium learners in OFCD countries. <https://tuv.oer4pacific.org/id/eprint/4/1/OECD-Work.pdf>
- Bakhshi, H., Downing, J., Osborne, M. & Schneider, P. 2017. The Future of Skills: Employment in 2030. London: Pearson and Nesta.

- Clarke, J. (2013). Doctors no longer need medical secretaries. *British Medical Journal*, 346(f1538), 1.
- Dondi, M., Klier, J., Panier, F., & Schubert, J. (2021). Defining the skills citizens will need in the future world of work. McKinsey Global Institute. <https://comskills.co.uk/wp-content/uploads/2021/11/defining-the-skill-citizens-will-need-in-the-future-world-of-work.pdf>
- Ehlers, U.D. (2020). *Future Skills: Future Learning, Future Higher Education*, Books on Demand.
- 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.
- Kickbusch, I., & Gleicher, D. (2012). *Governance for Health in the 21st Century*. World Health Organization. WHO Regional Office for Europe.
- Ulf-Daniel Ehlers. (2020). *Future Skills: The Future of Learning and Higher Education*. /<https://doi.org/10.1007/978-3-658-29297-3>
- Nesta. 2017. Six jobs for 2030. Available at <https://www.nesta.org.uk/feature/six-jobs-2030>.
- Oliveira, C. M. (2013). Adoption of an Ophthalmologic Electronic Record (Medisoft Ophthalmology) – Case Study and Success Factors. *Procedia Technology*, December, 9, 1065 – 1073
- The Active ThaiPBS. (2022). โลกมันหมุนเร็วขึ้นทุกวัน! ทักษะที่ต้องมีในปี 2025. สืบค้นจาก <https://theactive.net/data/top-skills-for-2025/>