

บทบาทของพนักงานธุรการในงานสนับสนุนบริการสุขภาพในหน่วยบริการปฐมภูมิ ของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

วาสนา โพธิ์เย็น¹ และ พัทธกรพจน์ ศรีประสาร^{2*}

¹พนักงานธุรการ ศูนย์สุขภาพชุมชนขอนแก่น คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

^{2*}พยาบาล ศูนย์สุขภาพชุมชนขอนแก่น คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

พนักงานธุรการเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของบุคลากรที่มีบทบาทความสำคัญในระบบบริการสุขภาพ โดยมีบทบาทช่วยแบ่งเบาภาระงานของบุคลากรที่มีสุขภาพโดยเฉพาะงานในด้านการบริการปฐมภูมิซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อระบบบริการสุขภาพของประเทศ บทความนี้ได้รวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องในบทบาทของพนักงานธุรการกับการให้บริการสุขภาพในหน่วยบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย ครอบคลุมการดูแลสุขภาพใน 4 องค์ประกอบ คือ บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพ บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการป้องกันโรค บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการรักษาพยาบาล และบทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อนำไปสู่การให้บริการแก่ผู้ป่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เกิดความพึงพอใจ แบบองค์รวมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ คงไว้ซึ่งคุณภาพการให้บริการพยาบาลที่ดี มีมาตรฐาน และประชาชนหรือผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

คำสำคัญ: บทบาทของพนักงานธุรการ/ การให้บริการสุขภาพ/ หน่วยบริการปฐมภูมิ

*Corresponding author: พัทธกรพจน์ ศรีประสาร, อีเมล: sreeprasarn@hotmail.com โทร. 0924145097

Received: March 14, 2022 / Revised: May 13, 2022 / Accepted: May 15, 2022

Role of Clerical Officer in Primary Healthcare Services Encourage University Hospital

Wassana Phoyen¹, Phatcharakoraphot Sreeprasarn^{2*}

¹Clerical Officer, Suan-ngern Primary Care Centre, Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital, Mahidol University

^{2*}Registered Nurse, Suan-ngoern Primary Care Centre, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University

Abstract

The clerical officer is a healthcare team member with an important role in the health service system. The clerical officer has a role to help alleviate the workload of the healthcare team, especially in the field of primary care in the health service system. This article has gathered knowledge on the role of clerical officers in health service, primary care units, and university hospitals covering healthcare in 4 components; the role as a general administrative and administrative support in health promotion, health prevention, health treatment, and health rehabilitation to patient. The clerical officer ensures convenience, fast, and satisfaction in holistic care including physical, mental, and spiritual for good quality and standards of health services for patients to have a good quality of life.

Keywords: Role of Clerical Officer/ Health Service/ Primary Care Unit

บทนำ

การเกิดขึ้นของพนักงานธุรการหรือเสมียน (Clerk) มีประวัติความเป็นมายาวนานนักวิชาการได้สันนิษฐานว่าเกิดขึ้นในสมัยกรีกยุคโบราณในช่วงเรขาคณิตประมาณ 1100-800 ปีก่อนคริสต์ศักราช โดยจะทำหน้าที่จดบันทึกเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการปกครองเมืองหรืองานด้านศาสนา ซึ่งจะมีความใกล้ชิดกับนักบวชหรือนักวิชาการ¹ ในช่วงประมาณปี พ.ศ. 2000 ประเทศสหราชอาณาจักรได้บรรจุพนักงานธุรการเป็นผู้ทำหน้าที่บันทึกงานที่เกี่ยวข้องกับการปกครองหรือศาสนา เช่น การเก็บภาษี การบันทึกคำสอนทางศาสนา เป็นต้น และถือเป็นข้าราชการที่เก่าแก่ที่สุด ในปี พ.ศ. 2393 เมื่อชาวอาณานิคมในยุคแรกที่เดินทางเข้ามาในประเทศสหรัฐอเมริกาจึงได้จัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นในรูปแบบที่คุ้นเคยขึ้น มีการจัดตั้งสำนักงานขึ้นเป็นแห่งแรกในรัฐแคลิฟอร์เนียและมีพนักงานธุรการประจำรัฐต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงระหว่างประชาชนกับรัฐบาล หน่วยงานและคณะกรรมการต่าง ๆ อย่างไรก็ตามพนักงานธุรการส่วนใหญ่เห็นว่าบทบาทที่สำคัญที่สุดของพวกเขาคือการเป็นนักประวัติศาสตร์หรือนักนิติบัญญัติของรัฐ เนื่องจากประวัติศาสตร์ที่บันทึกไว้ทั้งหมดของรัฐบาลและประชาชนอยู่ในความดูแลของพวกเขา ในปี พ.ศ. 2547 พนักงานธุรการเป็นกลุ่มอาชีพที่ใหญ่ที่สุดราว 8.7 ล้านคน ซึ่งคุณสมบัติทั่วไป คือ ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาในหลักสูตรอาชีวศึกษา 1 หรือ 2 ปี โดยมีความรู้ ทักษะกับอุปกรณ์สำนักงาน โปรแกรมซอฟต์แวร์บางอย่าง บางสำนักงานหรือบริษัทนายจ้างอาจจัดให้มีการฝึกอบรมด้วย² ประวัติการเกิดขึ้นของพนักงานธุรการหรือเสมียนในประเทศไทยไม่มีประวัติชัดเจนว่าเริ่มเกิดขึ้นเมื่อใด แต่มีแนวคิดที่น่าจะได้รับการยอมรับจากชาติตะวันตกและชาติเอเชียที่เริ่มเข้ามาติดต่อค้าขายในสมัยอยุธยาในรัชสมัยของสมเด็จพระนารายณ์มหาราชในราวปี พ.ศ. 2199³ ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ประกาศให้ตำแหน่งพนักงานธุรการหรือเสมียนบรรจุเป็นข้าราชการในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2471 อย่างเป็นทางการโดยในหมวดที่ 3 มาตรา 29 ระบุว่าไว้ “เสมียนพนักงาน คือ ข้าราชการชั้นต่ำ ซึ่งมีสิทธิจะได้รับเงินเดือนตามอัตราซึ่งกรมและกระทรวงผู้จ้างได้ตกลงกับกระทรวงพระคลังมหาสมบัติตั้งขึ้นไว้” ส่วนการรับเข้าเป็นข้าราชการพลเรือนในมาตรา 28 ระบุว่าเจ้ากระทรวงที่เห็นว่ามีผู้ใดเหมาะแก่ที่จะให้ทำกรับไว้โดยไม่ต้องสอบไล่ และในมาตรา 30 ระบุว่าเจ้ากระทรวงใดจะจัดให้มีการสอบไล่เพื่อคัดเลือกก็สามารถตั้งกรรมการสอบไล่สำหรับกระทรวงของตนได้⁴

ในปัจจุบันความนิยมของพนักงานธุรการได้เพิ่มขึ้นอย่างมากทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของทีมในการส่งมอบบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพให้กับผู้รับบริการ เพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน^{5,6} โดยช่วยสนับสนุนงานด้านการบริหารทั่วไปและธุรการเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับบทบาทหลักของพนักงานอื่น ๆ ในทีม พนักงานธุรการจึงมีบทบาทที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ดำเนินการขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ^{7,8} โดยทั่วไปพนักงานธุรการมีขอบเขตการดำเนินงาน อาทิเช่น 1) การวางแผนงานธุรการ เป็นการรวบรวมและจัดทำระเบียบปฏิบัติแผนงานธุรการ 2) การบริหารงานธุรการ เป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และการจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสมและปลอดภัย 3) การบริหารงานสารบรรณ ได้แก่ การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การติดต่อหนังสือราชการ การเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ การติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าโดยทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรเลข หรือทางอื่น ๆ 4) การบริหารงานการเงินและบัญชี ได้แก่ การทำหลักฐานการเงินและการบัญชี การเก็บรักษาเงินและ

เอกสารการเงิน การรับและเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชีรายรับและรายจ่ายแต่ละประเภท ตลอดจนการควบคุมและตรวจสอบเกี่ยวกับการเงินการบัญชีขององค์กร 5) การบริหารงานพัสดุ ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ/ครุภัณฑ์ การจัดทำบัญชีหรือทะเบียนวัสดุ/ครุภัณฑ์ การซ่อมและบำรุงรักษาพัสดุ/ครุภัณฑ์ การตรวจพัสดุ/ครุภัณฑ์ประจำปีและการจำหน่าย 6) การบริหารงานทะเบียน ได้แก่ การจัดทะเบียนและสถิติต่าง ๆ ประวัติข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง การจัดทำทะเบียนที่ราชพัสดุและการจัดทำหลักฐานการปฏิบัติราชการ 7) การประเมินผลงานธุรการ ได้แก่ การจัดให้มีการคณะกรรมการประเมินและนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงงาน และ 8) การจัดการรักษาความปลอดภัยในองค์กร และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น^{9,10,11,12} ขอบเขตของพนักงานธุรการอาจรวมไปถึงการอำนวยความสะดวกต่อบุคคลทั้งภายในและภายนอกสำนักงานหรือองค์กร สามารถช่วยบริหารจัดการทรัพยากรในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด พนักงานธุรการจึงควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ มีความขยันหมั่นเพียร มีวิจรรณญาณในการไตร่ตรอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงจะสามารถประกอบกิจการงานธุรการได้อย่างเรียบร้อย ครบถ้วน และสมบูรณ์⁹

พฤติกรรม การดูแลสุขภาพของบุคคลอันเกิดจากความต้องการการรับบริการด้านสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน หน่วยบริการปฐมภูมิจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและพัฒนาให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานสากลมีความจำเป็นต้องระดมทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานโดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลที่มีบุคลากรที่มีสุขภาพเป็นหลักแล้ว ยังต้องอาศัยบุคลากรที่มีสนับสนุนการดูแลสุขภาพเพิ่มเติมด้วย^{13,14} พนักงานธุรการถือเป็นทีมสนับสนุนการดูแลสุขภาพที่มีความสำคัญในหลายบทบาท หลายหน้าที่และหลายระดับ โดยมีผู้บังคับบัญชาที่จะทำหน้าที่บริหารจัดการและควบคุมดูแลหน่วยงานแต่ละแผนกให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร กล่าวคือช่วยแบ่งเบาภาระงานที่ไม่ใช่หน้าหลักของบุคลากรที่มีสุขภาพ ช่วยอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนการดูแลสุขภาพเป็นการช่วยให้บุคลากรที่มีสุขภาพมีเวลาในการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย มีความราบรื่น และมีคล่องตัวมากขึ้น^{15,16} ซึ่งในบทความนี้จะได้รวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของพนักงานธุรการกับการให้บริการสุขภาพในหน่วยบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่ยังพบน้อย ซึ่งจะครอบคลุมการเป็นผู้สนับสนุนการดูแลสุขภาพใน 4 องค์ประกอบ^{17,18,19} คือ บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพ บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการรักษาพยาบาล และบทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการฟื้นฟูสุขภาพ ตามที่ได้รับมอบหมายจากบุคลากรที่มีสุขภาพในการสนับสนุนการดูแลสุขภาพของผู้ป่วยและสิ่งแวดล้อม เช่น การรวบรวมและจัดทำระเบียบปฏิบัติแผนงานธุรการ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับลักษณะงานบริการปฐมภูมิ การจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสมและปลอดภัย การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การติดต่อหนังสือราชการ การเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ การติดต่อสื่อสาร⁹ ประสานงานกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กรไม่ว่าโดยทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรเลข หรือทางอื่น ๆ การทำหลักฐานการเงินและการบัญชี การเก็บรักษาเงินและเอกสารการเงิน การรับและเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชีรายรับและรายจ่ายแต่ละประเภท ตลอดจนการควบคุมและตรวจสอบเกี่ยวกับการเงินการบัญชีขององค์กร¹⁰ การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ/ครุภัณฑ์ การจัดทำบัญชีหรือทะเบียนวัสดุ/ครุภัณฑ์ การซ่อมและบำรุงรักษาพัสดุ/ครุภัณฑ์ การตรวจพัสดุ/ครุภัณฑ์ประจำปีและการจำหน่าย¹¹ การจัดทะเบียนและสถิติต่าง ๆ ประวัติผู้ป่วย ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง การจัดทำทะเบียนที่ราชพัสดุ การจัดทำหลักฐานการปฏิบัติ

ราชการ การจัดให้มีคณะกรรมการประเมินและนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงงาน การจัดการรักษาความปลอดภัยในองค์กร การประชาสัมพันธ์ และการช่วยเหลือกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ เป็นต้น ภายใต้การกำกับดูแลของบุคลากรที่มีสุขภาพ โดยมีความรอบรู้ มีความขยันหมั่นเพียร มีวิจรรย์ญาณในการไตร่ตรอง มีคุณธรรม มีจริยธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ มีเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานและเคารพสิทธิผู้ป่วย ทั้งนี้เพื่อให้เป้าหมายและวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กรกล่าวคือผู้ป่วยสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีภาวะสุขภาพที่ดีและมีคุณภาพที่ดี¹²

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานธุรการที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิทราบ บทบาทและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนการให้บริการ
2. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ บทบาทของพนักงานธุรการกับการให้บริการสุขภาพในหน่วยบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

บทบาท ขอบเขต คุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะของพนักงานธุรการ

พนักงานธุรการในระบบสาธารณสุขถือเป็นบุคลากรที่สนับสนุนที่ช่วยให้การดำเนินงานเพื่อการดูแลสุขภาพของผู้ป่วยเป็นไปอย่างราบรื่น โดยมีบทบาทด้านการบริหารและการสนับสนุนจำเป็นที่จะต้องรู้คำศัพท์ทางการแพทย์ กระบวนการทางการแพทย์ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์ จัดทำทะเบียนประวัติ บันทึกข้อมูลสถิติต่าง ๆ และประมวลผลข้อมูลของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จัดการด้านการเงินและการบัญชี จัดการข้อมูลของสำนักงาน บันทึกประวัติผู้ป่วยและจัดการตารางตรวจของแพทย์หรือบุคลากรที่มีสุขภาพได้ นอกจากนี้ยังควรเขียนหรือจัดเตรียมรายงานการประชุม และพิมพ์รายงานทางการแพทย์ได้^{9,10}

บทบาทและขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ

1. การวางแผนงานธุรการ เป็นการรวบรวมและจัดทำระเบียบปฏิบัติแผนงานธุรการ
2. การบริหารงานธุรการ เป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานและการจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสมและปลอดภัย
3. การบริหารงานสารบรรณ ได้แก่ การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ การสำเนาเอกสาร การติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กรไม่ว่าโดยทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรเลข หรือทางอื่น ๆ
4. การบริหารงานการเงินและบัญชี ได้แก่ การทำหลักฐานการเงินและการบัญชี การเก็บรักษาเงินและเอกสารการเงิน การรับและเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชีรายรับและรายจ่ายแต่ละประเภท ตลอดจนการควบคุมและตรวจสอบเกี่ยวกับการเงินการบัญชีขององค์กร
5. การบริหารงานพัสดุ ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ/ครุภัณฑ์ การจัดทำบัญชีหรือทะเบียนวัสดุ/ครุภัณฑ์ การซ่อมและบำรุงรักษาพัสดุ/ครุภัณฑ์ การตรวจพัสดุ/ครุภัณฑ์ประจำปีและการจำหน่ายการเบิกยา เวชภัณฑ์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ต่าง ๆ

6. การบริหารงานทะเบียน ได้แก่ การจัดทะเบียนและสถิติต่าง ๆ ประวัติผู้ป่วย ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง การจัดทำทะเบียนที่ราชพัสดุ การจัดทำหลักฐานการปฏิบัติราชการ จัดการข้อมูลของสำนักงาน การจัดการตารางตรวจของแพทย์หรือบุคลากรทีมสุขภาพ พิมพ์หรือจัดเตรียมรายงานการประชุม และพิมพ์รายงานทางการแพทย์

7. การประเมินผลงานธุรการ ได้แก่ การจัดให้มีคณะกรรมการประเมินและนำผลการประเมินไปใช้เพื่อปรับปรุงงาน

8. การจัดการรักษาความปลอดภัยในองค์กรและการประชาสัมพันธ์

คุณสมบัติของพนักงานธุรการ

พนักงานธุรการในระบบสาธารณสุขคือผู้ที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือสำเร็จวุฒิการศึกษาปริญญาตรีตามแต่คุณสมบัติที่กำหนดตำแหน่ง การรับรองหรือการรับสมัครเข้าทำงานจะต้องเป็นไปตามระเบียบหรือข้อบังคับขององค์กรนั้น ๆ จำเป็นต้องผ่านการสอบคัดเลือกด้วยวิธีข้อเขียน การทดลองปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ และการตรวจร่างกาย หรือวิธีการอื่นใดที่เป็นไปตามระเบียบหรือข้อบังคับขององค์กรนั้น ๆ กำหนดไว้ ซึ่งมีคุณสมบัติเบื้องต้น ดังนี้^{11,12}

1. มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานในหน้าที่และผ่านการอบรมหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือสำเร็จวุฒิการศึกษาปริญญาตรีตามแต่คุณสมบัติที่กำหนดตำแหน่ง
2. ได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงซึ่งมีเวลาระยะการศึกษาไม่น้อยกว่า 2 ปี ได้รับปริญญาบัตรซึ่งมีเวลาระยะการศึกษาไม่น้อยกว่า 4 ปี ต่อจากมัธยมศึกษาตอนต้นสายสามัญหรือสายอาชีพ หรือ
3. ได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงซึ่งมีเวลาระยะการศึกษาไม่น้อยกว่า 2 ปี ได้รับปริญญาบัตรซึ่งมีเวลาระยะการศึกษาไม่น้อยกว่า 4 ปี ต่อจากมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญหรือสายอาชีพ หรือ
4. ได้รับคุณวุฒิต่างอื่นที่คณะกรรมการบริหารพนักงานกระทรวงสาธารณสุข (กพส.) กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะได้

ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของพนักงานธุรการ

พนักงานธุรการในระบบสาธารณสุขควรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพให้ประสบความสำเร็จ^{11,12} ได้แก่

1. ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
 - 1.1 สนใจ ใฝ่เรียนรู้ และพัฒนาตนเองให้มีความรู้
 - 1.2 มีความรู้ด้านภาษาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย รู้จักตัวสะกด การันต์ วรรคตอนแม่นยำ ศัพท์และคำแปลในพจนานุกรม ยังมีความรู้ต่างประเทศด้วยยิ่งดี
 - 1.3 มีการสั่งสมประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม
 - 1.4 มีความรู้ระเบียบงานสารบรรณ และหลักในการร่างหนังสือราชการ
 - 1.5 มีความรู้ความสามารถในการอ่าน การตีความและสรุปสาระสำคัญ
 - 1.6 มีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้าง ภาระงานและภารกิจของหน่วยงาน
 - 1.7 มีความรู้ความสามารถในการจัดทำแผนปฏิบัติงานและกำหนดงานในช่วงเวลาต่าง ๆ ได้

- 1.8 มีความรู้และสามารถใช้งานในระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ทักษะการติดต่อ โต้ตอบ และประสานงานที่ดี
 - 2.2 รู้จักการวางตัวได้เหมาะสม รู้จักกาลเทศะ
 - 2.3 มีความคล่องแคล่ว ว่องไว มีปฏิภาณไหวพริบ ความจำดี
 - 2.4 มีความละเอียด รอบครอบ สุขุม ความจำดี และรวดเร็ว
 - 2.5 มีมนุษยสัมพันธ์ และอภัยภัยไมตรีกับเพื่อนร่วมงาน บุคคลทั่วไป และผู้ป่วยที่ดี
 - 2.6 มีความสนใจ เป็นนักสังเกตที่ดี
 - 2.7 รู้จักพิจารณา สังเกต จดจำ การใช้ถ้อยคำสำนวนหนังสือราชการต่าง ๆ ที่เห็นว่าเป็นแบบฉบับที่ดี
 - 2.8 รู้จักปรับปรุงแก้ไขร่างหนังสือของตนเองอยู่เสมอ
 - 2.9 รู้เข้าใจ เขียนภาษาราชการเป็น สามารถใช้สำนวนราชการได้ถูกต้องและเหมาะสม
 - 2.10 รู้จักบทบาทภารกิจหน้าที่ของตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อนตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วยและหน่วยงาน
 - 2.11 มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน
 - 2.12 มีความรักและศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ
 - 2.13 ทำงานอย่างเต็มใจ เต็มศักยภาพ และเต็มเวลา
3. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
 - 3.1 มีสมรรถนะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถถ่ายทอดข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนและบุคลากรทีมสุขภาพอื่น ๆ รวมทั้งผู้ป่วยที่มารับบริการได้
 - 3.2 มีสมรรถนะในการฟังอย่างตั้งใจและกระตือรือร้น สามารถเข้าใจความต้องการของเจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนและบุคลากรทีมสุขภาพอื่น ๆ รวมทั้งผู้ป่วยที่มารับบริการได้
 - 3.3 มีสมรรถนะในการเขียนที่ถูกต้องและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
 - 3.4 มีสมรรถนะในการสร้างความสัมพันธ์ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี สามารถเข้าใจภาษากาย การเจรจา และโน้มน้าวผู้อื่นได้
 - 3.5 มีสมรรถนะในการจัดระเบียบงานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของตนเองได้ดี

บทบาทของพนักงานธุรการกับการให้บริการสุขภาพในหน่วยบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย

ศูนย์สุขภาพชุมชนซอยสวนเงิน หน่วยให้คำปรึกษาและสร้างเสริมสุขภาพ งานการพยาบาลป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ ฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ก่อตั้งเมื่อ ปี พ.ศ. 2549 โดยได้ดำเนินการให้บริการพยาบาลแก่ประชาชนในพื้นที่ใกล้ชิดกับคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 8 ชุมชน ประกอบด้วย

ชุมชนชอยสวนเงิน ชุมชนหน้าวัดมะกอก ชุมชนแดงบุหงา ชุมชนเพชรบุรีชอย 7 ชุมชนหลังกรมทางหลวง ชุมชนมันสิน ชุมชนโค้งรถไฟยมราช และชุมชนสระแก้ว²⁰ โดยพนักงานธุรการมีบทบาทสำคัญในการช่วยแบ่งเบาภาระงานด้านการดูแลสุขภาพใน 4 องค์ประกอบ คือ บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพ บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการป้องกันโรค บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการรักษาพยาบาล บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการฟื้นฟูสุขภาพ²¹ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

ปฏิบัตินิติกรรมตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายจากพยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพในการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการที่ครอบคลุมงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพ เช่น โครงการสำรวจปัญหาชุมชน โครงการสร้างเสริมสุขภาพในวัยเด็ก วัยผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ที่ต้องการเลิกบุหรี่ ผู้ที่ต้องการเลิกสุรา ผู้ที่มีน้ำหนักเกินเกณฑ์ และผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต เป็นต้น การเข้าไปเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจกรรม ร่วมแสดงความความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมของโครงการ การทำงานสารบรรณ เช่น รับ-ส่ง เอกสารหรือหนังสือราชการ การจัดเตรียมเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของโครงการ เช่น เอกสารแผ่นพับความรู้ เอกสารประกอบการสอน ภาพพลิกสื่อการสอน แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์โครงการ แผ่นป้ายไว้นิล อุปกรณ์วัดสัญญาณชีพ เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดส่วนสูง เครื่องวัดรอบเอว อุปกรณ์สำหรับตรวจร่างกาย เช่น ไฟฉาย ไม้กดลิ้น อุปกรณ์ช่วยฟัง อุปกรณ์ตรวจ ตา หู คอ จมูก เป็นต้น เครื่องเจาะน้ำตาลปลายนิ้ว อุปกรณ์สำหรับการเจาะเลือดจากเส้นเลือดดำ อุปกรณ์สำหรับเก็บส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น การประสานงานเพื่อจัดเตรียมสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้มีความสะอาด เหมาะสม เพียงพอและปลอดภัย เช่น โต๊ะเก้าอี้ อาหารกลางวัน เครื่องดื่มหรืออาหารว่าง การกำกับดูการปฏิบัติงานของแม่บ้านหรือพนักงานทำความสะอาด และการจัดทำของที่ระลึกสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ การเป็นผู้นำตามเวลาดำเนินกิจกรรมกับผู้ป่วยหรือประสานงานโครงการกับผู้ป่วยตามที่ได้รับมอบหมาย การช่วยเหลือกิจกรรมของโครงการตามที่พยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพร้องขอหรือมอบหมายที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน เช่น การลงทะเบียนผู้เข้าร่วมโครงการ การแจกเอกสารแผ่นพับความรู้ หรือสื่อต่าง ๆ การวัดสัญญาณชีพ การชั่งน้ำหนัก การวัดส่วนสูง การวัดรอบเอว เป็นต้น²¹ การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่พยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพหรือผู้ป่วยในระหว่างดำเนินกิจกรรมของโครงการทั้งกิจกรรมรายบุคคลและกิจกรรมกลุ่ม การจัดทำบัญชีต่าง ๆ การเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล การรายงานผลข้อมูล และถ่ายภาพกิจกรรมของโครงการ²² การดูแลสุขภาพเรียบร้อยหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรมทั้งเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ วัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน สิ่งแวดล้อมและสถานที่²³ การตรวจสอบวันหมดอายุของเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ และการเบิกเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอเป็นต้น²⁴

2. บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการป้องกันโรค

ปฏิบัตินิติกรรมตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายจากพยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพในการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการป้องกันโรค เช่น โครงการป้องกันโรคเรื้อรังในกลุ่มเสี่ยง (โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคไขมันในเลือดสูง โรคอ้วน โรคมะเร็ง และโรคไต เป็นต้น) โครงการณรงค์เลิกสูบบุหรี่หรือสุรา

โครงการป้องกันโรคไข้เลือดออก โครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และโครงการป้องกันโรคติดเชื้อโควิด-19 เป็นต้น การร่วมแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมของโครงการ การทำงานสารบรรณ เช่น รับ-ส่ง เอกสารหรือหนังสือราชการ การจัดเตรียมเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของโครงการ เช่น เอกสารแผ่นพับความรู้ เอกสารประกอบการสอน ภาพพลิกสื่อการสอน แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์โครงการ แผ่นป้ายไว้นิล อุปกรณ์วัดสัญญาณชีพ เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดส่วนสูง เครื่องวัดรอบเอว อุปกรณ์สำหรับตรวจร่างกาย เช่น ไฟฉาย ไม้กดลิ้น อุปกรณ์ช่วยฟัง อุปกรณ์ตรวจ ตา หู คอ จมูก เป็นต้น เครื่องเจาะน้ำตาลปลายนิ้ว อุปกรณ์สำหรับการเจาะเลือดจากเส้นเลือดดำ อุปกรณ์สำหรับเก็บส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น การประสานงานเพื่อจัดเตรียมสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้มีความสะอาด เหมาะสม เพียงพอและปลอดภัย เช่น โต๊ะเก้าอี้ อาหารกลางวัน เครื่องดื่มหรืออาหารว่างการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของแม่บ้านหรือพนักงานทำความสะอาด และการจัดทำของที่ระลึกสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ การเป็นผู้นำทีมเวลาดำเนินกิจกรรมกับผู้ป่วยหรือประสานงานโครงการกับผู้ป่วยตามที่ได้รับมอบหมาย การช่วยเหลือกิจกรรมของโครงการตามที่พยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพร้องขอหรือมอบหมายที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน เช่น การลงทะเบียนผู้เข้าร่วมโครงการ การแจกเอกสารแผ่นพับความรู้ หรือสื่อต่าง ๆ การวัดสัญญาณชีพ การชั่งน้ำหนัก การวัดส่วนสูง การวัดรอบเอว เป็นต้น การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่พยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพหรือผู้ป่วยในระหว่างดำเนินกิจกรรมของโครงการทั้งกิจกรรมรายบุคคลและกิจกรรมกลุ่ม การจัดทำบัญชีต่าง ๆ การเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล การรายงานผลข้อมูล และถ่ายภาพกิจกรรมของโครงการ การดูแลความเรียบร้อยหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรมทั้งเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ พัสตุ ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน สิ่งแวดล้อม และสถานที่ การตรวจสอบวันหมดอายุของเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ พัสตุ ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน และการเบิกเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ พัสตุ ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการป้องกันโรคให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอ^{21,22,23,24} เป็นต้น

3. บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการรักษาพยาบาล

ปฏิบัติกิจกรรมตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายจากพยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพในการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการรักษาพยาบาลในผู้ที่มีโรคประจำตัวหรือมีความเจ็บป่วยจนต้องการการรักษาพยาบาล การร่วมแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมด้านการรักษาพยาบาลเพื่อการพัฒนากระบวนการในหน่วยบริการปฐมภูมิ การทำงานสารบรรณ เช่น รับ-ส่ง เอกสารหรือหนังสือราชการ การจัดเตรียมเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและตรวจร่างกาย เช่น เอกสารแผ่นพับความรู้ เอกสารประกอบการสอน ภาพพลิกสื่อการสอนเพื่อประกอบการให้คำแนะนำหรือสอนสุขศึกษาภายหลังการรักษาพยาบาล อุปกรณ์วัดสัญญาณชีพ เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดส่วนสูง เครื่องวัดรอบเอว อุปกรณ์สำหรับตรวจร่างกาย เช่น ไฟฉาย ไม้กดลิ้น อุปกรณ์ช่วยฟัง อุปกรณ์ตรวจ ตา หู คอ จมูก เป็นต้น เครื่องเจาะน้ำตาลปลายนิ้ว อุปกรณ์สำหรับการเจาะเลือดจากเส้นเลือดดำ อุปกรณ์สำหรับทำแผล อุปกรณ์สำหรับเก็บส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการต่าง ๆ อุปกรณ์ช่วยฟื้นคืนชีพ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของแม่บ้านหรือพนักงานทำความสะอาด การจัดเตรียมสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้มีความสะอาด เหมาะสม และปลอดภัย เช่น

โต๊ะ เก้าอี้ เตียงนอนสำหรับตรวจร่างกายหรือทำหัตถการการรักษาพยาบาล การแจ้งขั้นตอนในการรับ บริการรักษาพยาบาลกับผู้ป่วย การช่วยเหลือพยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพเมื่อร้องขอหรือมอบหมายที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน เช่น การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล การจัดเตรียมหรือค้นหาเวชระเบียนผู้ป่วย การเตรียมเอกสารสำหรับการบันทึก การวัดสัญญาณชีพ การชั่งน้ำหนัก การวัดส่วนสูง การวัดรอบเอว เป็นต้น การให้ความช่วยเหลือกิจวัตรประจำวันหรืออำนวยความสะดวกกับผู้ป่วยตั้งแต่มาถึงหน่วยบริการปฐมภูมิ ระหว่างรับการรักษาพยาบาลจนกระทั่งกลับบ้าน เช่น การช่วยพยุงเดิน การช่วยเข็นรถนั่งและการจัดทำทาง การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม การช่วยย้ายและช่วยจำหน่ายผู้ป่วย การรับชำระค่ายา ค่าเวชภัณฑ์เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ค่ารักษาพยาบาลและออกใบเสร็จรับเงินชั่วคราว การดำเนินการนำเงินส่งชำระฝ่ายการคลังของทางโรงพยาบาลเพื่อออกใบเสร็จฉบับจริงและนัดหมายให้ผู้ป่วยมารับในกรณีที่ต้องการใบเสร็จฉบับจริง การสนับสนุนการฝึกอบรม หรือศึกษาดูงานแก่ นักศึกษา บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การจัดทำบัญชีต่าง ๆ การเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล และการรายงานผลข้อมูล การแจ้ง วัน เวลา สถานที่นัดหมายกับผู้ป่วย การดูแลความเรียบร้อยหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรมการรักษาพยาบาล จัดเก็บเวชระเบียน ยา เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ พัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน สิ่งแวดล้อม และสถานที่ การตรวจสอบวันหมดอายุของยา เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ พัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน และการเบิกยา เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ พัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรักษาพยาบาลให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอ^{21,22,23,24} เป็นต้น

4. บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการฟื้นฟูสุขภาพ

ปฏิบัติกิจกรรมตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายจากพยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพในการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการฟื้นฟูสุขภาพ ได้แก่ การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล การจัดเตรียมหรือค้นหาเวชระเบียนผู้ป่วย การเตรียมเอกสารสำหรับการบันทึกการเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน (Home visit) ให้กับพยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพ การจัดเตรียมกระเป๋าเยี่ยมบ้านให้มีความพร้อมใช้ เพียงพอ และเหมาะสมกับหัตถการของผู้ป่วย เช่น อุปกรณ์ตรวจร่างกาย อุปกรณ์ทำแผล อุปกรณ์ดูดเสมหะ อุปกรณ์เปลี่ยนสายให้อาหารทางสาย อุปกรณ์สำหรับเปลี่ยนสายสวนปัสสาวะ น้ำยาสำหรับใช้กับหัตถการแต่ละชนิด การวางแผนร่วมกับพยาบาลหรือทีมสุขภาพก่อนการออกเยี่ยมบ้าน การประสานขอรถเยี่ยมบ้าน การกำกับดูการปฏิบัติงานของแม่บ้านหรือพนักงานทำความสะอาด การช่วยเหลือพยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพเมื่อร้องขอหรือมอบหมายที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน การสนับสนุนการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานแก่ นักศึกษา บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การจัดทำบัญชีต่าง ๆ การเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล และการรายงานผลข้อมูล การดูแลกระเป๋าเยี่ยมบ้าน เช่น การทำความสะอาด ตรวจสอบสิ่งของในกระเป๋าให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอภายหลังจากที่พยาบาลหรือบุคลากรทีมสุขภาพกลับจากเยี่ยมบ้าน และการร่วมแสดงความความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมด้านการฟื้นฟูสุขภาพเพื่อการพัฒนากระบวนการในหน่วยบริการปฐมภูมิ^{21,22,23,24}

สรุป

การเกิดขึ้นของพนักงานธุรการมีประวัติความเป็นมายาวนานตั้งแต่สมัยก่อนคริสต์ศักราช โดยทำหน้าที่ในการจดบันทึก เก็บภาษี การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในด้านต่าง ๆ ทั้งในหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชน ส่วนการเกิดขึ้นของพนักงานธุรการในระบบสาธารณสุขเนื่องมาจากความต้องการบุคลากรเพื่อช่วยเหลือ แบ่งเบาภาระหน้าที่ของบุคลากรทีมสุขภาพโดยการดำเนินบทบาทที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพโดยตรง ในปัจจุบันพนักงานธุรการเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยม มีการบรรจุเป็นพนักงานสายสนับสนุนทั้งในประเทศไทยและทั่วโลก พนักงานธุรการจะทำงานในระบบสาธารณสุขต้องผ่านการเรียนรู้ ฝึกฝนทักษะ จนมีความชำนาญ และเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ กำหนด จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้โดยถือเป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความต้องการและมีบทบาทความสำคัญในการช่วยเหลือ แบ่งเบาภาระงานของบุคลากรทีมสุขภาพและของพยาบาลโดยเฉพาะงานในการบริการปฐมภูมิซึ่งเป็นหน่วยงานด่านหน้าที่มีความสำคัญต่อระบบบริการสุขภาพของประเทศ ซึ่งบทความนี้ได้รวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องในบทบาทของพนักงานธุรการกับการให้บริการสุขภาพในหน่วยบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย ครอบคลุมการดูแลสุขภาพใน 4 องค์ประกอบ คือ บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพ บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการป้องกันโรค บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการรักษาพยาบาล และบทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อนำไปสู่การให้บริการพยาบาลแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการให้เกิดความปลอดภัย เกิดความพึงพอใจ แบบองค์รวมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ เป็นการคงไว้ซึ่งคุณภาพการให้บริการพยาบาลของระบบสุขภาพที่ดี มีมาตรฐานและประชาชนหรือผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ข้อเสนอแนะ

พนักงานธุรการที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิทั่วประเทศสามารถนำองค์ความรู้เกี่ยวกับบทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพ บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการป้องกันโรค บทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการรักษาพยาบาล และบทบาทการเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปและธุรการในงานด้านการฟื้นฟูสุขภาพ ไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการในพื้นที่รับผิดชอบของตนเองได้

เอกสารอ้างอิง

1. Wikipedia, the free encyclopedia. Clerk; 2021 September 8 [cited 2021 November 3]. Available from: <https://en.wikipedia.org/wiki/Clerk>.
2. California Clerk of the Board of Supervisors Association. History of the clerk profession, clerk: one of the oldest government professions; 2019 [cited 2021 November 3]. Available from: <https://www.ccbsa.info/history-of-the-profession>.
3. Wikipedia, the free encyclopedia. King Narai the Great; 2021 November 2 [cited 2021 November 3]. Available from: https://th.wikipedia.org/wiki/King_Narai_the_Great.
4. Royal Thai Government Gazette. Civil Service Act 1928. Bangkok: Royal Thai Government Gazette; 1928 [cited 2021 November 3]. Available from: <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2471/A/293.PDF>.
5. Yamutai N. Meaningful work of personal assistant [thesis]. Bangkok: Thammasat University; 2015.
6. Jantiva P, Siengchin S, Boonyasopon T, Ketusingha V. Competency development model for executive secretaries in industrial enterprises. The Journal of KMUTNB. 2017; 27(3):557-64.
7. Department of Public Expenditure and Reform. Job description for clerical officer (CO); 2020 [cited 2021 November 3]. Available from: <https://hr.per.gov.ie/wp-content/uploads/2020/04/Clerical-Officer-job-descriptions-May-2019.pdf>.
8. Inlien A, Kraisahul K, Chanakun B. The effective model for general administration of secondary school. J NSTRU. 2017; 9(2): 121-31.
9. Saman P. A study of the general affairs administration in Mahachulalongkornrajavidyalaya University Wangnoi, Ayutthaya Province [thesis]. Bangkok: Mahachulalongkornrajavidyalaya University; 2013.
10. Praprat S, Sudrak N, Buapech J. The Efficiency of Administrative Performance of Affairs in Hatyai University. Proceedings of the 4th Hatyai national and international conference; 2013 May 10; Songkhla: Songkhla University; 2013. 270-8.
11. Briggs ARJ, Coleman M, Morrison M. Research methods in education leadership and management. California: SAGE Publications, Inc.; 2012.
12. Symon G, Cassell C. Qualitative Organizational Research – Core Methods and Current Challenges. California: Sage Publications, Inc.; 2012.
13. Spiller P, Chantuk T. Medial secretary roles in the 21st century. Journal of Marketing and Management Rajamangala University of Technology Thanyaburi. 2017; 4 (1): 1-16.

14. Vipakul S, Khumprasert I, Kamdu M. The Competencies of Executive Secretaries of Hospitals under Academic Collaboration Agreement. CUTJ. 2020; 18(2): 291-303.
15. Westbrook JI, Duffield CLL, Creswick NJ. How much time do nurses have for patients? A longitudinal study quantifying hospital nurses' patterns of task time distribution and interactions with health professionals. BMC. 2011; 11(1): 319.
16. Pipopsuttipaiboon S, Torugsa S, Pichitchock Y. A development of ward clerk service at King Chulalongkorn Memorial Hospital. TJN. 2014; 63(3): 27-36.
17. NHS Greater Glasgow & Clyde. Ward Clerk - Health Records Glasgow Royal Infirmary; 2021 June 29 [cited 2021 November 4]. Available from: <https://apply.jobs.scot.nhs.uk/displayjob.aspx?jobid=59194>
18. National Health Security Office. Strategy and Planning Division. National Health Security Committee. National health security system development strategy No.4 (2017-2021) Revised Edition 2019. Bangkok: National Health Security Office; 2019.
19. Ministry of Public Health. Primary service system strategic plan 4.0 (2017-2036). Nonthaburi: Ministry of Public Health; 2017.
20. Kaewprasong A, Piaseu N, Neelapaichit N, Deesamer S. Activities and outcomes of primary medical care provided by nurses in primary care units of health service region 4. Thai Journal of Nursing Council. 2021; 36(2): 129-44.
21. Pattarateeranon P, Sriyoha N, Sreeprasarn P, Saowanee R. Role of Community Nurses in Health Promotion and Prevention of Coronavirus 2019 Pandemic in 8 Community Responsible Area, Ramathibodi Hospital. TH. J. of Health Edu. 2021; 44(1):1-11.
22. Ramathibodi Archives and Museum. Clerk unit; 2020 September 16 [cited 2021 November 4]. Available from: <https://www.rama.mahidol.ac.th/ram/th/HistoryArchives/department/16-Sep-2020-1551-th>.
23. Son-ong J. Administrative operation manual (update 2012); 2012 [cited 2021 November 4]. Available from web site: <http://office.nu.ac.th/meeting/pdf/manual2.pdf>.
24. Human Resources Management Division. Positioning standard Ministry of Health staff; 2019 December 24 [cited 2021 November 4]. Available from: https://hr.moph.go.th/site/hr_moph/?p=3020.