

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สาระสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ ความพยายามทั้งปวงที่มีความมุ่งหวังให้บุคคลในฐานะสมาชิกของสังคมได้เพิ่มขีดความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการให้แก่สังคม อีกทั้งต้องมีโอกาสที่จะใช้ความสามารถที่ได้รับการพัฒนานั้นอย่างเต็มศักยภาพและการรักษาไว้ซึ่งความสามารถและประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ นั่นคือการทำให้บุคคลมีสภาวะสุขภาพดีอยู่เสมอ ชีวิตต้องอาศัยกระบวนการของการส่งเสริมสุขภาพและการส่งเสริมสุขภาพถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ฉะนั้นพนักงานที่มีสุขภาพแข็งแรงจึงเป็น “ทุนมนุษย์” (Human Capital) ที่สำคัญ เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความสามารถในการผลิต (Productivity) สินค้าและบริการเพิ่มขึ้น บริการด้านส่งเสริมสุขภาพซึ่งเป็น “สินค้าสาธารณะ” (Public Goods) ซึ่งมีผลกระทบภายนอกของการลงทุน (Externality) นั่นคือบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพไม่เพียงทำให้พนักงานมีสุขภาพดีไม่เจ็บป่วยเท่านั้น แต่การมีสุขภาพดีของเขามีส่วนทำให้เกิดความสามารถในการผลิตบริการแก่สังคม รัฐจึงต้องถือเป็นภารกิจที่จะต้องจัดบริการสาธารณสุขเชิงรุกนั่นคือการดำเนินการอย่างจริงจังในด้านการส่งเสริมสุขภาพ เพราะการส่งเสริมสุขภาพให้แก่พนักงานคือหัวใจสำคัญที่จะทำให้เป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นความจริงขึ้นได้อีก ทั้งเป็นการลงทุนที่ต่ำแต่ได้ผลตอบแทนสูง ทั้งนี้จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานคือ รัฐ นายจ้าง และลูกจ้าง ในฐานะที่ทุกฝ่ายเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสีย (Stake-Holders) จากภาวะมีสุขภาพที่ดีของพนักงาน แต่ในปัจจุบันรัฐบาลยังไม่ได้ให้ความสนใจและให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมสุขภาพของพนักงานอย่างแท้จริง การให้บริการสุขภาพส่วนใหญ่มุ่งไปที่การให้สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลเมื่อพนักงานเจ็บป่วยแล้ว พื้นที่ความรู้ความเข้าใจต่อการส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงาน (Work Place Health Promotion) ของภาคเอกชนในฐานะผู้ประกอบการยังมืออย่างจำกัด ยังมิได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการส่งเสริมสุขภาพ

เสริมสุขภาพให้แก่พนักงานของตน สวัสดิการที่ให้แก่พนักงานยังเน้นไปที่ค่าตอบแทนในรูปของเงินมากกว่าอย่างอื่น การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพในธุรกิจภาคเอกชนต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากรัฐบาล นายจ้างหรือเจ้าของกิจการและพนักงานเอง ภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและความยุ่งยากทางเศรษฐกิจและสังคมที่กำลังจะตามมาในอนาคต การแสวงหาคำตอบเพื่อเป็นทางออกให้แก่สังคมไทยจะต้องไม่มุ่งตอบเฉพาะปัญหาทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว หากยังจะต้องตอบคำถามทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นปัญหาทางสังคมทั้งนี้เพราะไม่มีปัญหาใดเกิดขึ้นและดำเนินไปอย่างโดดเดี่ยวได้ในสังคม ฉะนั้นการแก้ปัญหาเศรษฐกิจจึงมีอาจแก้ไขด้วยศักยภาพที่มีมิติทางเศรษฐกิจและธุรกิจการเงินการคลังแต่เพียงด้านเดียว มิติทางสังคมทุกๆด้านจำเป็นต้องถูกนำเข้าสู่ระบบคิดของนักแก้ปัญหา เพื่อแก้ไขวิกฤตครั้งนี้ไปพร้อมๆกัน ซึ่งธุรกิจเอกชนควรจะมองหากระบวนการในการดำเนินงานที่มุ่งทั้งผลผลิต สุขภาพพนักงานตลอดจนขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยเฉพาะในภาวะการณ์เช่นนี้ การส่งเสริมสุขภาพจะเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของการบริการสาธารณสุขเพราะการส่งเสริมสุขภาพช่วยลดต้นทุนในการผลิตบริการอันเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายเพื่อการรักษาพยาบาลลดลง พนักงานที่อาจเจ็บป่วยจากสภาพการทำงานหรือเกิดจากพฤติกรรมเสี่ยงของพนักงาน รวมถึงการลดภาระค่าใช้จ่ายเงินประกันสังคมที่รัฐ เจ้าของผู้ประกอบการและพนักงานต้องร่วมรับผิดชอบอีกด้วย

ในปัจจุบัน ธุรกิจเอกชนภาคบริการโดยเฉพาะธนาคารประสบภาวะวิกฤติ ดังที่เป็นอยู่ ซึ่งส่งผลให้เกิดภาวะการล้มละลายต้องเพิ่มทุน ต้องร่วมทุนกับสถาบันการเงินของรัฐหรือถูกควบกิจการ ซึ่งส่งผลให้เกิดภาวะการปลดหรือเลิกจ้างพนักงานบางส่วน ทำให้เกิดปัญหาการว่างงานขึ้นทั่วไป ทำให้พนักงานที่ยังคงทำงานอยู่ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เกิดความไม่มั่นคงในอาชีพและรายได้ ประกอบกับลักษณะงานโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว พนักงานส่วนใหญ่ต้องนั่งทำงานอยู่กับโต๊ะทำงานเป็นระยะเวลานาน ๆ ไม่ค่อยมีกิจกรรมที่ต้องมีการเคลื่อนไหวหรือออกกำลังกายมากนัก ต้องทำงานอยู่ในห้องปรับอากาศซึ่งเป็นระบบปิด อากาศถ่ายเทได้น้อย บางคนยังต้องทำงานอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานและพนักงานส่วนใหญ่ต้องรับผิดชอบต่อการเงินจำนวนมาก ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งจากลักษณะงานดังกล่าวย่อมจะส่งผลกระทบต่อสภาวะสุขภาพของ

พนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ ดังนั้นธนาคารควรจะได้ให้ความสนใจในการพัฒนากระบวนการดำเนินธุรกิจที่มุ่งผลผลิตสุขภาพของพนักงาน ตลอดจนขวัญและกำลังใจซึ่งกันและกัน ถึงเวลาที่ธุรกิจธนาคารจะได้ทำความรู้จักกับแนวทาง “งานสุขภาพ” (Health Work Approach – HWA) ซึ่งเป็นแนวทางสากล เสนอแนะโดยองค์การอนามัยโลกให้แก่องค์กรและสถานประกอบการต่าง ๆ ทั่วโลก นำไปเป็นแนวทางดำเนินกิจการของตน แนวทางที่ได้รับการพัฒนาขึ้นภายใต้หลักการและปรัชญาของการส่งเสริมสุขภาพที่มุ่งเฉพาะในบริบทของสถานที่ทำงาน จึงเรียกว่าการส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงาน (Workplace Health Promotion)

ซึ่งจากการสำรวจในขั้นต้นของธุรกิจเอกชนภาคบริการในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารธนาคารและพนักงานบางคน ในส่วนผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและสนใจการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพพอสมควร โดยมีการดำเนินกิจกรรมหลาย ๆ ประการที่ส่งผลโดยตรงหรืออ้อมต่อการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน มีการตอบสนองโดยนโยบายของรัฐบาล เช่นการประกาศเขตสูบบุหรี่และเขตงดสูบบุหรี่ การสนองตอบชั่วโมงทำงานของพนักงาน ตาม พรบ. คุ้มครองแรงงาน นอกเหนือจากนโยบายของรัฐ มีการจัดการแข่งขันกีฬา เคยเชิญครูฝึกเดินแอโรบิคมาสอนพนักงานหลังเลิกงาน การจัดสิ่งแวดล้อมภายในธนาคารและไม่ปิดกั้นความคิดข้อเสนอต่าง ๆ ของพนักงาน มีการตรวจสุขภาพประจำปี โดยการเชิญแพทย์มาตรวจที่ธนาคาร บางครั้งเชิญแพทย์เฉพาะทางมาให้ความรู้ ชี้แจง สาเหตุ วิธีการป้องกันโรคต่าง ๆ ตามความสนใจในช่วงเวลานั้น ๆ ในส่วนของพนักงานก็มีการตอบรับการดำเนินงาน และนโยบายด้านการส่งเสริมสุขภาพทั้งในด้านส่วนรวมตามแนวทางที่ธนาคารดำเนินการและโดยกลุ่มเพื่อนพนักงานหรือส่วนตัว ได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ร่วมเล่นกีฬา ร่วมชมรมแอโรบิค กอล์ฟ หรือบางกลุ่มก็ชักชวนกันไปออกกำลังกาย ซึ่งจากการสำรวจในขั้นต้นจะพบได้ว่า ธนาคารได้ให้ความสำคัญของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพบ้างพอสมควร

จากการสำรวจในขั้นต้นในเรื่องการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพในธุรกิจบริการเอกชน ธนาคาร ทราบได้ว่าในส่วนของธุรกิจธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพบ้างพอสมควร แต่ยังขาดความเข้าใจ

และแนวทางขบวนการส่งเสริมสุขภาพเข้ากับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ยังดำเนินการได้ไม่ครอบคลุม จึงจะเข้าไปศึกษาโดยละเอียดว่า การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพที่ผ่านมาของธนาคนั้น ครอบคลุมมากน้อยแค่ไหน ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้นปรากฏออกมาชัดเจนเพียงใด ธนาคน ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานดังกล่าวในรูปของผลกำไร ขาดทุนอย่างไร ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแก่พนักงาน คุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อที่จะทราบบทบาทของธุรกิจธนาคนมองเห็นสภาพ การณ์ที่เป็นอยู่ในการดำเนินการด้านการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งปัญหาในการดำเนินงานที่ประสบ อยู่ สำรวจความต้องการของพนักงาน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยและใช้กระบวนการสร้างความเข้าใจและความพร้อมของ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพทั้งภาครัฐ เจ้าของธุรกิจธนาคน ผู้บริหาร พนักงาน เนื่องจากการ วิจัยที่มุ่งเน้นการสร้างพื้นฐานของการพัฒนาการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพในธุรกิจธนาคน จึงจำเป็นต้องจัดกระบวนการศึกษาให้สอดคล้องกับโอกาสและแนวทางที่จะสามารถทำให้มองเห็น แนวทางในการดำเนินการให้การส่งเสริมสุขภาพในธุรกิจธนาคนทั้งในระดับนโยบาย มาตรการและ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

เพื่อศึกษาสถานการณ์ของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในปัจจุบันของธนาคนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยครอบคลุมประเด็น มุมมองของผู้บริหาร ในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ รูปแบบที่เกิดจากการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ และ จุดเริ่มต้น ของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีข้อมูลเชิงสถิติเป็นข้อมูลประกอบโดยมุ่ง ศึกษาเฉพาะกรณีในด้านการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในธนาคนพาณิชย์เอกชน 1 แห่ง คือ ธนาคนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษารูปแบบ

การดำเนินงาน ผลการดำเนินงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พนักงาน/ลูกจ้าง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานใน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างที่เข้าทำการศึกษาวิจัย

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้จัดการ รองผู้จัดการ สมุห์บัญชี ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างที่เข้าทำการศึกษาวิจัย

สภาวะสุขภาพ หมายถึง สภาวะที่มีร่างกายมีสมรรถภาพทางกาย สถานภาพทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ทางสังคม มีสติปัญญาความสามารถในการทำงาน สถานภาพทางเศรษฐกิจ และการรับรู้สมรรถนะพร้อมในการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

สถานการณ์การดำเนินงานการส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สถานการณ์ของกระบวนการที่จะเอื้อให้พนักงานเพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมและพัฒนาสุขภาพของตนเอง ซึ่งมีวิธีการดำเนินงาน โดยรับการสนับสนุนด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ องค์การ นโยบายและกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับสุขภาพ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติและเกิดสภาพการดำรงชีวิตที่นำไปสู่การมีสุขภาพดี ณ เวลานี้

มุมมองของผู้บริหารในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ความคิดเห็น การรับรู้ และเจตคติของผู้บริหารที่มีต่อการส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ

รูปธรรมที่เกิดจากการส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผลของการส่งเสริมสุขภาพที่เป็นรูปธรรมในรูปของกิจกรรมที่สังเกตและใช้ประโยชน์ได้สำหรับพนักงาน

จุดเริ่มต้นของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การริเริ่มกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการเริ่มตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน ไปจนถึงการประเมินผล

พฤติกรรมสุขภาพ หมายถึง คุณสมบัติส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย ความเชื่อ ความคาดหวัง แรงจูงใจ ค่านิยม การรับรู้ บุคลิกภาพ ตลอดจนองค์ประกอบทางด้านสติปัญญา และด้านอารมณ์ รวมทั้งแบบแผนการแสดงออกของการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงรักษาสุขภาพ การป้องกันและการพัฒนาสุขภาพให้ดียิ่งขึ้น

บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง กิจกรรมหรือรูปแบบการดำเนินงานเพื่อการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ให้แก่พนักงานธนาคาร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของบุคคลในแต่ละยุคสมัย โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัว และการทำงานต้องผสมผสานกันอย่างกลมกลืน ซึ่งทำให้บุคคลมีความพึงพอใจและมีความสุข ตลอดจนผลผลิตของงานนั้นมีคุณค่าต่อสังคม โดยวัดได้จากตัวชี้วัด 8 ด้านคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นในองค์กรการคุ้มครองแรงงาน การดำเนินชีวิต และลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม

นโยบายของรัฐ หมายถึง นโยบายที่เกี่ยวกับสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานโดยแสดงในรูปของกฎหมายทั้ง 5 ด้านคือ กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน กฎหมายประกันสังคม กฎหมายกองทุนเงินสำรองเลี้ยงชีพ กฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน

การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล หมายถึง การสร้างเสริมประสบการณ์ในเรื่องงาน ความรู้ด้านสุขภาพ การป้องกันโรค ฯลฯ ให้พนักงานธนาคาร

การปรับเปลี่ยนบริการสาธารณสุข หมายถึง การนำรูปแบบการดำเนินงานแบบใหม่มาใช้แทนรูปแบบบริการสาธารณสุขเดิมๆ

สวัสดิการ หมายถึง ประโยชน์และบริการที่พนักงานได้รับนอกเหนือจากค่าจ้างที่อาจเป็นตัวแทน หรือไม่ใช่ก็ได้

ค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ทั้งในรูปของเงินสวัสดิการ และรวมถึงผลประโยชน์ต่างๆ ที่ธนาคารให้แก่พนักงาน

การทำงานล่วงเวลา หมายถึง การทำงานที่นอกวัน – เวลาการทำงานปกติ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบสถานการณ์การส่งเสริมสุขภาพ มุมมองของผู้บริหาร ผลที่เป็นรูปธรรม และจุดเริ่มของการส่งเสริมสุขภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก
2. ผู้วิจัยและหน่วยงานด้านสาธารณสุขรวมถึงสำนักงานประกันสังคมสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้