

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ความต้องการบริการด้านสุขภาพได้เพิ่มขึ้นอย่างมาก สถานบริการด้านสุขภาพของรัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รัฐจึงมีนโยบายส่งเสริมให้เอกชนเข้ามามีส่วนในการจัดบริการด้านนี้ เป็นผลให้สถานบริการสุขภาพในรูปแบบโรงพยาบาลเอกชนเกิดขึ้นอย่างมากมายในเมืองใหญ่ ๆ ทั่วประเทศ ปัจจุบันสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศเปลี่ยนแปลงไป เกิดภาวะวิกฤติทางสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนในการดำเนินกิจการทั้งหลาย โรงพยาบาลเอกชนซึ่งเป็นสถานบริการสุขภาพได้รับผลกระทบจากวิกฤติการณ์ครั้งนี้เช่นกัน ส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนทุกแห่งต้องลดต้นทุนในการดำเนินกิจการ ผู้บริหารจึงต้องลดค่าใช้จ่ายลงเพื่อความอยู่รอดของสถานประกอบการ มีการจำกัดค่าใช้จ่ายด้านค่าแรงของพนักงาน การปรับอัตราค่าจ้าง การปรับเปลี่ยนตำแหน่ง ทำให้เกิดความเครียดเนื่องจากการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน Schmitt & Klimoski (1991, p.246-247) กล่าวว่าสถานการณ์เช่นนี้จะทำให้เกิดภาวะการขาดงาน (Absenteesism) การทำงานล่าช้า (Tardiness) การลาออกจากงาน (Turnover) การหยุดงาน (Work Stopage) การเรียกร้อง (Grievences) การประท้วง (Strikes) อุบัติเหตุและภาวะความเจ็บป่วย (Accidents and Work-Related Illness) รวมทั้งทำให้ผลผลิตลดลง (Productivity Decreasing) ภาวะการณ์เหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะบางประการของการไม่มีคุณภาพชีวิต ภายใต้ภาวะการณ์เช่นนี้ทุกฝ่ายในองค์กรควรร่วมกันหาวิธีที่จะเผชิญกับปัญหาอย่างชาญฉลาด โดยการส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่เอื้อให้ทุกคนสามารถมีชีวิตการทำงานอยู่ในระบบอย่างมีความสุขระดับหนึ่ง นายจ้างและลูกจ้างควรมีความเห็นอกเห็นใจกัน เพื่อช่วยกันประคับประคองให้องค์กรผ่านพ้นวิกฤติไปได้

จากการศึกษาสถานการณ์และแนวโน้มการบริการสาธารณสุขในประเทศไทย ระบบบริการสาธารณสุขเป็นระบบที่เปิดกว้าง ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งนับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 เป็นต้นมา กระทรวงสาธารณสุขได้ขยายสถานบริการครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง สำหรับภาคเอกชนได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วของสถานพยาบาลภาคเอกชนทั้งประเภทมีเตียงไว้รับผู้ป่วยและประเภทไม่มีเตียง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 6 - 7 ที่ผ่านมา เนื่องจากประชาชน

มีรายได้เพิ่มขึ้น จึงมีคนต้องการคุณภาพบริการและความสะดวกสบายจากสถานบริการเพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนทั้งประเทศมีจำนวนเตียงทั้งหมดรวม 20,544 เตียง คิดเป็นร้อยละ 19 ของจำนวนเตียงรวมของประเทศ สำหรับค่าใช้จ่ายเพื่อสุขภาพนั้น ใช้จ่ายเพื่อสุขภาพของประเทศสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มจากร้อยละ 3.4 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเมื่อต้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 4 (2521) เป็นร้อยละ 5.9 ในช่วงต้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 7 (2535) ซึ่งใช้จ่ายส่วนใหญ่มาจากภาคเอกชนร้อยละ 76 นอกจากนั้นข้อจำกัดการขยายตัว การบริการพยาบาลทางภาครัฐ มีผลกระทบทำให้มีการขยายตัวของภาคเอกชนอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่เขตเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใหญ่ในภาคต่าง ๆ เป็นต้น จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีการขยายตัวของโรงพยาบาลเอกชนเป็นอย่างมาก รวมทั้งโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ซึ่งเปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2536 เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนเตียงถึง 350 เตียง มีการดำเนินการโดยเน้นการบริการทางด้านการรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐานสูง โดยมีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย การให้บริการครอบคลุม มีกลยุทธ์ทางการตลาดโดยการทำข้อผูกพันกับบริษัทเอกชน และองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้ได้กลุ่มลูกค้าที่มีกำลังซื้อมากขึ้น และจัดทำโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ ทางด้านการรักษาพยาบาล เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ โปรแกรมคลอดบุตรแบบเหมาจ่าย และมีการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการสู่ประชาชนเพื่อทำให้เกิดความสนใจต่อเรื่องสุขภาพ

ในการส่งเสริมสุขภาพที่ดีและเหมาะสมนั้น ผู้บริหารและลูกจ้างต้องมีความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการส่งเสริมสุขภาพ การได้ทำความรู้จักแนวทาง “งานสุขภาพ” (Health Work Approach) ซึ่งเป็นแนวทางสากล เสนอแนะโดยองค์การอนามัยโลกให้แก่องค์กรและสถานประกอบการต่าง ๆ ทั่วโลก นำไปเป็นแนวทางดำเนินกิจการของตน แนวทางนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นภายใต้หลักการและปรัชญาของการส่งเสริมสุขภาพ ที่มุ่งเฉพาะในบริบทของสถานที่ทำงานจึงเรียกว่าการส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงาน (Workplace Health Promotion) อย่างไรก็ตาม การประกอบการในรูปแบบของโรงพยาบาลมีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงจากการทำงานอยู่ในเกณฑ์ที่สูง เช่น โอกาสในการติดเชื้อในโรงพยาบาลมีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงจากการทำงานอยู่ในเกณฑ์ที่สูง เช่น โอกาสในการติดเชื้อในโรงพยาบาล การติดเชื้อจากผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษา ความเสี่ยงจากการที่ต้องใช้สารเคมีต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่มากที่ใช้ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยรังสีที่ใช้ในการรักษา วินิจฉัย เป็นต้น อย่างไรก็ตามจากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 ได้มีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยมีนโยบายเน้นคุณภาพของการบริหารและคุณภาพของการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ในการที่จะทำให้เกิดบรรยากาศดังกล่าว ผู้บริหารโรงพยาบาลได้มอบหมายให้ฝ่ายพัฒนาบุคลากร จัดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้น เช่น 5 ส.

(สะอาด, สะดวก, สะอาด, ถูกสุขลักษณะ, สร้างนิสัย) ในทุกแผนก และมีการประเมินผล จัดประกวดเป็นระยะ อีกทั้งโรงพยาบาลได้ดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรม ISO 9002 เพื่อควบคุมคุณภาพของงานและการบริการ มีการจัดตั้งอำนาจความสะดวก มีเครื่องมือในการทำงานอย่างพอเพียง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่จะมีการจัดให้มีปริมาณเพียงพอเพื่อจะได้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว รวมถึงมีการยืดหยุ่นในการจัดอัตรากำลังในแต่ละเวรตามจำนวนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลยังได้รับรางวัลการดำเนินงานของโรงพยาบาลดังกล่าว และทำให้โรงพยาบาลได้รับรางวัลชมเชยด้านการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม ประเภทองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ปี 2539

จากประเด็นปัญหาและแนวทางที่โรงพยาบาลได้มีการดำเนินการดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของทางโรงพยาบาลว่ามีการดำเนินการอย่างไร รวมถึงความรู้ความเข้าใจของส่วนลูกจ้างพนักงานในเรื่องความเสี่ยงที่ต้องเผชิญในการทำงาน การสนใจต่อสุขภาพ คุณภาพชีวิตของตน

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาด้านการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในปัจจุบันของโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม 1
2. เพื่อศึกษามุมมองและแนวคิดของผู้บริหารและพนักงานในด้านการส่งเสริมสุขภาพ
3. เพื่อศึกษาจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 1
4. เพื่อศึกษาผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม 1

#### ขอบเขตของการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นข้อมูลประกอบ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร และพนักงานของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 โดยวิธีการสัมภาษณ์ (Interview) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) การทำกลุ่มสนทนา (Focus Groups) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยมีเนื้อหาที่ทำการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎีการส่งเสริมสุขภาพของ

1. Ottawa Charter
2. PRECEDE- PROCEED Framework
3. คุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้ตัวชี้วัดทั้ง 8 ด้านของ Walton

4. ทฤษฎีการประเมินภาวะสุขภาพของ Gimado and Dusek (1988)
5. กฎหมายและนโยบายของรัฐ
6. บริบท (Context) ของสถานประกอบการที่ศึกษา

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

**การส่งเสริมสุขภาพ** หมายถึง กระบวนการเพิ่มความสามารถของคนเราในการควบคุม และสร้างเสริมสุขภาพของตนเองให้ดีขึ้น เพื่อให้มีสุขภาพดีทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

**สภาวะสุขภาพ** หมายถึง สภาวะที่แสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการทำงานของร่างกาย สถานภาพทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ทางสังคม มีสติปัญญาความสามารถในการทำงาน สถานภาพทางเศรษฐกิจและสภาวะสุขภาพของตนเอง เพื่อให้พร้อมในการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

**พฤติกรรมสุขภาพ** หมายถึง คุณสมบัติส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย ความเชื่อ ความคาดหวัง แรงจูงใจ ค่านิยม การรับรู้บุคลิกภาพ ตลอดจนองค์ประกอบทางด้านสติปัญญา และด้านอารมณ์ รวมทั้งแบบแผนการแสดงออกของการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงรักษาสุขภาพ การป้องกันและการพัฒนาสุขภาพให้ดียิ่งขึ้น

**ปัจจัยนำ** หมายถึง ปัจจัยที่จูงใจและให้เหตุผลเพื่อการมีพฤติกรรมสุขภาพประกอบด้วย ความรู้ ทัศนคติ ความเชื่อของตัวพนักงาน

**ปัจจัยเอื้อ** หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้แรงจูงใจความตั้งใจเป็นจริงขึ้นมา ซึ่งได้แก่ กฎระเบียบ และข้อบังคับของโรงพยาบาล การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงานของทางโรงพยาบาล

**ปัจจัยเสริม** หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้พฤติกรรมของพนักงานยืนยาวต่อเนื่องหรือไม่ ต่อเนื่อง ซึ่งจะเกี่ยวกับการให้รางวัล การสนับสนุน คำแนะนำ คำตักเตือนจากเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว นายจ้าง

**บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ** หมายถึง บริการที่เป็นการเพิ่มสมรรถนะให้บุคคลมีความสามารถเพิ่มขึ้นในการควบคุมปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดภาวะสุขภาพ และเป็นผลให้บุคคลมีสุขภาพดี และหมายรวมไปถึงกิจกรรมซึ่งมุ่งจะลดผลกระทบของสภาวะเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่มีต่อสุขภาพอนามัยให้เบาบางลง

**คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)** หมายถึง ชีวิตการทำงานที่สามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ และมีความสุข โดยวัดได้จากตัวชี้วัด 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน การทำงานร่วมกันและสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น การดำเนินชีวิตที่สมดุล สิทธิส่วนบุคคล ลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม

กฎบัตรออตตาวา หมายถึง ข้อเสนอจากการประชุมระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพ ได้ระบุรายละเอียดของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ 5 ประการ คือการสร้างนโยบายสาธารณะที่จะส่งเสริมสุขภาพ การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล การปรับเปลี่ยนระบบบริการสาธารณสุขเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ

สถานการณ์การส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สถานการณ์การดำเนินงานการส่งเสริมสุขภาพ ในสถานที่ทำงานตามกฎบัตรออตตาวา 5 ประการ งานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การจัดการทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาที่ยั่งยืน

การสร้างนโยบายสาธารณะที่เอื้อต่อสุขภาพ หมายถึง นโยบายสาธารณะที่ทุกหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องยอมรับและมีการปฏิบัติอย่างเป็นจริง เป็นกิจกรรมที่ต้องกำหนดร่วมกัน เพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ จะอยู่ในลักษณะที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพของประชาชน เช่น สินค้า บริการต่าง ๆ บริการสาธารณะและสิ่งแวดล้อมที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ

พัฒนาทักษะส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถในการดำรงชีวิตและความสามารถทางร่างกาย ซึ่งเพิ่มสมรรถนะให้บุคคลสามารถควบคุมและชี้นำวิถีชีวิตของตนเอง และพัฒนาความสามารถในการดำรงชีวิต โดยก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อมรอบตัวบุคคล ประสบการณ์ในเรื่องงาน ความรู้ด้านสุขภาพ การป้องกันโรค

การเสริมสร้างความเข้มแข็ง หมายถึง กระบวนการที่ทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีอำนาจ เกิดความเป็นเจ้าของและควบคุมงานที่ตนริเริ่มรวมทั้งอนาคตของกลุ่มหรือองค์กร

การปรับเปลี่ยนบริการสาธารณสุข หมายถึง การนำรูปแบบการดำเนินงานด้านการให้บริการสุขภาพแบบใหม่มาใช้แทนรูปแบบการบริการสุขภาพแบบเดิมซึ่งมุ่งแก้ไขปัญหาสุขภาพเมื่อสุขภาพอยู่ในสภาวะที่เกิดปัญหา เช่น การรักษาพยาบาลเมื่อเกิดเจ็บป่วย ฯลฯ สำหรับรูปแบบใหม่ในการให้บริการสุขภาพนี้ จะเน้นการป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาแก่สุขภาพของบุคคล และส่งเสริมให้บุคคลมีความสามารถเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดสุขภาพ ยังผลให้บุคคลมีสุขภาพดี

พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบกฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นทางการ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยมที่มีอยู่ในกลุ่มบุคคล องค์กร ชุมชน หรือสังคมนั้น ๆ

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ไม่ใช่สิ่งมีชีวิต สามารถมองเห็นและจับต้องได้ที่อยู่โดยรอบสถานประกอบการ รวมถึงสถานที่อันเกี่ยวเนื่องกับสถานประกอบการ เช่น หอพัก ฯลฯ และหมายรวมถึง ต้นไม้ สวนหย่อมในบริเวณสถานประกอบการ

สิ่งแวดล้อมทางสังคม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง หรือเกี่ยวข้องกับสถานประกอบการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 นอกเหนือจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รวมถึงบุคคลและการเข้าถึงทรัพยากรด้านสุขภาพ สวัสดิการและโอกาสของบุคคล

การพัฒนาแบบยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน โดยไม่ทำให้ความสามารถของคนรุ่นหลังในการที่จะบรรลุความต้องการของเขาเองต้องมีข้อจำกัดครอบคลุมนั้นทั้งมิติทางสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยเน้นหนักที่ความเป็นธรรมและสุขภาพของมวลมนุษย์

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ค้นพบศักยภาพของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 ทั้งระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการว่ามีขีดความสามารถในการพัฒนาไปสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพได้ในอนาคต
2. ได้รูปแบบในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ อุตสาหกรรม บริการประเภทโรงพยาบาล ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงพยาบาลเอกชนที่มีศักยภาพระดับเดียวกันให้ก้าวไปสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพได้
3. ได้ทราบความต้องการ กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายการส่งเสริมสุขภาพได้ตรงกับความต้องการของบุคลากร