

บทที่ ๑

การปรับเปลี่ยนบริการด้านสุขภาพ

การจัดบริการด้านสุขภาพแก่พนักงาน

การจัดบริการด้านสุขภาพแก่พนักงานของสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่ ได้มีการดำเนินงานดังนี้

จัดห้องพยาบาล และชุดปฐมพยาบาลไว้ที่ห้องตอกบัตรลงเวลาของพนักงานและมีพนักงานแต่ละฝ่ายที่ได้รับการอบรมให้สามารถให้การปฐมพยาบาลแก่พนักงานและลูกค้าที่เกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยก่อนนำไปยังโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ หรือ เรียกรถพยาบาลจากโรงพยาบาลมารับผู้ป่วย ซึ่งเป็นการให้บริการแก่พนักงานเมื่อเกิดการเจ็บป่วย

มีการประสานงานกับโรงพยาบาลคู่สัญญาในเครือข่ายโครงการประกันสังคมมาให้บริการรักษาแก่พนักงานที่เจ็บป่วย และเมื่อได้รับแจ้งจากกองทุนประกันสังคมจังหวัด เรื่องกำหนดการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อบริการตรวจสุขภาพและรักษาโรคแก่สมาชิก แผนกบุคคลก็จะติดบอร์ดและแจ้งให้พนักงานทราบ

ส่วนการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริการมาเป็นเชิงรุก ที่พบจากการเก็บข้อมูล ได้แก่ การสร้างความตระหนักในเรื่องสุขภาพแก่พนักงาน ได้แก่ ความปลอดภัย มีการจัดอบรมเรื่องการจราจรและการขับขี่รถอย่างปลอดภัยโดยเชิญตำรวจจราจรมาให้ความรู้แก่พนักงาน การรณรงค์เรื่องบุหรี่ และการต่อต้านยาเสพติดโดยการจัดนิทรรศการตามบอร์ดต่าง ๆ ภายในร้าน ผู้บริหารพูดชักชวนให้พนักงานเลิกสูบบุหรี่ในการประชุมพนักงานและมีระเบียบห้ามพนักงานสูบบุหรี่ในขณะที่ทำงาน นอกจากนี้รองประธานได้จัดให้กลุ่มพนักงานที่สูบบุหรี่ ได้พบปะกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเพื่อให้ความรู้ และแนะนำวิธีการเลิกบุหรี่ ตลอดจนการให้กำลังใจการกระตุ้นเตือนพนักงานให้ทราบถึงเหตุการณ์ และสถานการณ์ของโรคติดต่อที่กำลังเป็นปัญหา เช่น โรคเอดส์ โรคอุจจาระร่วง โรคไข้เลือดออก วัณโรคและมาลาเรีย ซึ่งผู้จัดการจะติดตามข่าวสารด้านสุขภาพจากสื่อมวลชน โดยเฉพาะทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์และนำไปพูดคุยให้กับหัวหน้าแผนกทราบในที่ประชุมประจำสัปดาห์เพื่อให้หัวหน้าแจ้งให้พนักงานทราบและดูแลตนเองต่อไป นอกจากนั้นก็นำไปพูดในการประชุมพนักงานประจำเดือน

การพิจารณาโบนัสและปรับเงินเดือนของพนักงาน ร้านได้นำเอาข้อมูลเรื่องการลาป่วยของพนักงานมาประกอบพิจารณา และมีการให้รางวัลประจำปีแก่พนักงานประวัติดีเด่น คือ ไม่ป่วย ไม่สาย ไม่ขาด ไม่ลา รางวัลแผนกที่มีความสามัคคีและทำงานดี

การตรวจวัดสมรรถภาพทางกายให้แก่พนักงาน ซึ่งเกิดจากการประสานงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขเชียงใหม่ เข้าไปทำการตรวจวัดสมรรถภาพทางกายของพนักงานจำนวน 60 คน ผ่านผู้จัดการและได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากร้าน จัดสถานที่และจัดพนักงานมาทำการตรวจวัดสมรรถภาพในเวลาทำงาน พบว่า พนักงานมีสมรรถภาพจำนวน 97 คน ผลการตรวจ พบว่า พนักงานมีสมรรถภาพทางกายอยู่ในระดับดีมากร้อยละ 2.08 ระดับดี 37.50 ระดับปานกลาง 54.04 และมีสมรรถภาพทางกายในระดับต่ำ ร้อยละ 9.38 ซึ่งเป็นการดำเนินงานสร้างความตระหนักให้แก่พนักงานในเรื่องสุขภาพเท่านั้น

ความต้องการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคของพนักงานในสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่

จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 99 ชุด พบว่า กิจกรรมที่พนักงานมีความต้องการมากที่สุด คือ กิจกรรมคลายเครียด ร้อยละ 86.9 รองลงมาตามลำดับ คือ กิจกรรมการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 85.9 การฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงาน ร้อยละ 84.7.8 กิจกรรมเลิกลูกบุญหรี ร้อยละ 82.8 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ ร้อยละ 81.8 กิจกรรมการฝึกปฏิบัติด้านความปลอดภัยในการทำงาน ร้อยละ 77.8 กิจกรรมการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่าง ๆ เช่น งานครอบครัว และสุขภาพร้อยละ 76.8 กิจกรรมเลิกลืมสูตรและการแข่งขันกีฬาประจำปี ร้อยละ 75.8 โปรแกรมหรือคลินิกโภชนาการ ร้อยละ 74.7 กิจกรรมนันทนาการ ร้อยละ 73.7 กิจกรรมการฉีดวัคซีน ป้องกันโรค ร้อยละ 69.7 กิจกรรมลดน้ำหนัก ร้อยละ 63.6 กิจกรรมการออกกำลังกายในที่ทำงานที่มีการจัดเวลาสถานที่และผู้ฝึกสอนให้คิดเป็นร้อยละ 57.6 กิจกรรมการแนะนำวิธีการคุมกำเนิด ร้อยละ 55.6 และกิจกรรมจัดตั้งศูนย์เลี้ยงเด็กเพื่อดูแลลูกของพนักงาน ร้อยละ 54.5

ความต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการมีส่วนร่วมในระดับที่ปฏิบัติตาม ร้อยละ 43.43 ต้องการร่วมกำหนดนโยบายและการวางแผน ร้อยละ 28.28 ต้องการร่วมดำเนินงาน ร้อยละ 27.27 และต้องการร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินกิจกรรม ร้อยละ 9.09

พนักงานต้องการผู้ให้คำปรึกษาเรื่องการส่งเสริมสุขภาพ

ผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 49.49 รองลงมาคือผู้ที่มีความรู้ หรือนักวิชาการจากภายนอก ร้อยละ 40.40 ต้องการให้ผู้บริหารเป็นผู้ให้คำปรึกษา ร้อยละ 14.14 และ ต้องการผู้ให้คำปรึกษาเป็นเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 8.08

การลงทุนของร้านในด้านการส่งเสริมสุขภาพให้แก่พนักงาน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้จัดการและพนักงานฝ่ายบุคคล พบว่า ปัจจุบันร้านมีการจัดเก็บข้อมูลด้านสุขภาพของพนักงานโดยใช้ทั้งการบันทึกลงแฟ้มประวัติของพนักงานและบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เนื่องจากร้านได้นำข้อมูลสุขภาพของพนักงานมาใช้ในการประเมินผลของพนักงานในการพิจารณาความดีความชอบต่าง ๆ การปรับขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัล ใช้เป็นข้อมูลที่ส่งต้องส่งให้กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานประกันสังคม จังหวัดและบริษัทประกันชีวิต โดยมีผู้รับผิดชอบจัดทำข้อมูล คือ ฝ่ายบุคคลและผู้จัดการ สำหรับการลงทุนในด้านงบประมาณ รายจ่าย เพื่อกิจกรรมด้านสุขภาพ ได้แก่ อุปกรณ์กีฬา เช่น ตะกร้อ ฟุตบอล การจัดทำสนามฟุตบอลซึ่งใช้ร่วมกับลานจอดรถของลูกค้า จัดซื้อเครื่องมือและเวชภัณฑ์ การปฐมพยาบาล อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยและเครื่องมือตรวจวัดความปลอดภัย และติดตั้งระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับแก๊สเชื้อเพลิงหุงต้ม กิจกรรมการตรวจสุขภาพของพนักงาน กิจกรรมกีฬา การจัดสิ่งแวดล้อม กิจกรรม 5 ส. กิจกรรมการฝึกอบรมต่าง ๆ เงินสหบทกองทุนทดแทนและกองทุนประกันสังคมแก่พนักงานและกิจกรรมการไปเยี่ยมพนักงานที่เจ็บป่วย หรือ งานศพของพนักงานหรือญาติของพนักงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ให้ความเห็นว่ามีบทบาทเพื่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของพนักงานควรจะเป็นความร่วมมือกันของทุกฝ่าย ได้แก่ เจ้าของร้าน พนักงาน หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานบริการสุขภาพของเอกชน และหน่วยงานบริการสุขภาพของร้าน นอกจากนั้นผู้บริหารมีความเห็นว่าหน่วยงานของรัฐควรจะมีส่วนช่วยเหลือการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานให้มากกว่านี้ในด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานมากกว่าการควบคุมกำกับให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

จากการสนทนากลุ่มกับพนักงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในร้านสรุปได้ดังนี้ พนักงานที่มีพฤติกรรมการออกกำลังกายอยู่เสมอ เห็นว่าการจัดกิจกรรมออกกำลังกายในช่วง 6 โมงเช้าก่อนทำงาน เป็นสิ่งที่ควรจะทำและน่าจะมีการจัดตั้งเป็นชมรม หรือกลุ่มแบบในมหาวิทยาลัย ให้พนักงานได้ออกกำลังกายเป็นประจำแต่จะต้องค้นหาพนักงานที่มีความสามารถเป็นผู้นำกลุ่มพนักงานเพื่อประสานงานกับผู้จัดการ และจัดกิจกรรมการออกกำลังกายร่วมกับพนักงาน สำหรับกลุ่มพนักงานที่ไม่มีพฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา เห็นว่า การออกกำลังกายในที่ทำงานก่อนทำงานเป็นเรื่องยุ่งยาก เสียเวลาเพราะพนักงานจะต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เข้าทำงานโดยเฉพาะแผนกบริการและเห็นว่าทำให้การทำงานได้ไม่เต็มที่เอาเวลาไปเล่นเป็นการไม่ตั้งใจทำงาน สำหรับกิจกรรมการไปตรวจสุขภาพเป็นเรื่องยุ่งยากเพราะไม่มีเวลาไปและไม่คุ้นเคยต้องการให้มาตรวจให้ที่ร้านทุก 6 เดือน ส่วนวิธีที่จะทำให้เกิดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พนักงานแสดงความคิดเห็นว่า หน่วยงานสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะเข้ามาประสานงานกับผู้ประกอบการ/ผู้จัดการให้ความรู้ และวิธีการทำการส่งเสริมสุขภาพให้กับพนักงานมีอะไรและบอกถึงวิธีการทำอย่างไร โดยพิจารณาถึงการลดการใช้งบประมาณด้วย เพราะถ้ากิจกรรมดังกล่าว ทำให้ร้านเสียค่าใช้จ่ายมากจะอยู่ไม่ได้ แล้วทางผู้บริหารจะร่วมกันสำรวจร่วมกันหาปัญหา จัดหางบประมาณจากแหล่งเงินทุนและหาวิธีบริหารจัดการโดยใช้กลุ่มกีฬาที่มีอยู่แล้ว

สรุป

การจัดบริการเพื่อสุขภาพของพนักงานสวนอาหารทะเลนางนวลเชียงใหม่ ยังเป็นบริการในเชิงรับคือ การจัดบริการเมื่อพนักงานเจ็บป่วย เช่น การจัดห้องพยาบาล การบริการตรวจรักษาแก่พนักงานที่เจ็บป่วย แม้จะมีการจัดบริการเชิงรุกอยู่บ้างแต่ก็เป็นกิจกรรมการสร้างตระหนักรู้ โดยการให้ความรู้และข่าวสารสุขภาพแก่พนักงานเท่านั้น ส่วนกิจกรรมการตรวจวัดสมรรถภาพทางกายของพนักงาน ซึ่งเกิดจากการที่หน่วยงานราชการประสานงานเพื่อการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น แต่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น คือ ทั้งผู้บริหารและพนักงานให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าสมาชิกขององค์กรส่วนใหญ่มีความสนใจในสุขภาพของตนเอง และผู้บริหารก็ให้ความสนใจในสุขภาพของพนักงานทุกคนเปิดโอกาส และคอยติดตามให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสเข้าถึงการบริการดังกล่าวอย่างทั่วถึง ซึ่งอาจจะเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดบริการเชิงรุกในด้านสุขภาพแก่พนักงานก็เป็นได้ หากได้รับการสนับสนุนและชี้แนะจากนักวิชาการด้าน สุขภาพอย่างต่อเนื่อง