



การศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการในสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการเพื่อรองรับ การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

EDUCATION RISK FACTORS OF BEHAVIORAL SERVICES IN THE HEALTH WORKPLACE TO CAUSE HEALTH EFFECTS IN SERVICE TO SUPPORT THE ASEAN COMMUNITY

ชฎาภรณ์ นฤภัย
กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสุขภาพของผู้ให้บริการ ปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีผลต่อสุขภาพในการให้บริการ ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมด้านสุขภาพที่ดี ให้กับผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในการลดปัจจัยเสี่ยงในการให้บริการ ทั้งปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานทั่วไป อันได้แก่ อายุ เพศ สภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะครอบครัว ตลอดจนค่าตอบแทนที่ได้รับ ปัจจัยด้านพฤติกรรมสุขภาพ ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การตรวจร่างกาย และ อนามัยส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ มาตรการทางสังคม กฎระเบียบของพื้นที่ตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสาธารณูปโภค สภาพแวดล้อมรอบๆ ที่ตั้ง ตลอดจนความเสี่ยงต่างๆ จากภายนอก โดยวิธีการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ด้วยการสุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Random sampling) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 150 คน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยโดยกำหนดแนวคิดตามหลักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า และนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญของงานวิจัยนี้ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยรังสิต และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และได้ทำการทดสอบเครื่องมือ (Tryout) นำผลที่ได้มาปรับปรุง และนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความเสี่ยงด้านพฤติกรรมในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 35 คน นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามการวิเคราะห์ของครอนบาช (Cronbach) ตรวจสอบได้ 0.876 ซึ่งอยู่ในระดับดี คือมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.8 ขึ้นไปตามทฤษฎี แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์สหพันธ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) แบบสอบถาม



แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการและของผู้ให้บริการ จำนวน 11 ข้อ ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการดูแลสุขภาพและอนามัยตนเอง จำนวน 24 ข้อ ส่วนที่ 3 พฤติกรรมต่อต้านสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ จำนวน 20 ข้อ ส่วนที่ 4 พฤติกรรมด้านการให้บริการ จำนวน 12 ข้อ ส่วนที่ 5 ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ จำนวน 8 ข้อ

ผลการวิจัย พบว่าเมื่อมองในภาพรวมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการสุขภาพในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้านของผู้ให้บริการเป็นดังนี้ ปัจจัยพื้นฐานทั่วไป ผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 92% เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปีถึง 67% เป็นโสดไม่แต่งงาน 40 % นับถือศาสนาพุทธสูงถึง 93% ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สูงถึง 87% มีจำนวนผู้ให้บริการมากกว่า 10 คนถึง 72 % มีผู้มารับบริการในแต่ละวันไม่ต่ำกว่า 30 คนสูงถึง 50 % มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,000 – 20,000 บาท ปัจจัยด้านพฤติกรรมสุขภาพ พบว่าผู้ให้บริการยังมีพฤติกรรมที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ เช่น การไม่ออกกำลังกายตามข้อกำหนด การกินอาหารที่มีไขมันสูง อาหารทอด หรือมีส่วนผสมของกะทิ พฤติกรรมการตรวจร่างกายประจำปีน้อย พฤติกรรมอนามัยส่วนบุคคลทำได้ดี เช่น การล้างมือด้วยสบู่ทุกครั้งก่อนรับประทานอาหารการล้างมือด้วยสบู่ทุกครั้งหลังการใช้ส้วม การสระผมอย่างน้อยสัปดาห์ ละ 2 ครั้ง การสวมเสื้อผ้าที่สะอาดไม่อับชื้น และการแปรงฟันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ส่วนปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พฤติกรรมการจัดการกับสิ่งแวดล้อมและการจัดการด้านความเสี่ยงและอันตรายอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านพฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านปัจจัยภายนอกยังไม่ดีเนื่องจากสถานที่ตั้งและตัวอาคารไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานหรือรูปแบบในการป้องกันความเสี่ยงด้านการให้บริการ โดยเฉพาะเพื่อใช้เป็นข้อกำหนดในการรับผู้ให้บริการข้ามชาติในประชาคมอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในปลายปี 2560 กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรใช้ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติ เพื่อพัฒนาหรือออกข้อกำหนด เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และมีความเสี่ยงต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นในการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อไป

คำสำคัญ : พฤติกรรมเสี่ยง , ความเสี่ยงจากการให้บริการ , ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิด ความเสี่ยง , ผู้ให้บริการ , สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ



Abstract

This research aims to study the health behavior of providers, risk factors, behavioral behaviors of health service providers. In the establishment for health And as a guide to determining healthy behavior patterns. To health care providers in reducing risk factors. Both internal and external environmental factors. The internal factors include General factors such as age, sex, marital status, education Family style and the compensation paid. Health behavior factors include health care. Physical examination and personal hygiene External factors include social measures. Regulation of area, location , facilities and utilities. The environment around the site, as well as external risks. By interviewing and responding to questionnaires from health service providers. Sampling that does not depend on the probability. Non-Probability Random Sampling Using 150 Accidental Sampling, the researcher constructed a research tool based on theoretical concepts. The study. And to consult the experts of this research. From Chiang Mai University Rangsit University And Thai Traditional Medicine College Rajamangala University of Technology Thanyaburi And the test tool (Tryout). The questionnaire was used to analyze the reliability of the samples. The reliability of Cronbach's alpha coefficient (Cronbach) was 0.876. The value of confidence over 0.8 is theoretically. Cronbach's α -Coefficient (Cronbach's) Coefficient. The questionnaire is divided into five parts: Part 1: General information of the establishment and of the service provider. 11 parts. 2 health care and self hygiene, 24 parts. 3 environmental behavior in the workplace, 20 items. Part 5 of 8 other external factors.

The research result is found that when looking at the overall behavioral health services. In each of the five aspects of the service are as follows. General fundamentals The establishment of a healthy 92% were women , aged between 36-45 years to 67% , as a single, not married , 40% up to 93% are Buddhist , mostly elementary counterpart to studies at the high end of 87%, a number of providers over 10 to 72%, with the service each day , at least 30 people up to 50%, with average revenues per month 10,000 - 20,000 baht , factors behavioral Health Found that the carrier continues to act as a health risk factors such as physical inactivity equipments. Eating foods that are high in fat or fried foods containing milk. Conduct annual physical examination is also less. Good personal hygiene habits such as washing hands with soap before eating, wash your hands with soap after using the toilet. And brushing teeth at least two times the environmental factors in health establishments. Environmental management practices and risk and hazard management were at a moderate level. Behavioral factors, providing the highest level. The external side is not good due to the location and the building is inappropriate.

Suggestion used to standard definition format to hedge its services , particularly to the requirements of multinational service providers in ASEAN. Will take place in late 2017 for Healthy Workplace Division. Department of Health Service Support using the guidelines to reduce inappropriate behavior and the risk of harm will take place in the service of the establishment to the next.

Keywords : Risk behavior , Risks of service , Factors related to risky behavior towards risk , Service Providers , Health establishments



บทนำ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยงในการทำงาน เป็นสถานการณ์หรือสิ่งที่ยาก่อให้เกิดการกระทำหรือการปฏิบัติของผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพขณะทำงาน ที่มีแนวโน้มทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือความเสี่ยง โดยทั่วไปการแสดงพฤติกรรมของบุคคลมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย องค์ประกอบของการเกิดพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ทักษะต่อการป้องกันความเสี่ยงความพึงพอใจในงานในเชิงทฤษฎีกล่าวว่า ทักษะที่ดีต่อการป้องกันความเสี่ยงและมีความพึงพอใจในงานจะทำให้แนวโน้มของการเกิดพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยงลดลง จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ผู้ให้บริการที่มีทักษะต่อการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลขณะทำงานว่าไม่สามารถป้องกันความเสี่ยงจากการทำงานได้ ทำให้มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยงจากการทำงาน ปัจจัยทำนายการทำงานที่ปลอดภัยพบว่า ทักษะที่ดีต่อการป้องกันความเสี่ยงส่งผลให้ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย และผู้ให้บริการที่ไม่มีความพึงพอใจในงานว่างานที่ทำเป็นงานหนัก ส่งผลให้มีเวลาในการพักผ่อนน้อยลง มีแนวโน้มต่อการเกิดพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยงจากการทำงานสูง และการศึกษาปัจจัยเสี่ยงในการทำงานพบว่า ผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในงานระดับต่ำ ทำให้มีแนวโน้มต่อการเกิดพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยงในการทำงานสูง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มาตรการป้องกันการเกิดความเสี่ยงและกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการที่ทำงานล่วงเวลาหรือต้องแข่งกับเวลา มีโอกาสเสี่ยงต่อการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเกิดความไม่สะดวกในการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลสูงกว่าผู้ให้บริการ ที่ไม่ได้ทำงานในลักษณะดังกล่าว นอกจากนี้มีหลักฐานเชิงประจักษ์ระบุว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอุณหภูมิสูง ส่งผลให้ผู้ให้บริการ

มีโอกาเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยงหรือรำคาญต่อการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลสูงกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานปกติ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน มีองค์ประกอบมากมาย ได้แก่ องค์ประกอบ ด้านปัจเจกบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานะสุขภาพ อาชีพ ถิ่นที่อยู่ กรรมพันธุ์ ความเชื่อพฤติกรรม จิตวิญญาณ ด้านสภาวะแวดล้อม ได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพ ชีวภาพ เศรษฐกิจ สังคม และด้านระบบสาธารณสุข ได้แก่ ระบบการให้บริการสุขภาพต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ให้บริการมีแนวโน้มเกิดพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยงในการทำงาน ดังนั้นการหาแนวทางการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อลดพฤติกรรมเสี่ยงของผู้ให้บริการในการป้องกันและลดอัตราการเกิดความเสี่ยงจากการทำงาน จึงจำเป็นต้องมีการการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพในการให้บริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนโดยในการศึกษาปัจจัยดังกล่าวขึ้นอยู่กับแนวคิดและรูปแบบของแต่ละการศึกษา ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ต้องสร้างขึ้นตามบริบทลักษณะการทำงาน ที่ทำการศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมสุขภาพของผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อสุขภาพในการให้บริการ ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

กรอบแนวคิด

ปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อสุขภาพของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย คือ 1.ปัจจัยพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ อายุ เพศ สภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะครอบครัว ค่าตอบแทน



เป็นต้น 2.ปัจจัยด้านพฤติกรรมสุขภาพ ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การตรวจร่างกาย อนามัยส่วนบุคคล 3.ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของสถานบริการและ การให้บริการ ได้แก่ การจัดการด้านภาพแวดล้อม การจัดการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ การจัดการด้านความเสี่ยงและอันตราย การให้บริการเป็นต้น ส่วนปัจจัยภายนอกประกอบด้วย มาตรการทางสังคม กฎระเบียบของพื้นที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสาธารณูปโภค สภาพแวดล้อมรอบๆ ที่ตั้ง ความเสี่ยงจากภายนอก สถานบริการ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำข้อมูลปัจจัยเสี่ยงที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐาน/รูปแบบของระบบ การให้บริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะกับการรองรับผู้ให้บริการหรือแรงงานข้ามชาติ อันสามารถลดความเสี่ยงหรืออันตรายจากปัจจัยเสี่ยงในด้านต่างๆ จากการให้บริการในสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพทั้งของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ผู้มาเยือน ชุมชนรอบข้าง และสิ่งแวดล้อม

วิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เป็นสาเหตุให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการ เพื่อบริการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนครั้งนี้ เป็นการวิจัยขั้นต้น ใช้การวิจัยแบบเชิงพรรณนาหาความสัมพันธ์ (descriptive correlation research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสุขภาพของผู้ให้บริการ ปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีผลต่อสุขภาพในการให้บริการ ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม ด้านสุขภาพที่ดี ให้กับผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในการลดปัจจัยเสี่ยงในการให้บริการ ทั้งปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานทั่วไป อันได้แก่ อายุ เพศ สภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะครอบครัว ตลอดจนค่าตอบแทนที่ได้รับปัจจัยด้านพฤติกรรม

สุขภาพ ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การตรวจร่างกาย และ อนามัยส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ มาตรการทางสังคม กฎระเบียบของพื้นที่ตั้งสิ่งอำนวยความสะดวก และระบบสาธารณูปโภค สภาพแวดล้อมรอบๆ ที่ตั้ง ตลอดจนความเสี่ยงต่างๆ จากภายนอก โดยวิธีการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการ เพื่อบริการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนครั้งนี้เป็นการวิจัยขั้นต้น เพื่อต้องการศึกษาพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยง และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้ให้บริการ ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยวิธีการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตภาคกลาง เขตภาคเหนือ เขตภาคใต้ จำนวน 150 คน โดยใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เฉพาะเจาะจง (Accidental Sampling) ในช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยความเสี่ยงต่างๆของผู้ให้บริการในการให้บริการสุขภาพ เกณฑ์การคัดเลือก ได้กำหนดเป้าหมายเป็นสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 ประเภท คือ กิจการสปาเพื่อสุขภาพ กิจการ นวดเพื่อสุขภาพ และกิจการนวดเพื่อเสริมสวย ที่สามารถเอื้อต่อการเข้าไปทำการศึกษา โดยใช้แบบสัมภาษณ์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดความเสี่ยงจากการให้บริการ ที่ผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อสุขภาพของผู้ให้บริการ ต่อการป้องกันความเสี่ยงและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ทักษะติดต่อการป้องกันความเสี่ยงและความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม



เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการจัดทำเครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำเสนอให้แก่ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาโครงการวิจัย ตรวจสอบ ก่อนนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้มีความถูกต้องตามเนื้อหา แนวคิดทฤษฎี และวัตถุประสงค์การวิจัย โดยเครื่องมือที่ออกแบบใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ (interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการและของผู้ให้บริการ จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการดูแลสุขภาพและอนามัยตนเอง ประกอบด้วย

- พฤติกรรมการดูแลสุขภาพ จำนวน 10 ข้อ
- พฤติกรรมการตรวจร่างกาย จำนวน 8 ข้อ
- พฤติกรรมอนามัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมต่อต้านสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ

- พฤติกรรมการจัดการด้านสภาพแวดล้อมในสถานประกอบการ จำนวน 9 ข้อ
- พฤติกรรมการจัดการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำนวน 6 ข้อ
- พฤติกรรมการจัดการด้านการป้องกันอันตราย จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมด้านการให้บริการ ประกอบด้วย

- จิตบริการ จำนวน 6 ข้อ
- การคำนึงถึงสิทธิผู้รับบริการและการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วม จำนวน 3 ข้อ
- การคิดวิเคราะห์ จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยภายนอกอื่นๆ จำนวน 8 ข้อ

หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำเครื่องมือปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงตรวจเนื้อหาและการใช้ภาษา และนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขไปทำการทดลองใช้ (Tryout) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ จากการทดลองใช้ได้มีการปรับปรุงแบบสอบถามจนโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามการวิเคราะห์ของครอนบาช (Cronbach) เท่ากับ 0.876 จากนั้นจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ยังกลุ่มเป้าหมายในกรุงเทพมหานคร เขตภาคกลาง เขตภาคเหนือ เขตภาคใต้ รวมจำนวน 150 คน ในช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 โดยใช้การสัมภาษณ์เป็นหลักและนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยโปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อสรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์เมื่อมองในภาพรวมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการสุขภาพ ในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้านของผู้ให้บริการเป็นดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานทั่วไป ผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 92% เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปีถึง 67% เป็นโสดไม่แต่งงาน 40 % นับถือศาสนาพุทธสูงถึง 93% ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสูงถึง 87% มีจำนวนผู้ให้บริการมากกว่า 10 คนถึง 72 % มีผู้มารับบริการในแต่ละวันไม่ต่ำกว่า 30 คนสูงถึง 50 % มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,000 – 20,000 บาท

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมสุขภาพ

2.1 ผู้ให้บริการยังมีพฤติกรรมที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพอัน ได้แก่ มากกว่า 60% ยังไม่ออกกำลังกายตามข้อกำหนด แต่จากการทำงานมีการออกแรงหรือเคลื่อนไหวร่างกายต่อเนื่องจนรู้สึกเหนื่อยมีเหงื่อออกเท่านั้น ยังมีการกินอาหารที่มีไขมันสูง อาหารทอด หรือมีส่วนผสมของกะทิสูงถึง 60% มีการควบคุมการกินโดยคำนึงถึงประโยชน์และปริมาณคุณค่าของอาหารสูงถึง 90%

2.2 พฤติกรรมการตรวจร่างกายประจำปีเพียง 68% เช่น การตรวจร่างกายประจำปี การตรวจระดับความดันโลหิต การตรวจระดับน้ำตาลในเลือด การชั่งน้ำหนัก การวัดส่วนสูง การตรวจฟันและชุดหินปูน การตรวจมะเร็งปากมดลูก และการตรวจเต้านมด้วยตนเอง



2.3 เกี่ยวกับพฤติกรรมอนามัยส่วนบุคคล ทำได้ดี เช่น การล้างมือด้วยสบู่ทุกครั้งก่อนรับประทานอาหาร การล้างมือด้วยสบู่ทุกครั้งหลังการใช้ส้วม การสระผมอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง การสวมเสื้อผ้าที่สะอาดไม่ยับย่น และการแปรงฟันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ ได้แก่ พฤติกรรมการจัดการกับสิ่งแวดล้อม การจัดการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ทำได้ในระดับดีมาก แต่พฤติกรรมการจัดการด้านความเสี่ยง และอันตราย อยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ การทบทวนเพื่อให้เข้าใจและสามารถใช้เครื่องมือดับเพลิง การอบรม ด้านการระงับและป้องกันอัคคีภัย การทบทวนและสามารถแจ้งเหตุร้าย ไปยังหน่วยงานภายนอกได้ทันที สามารถรู้และปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัย และการรับรู้และมีทักษะ ในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ

4. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในส่วนของจิตบริการ และการคำนึงถึงสิทธิผู้รับบริการ และการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วม ทำได้ในระดับดีมาก ส่วนการคิดวิเคราะห์ได้แก่ สามารถอธิบายหลักการทาง ศาสนา ความเชื่อ เพื่อให้การบริการไม่ขัดต่อศาสนาของ ผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สังเกต ไวต่อความเปลี่ยนแปลง ทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก และให้การดูแล ช่วยเหลือผู้รับ บริการสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่เป็นจริง ส่วนใหญ่ ทำได้ในระดับดี

5. ปัจจัยภายนอกอื่นๆ ได้แก่ พฤติกรรมบริการ สุขภาพเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกอื่นๆ ทัวไป (ENV) ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับต้องแก้ไขปรับปรุง อันได้แก่ การมีส่วนร่วม ในการรับการตรวจประเมินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ในขณะที่ ให้บริการระบบไฟฟ้าดับจนไม่สามารถให้บริการได้ ในขณะที่ ให้บริการน้ำไม่ไหล จนไม่สามารถให้บริการได้ ในขณะที่ ให้บริการระบบติดต่อสื่อสารใช้ไม่ได้ จนไม่สามารถให้ บริการได้ สภาพแวดล้อมภายนอก มีปัญหาจนไม่สามารถ ให้บริการได้ มีของหาย หรือมีโจร เข้ามาโจรกรรมทรัพย์สิน

ของทางร้านหรือของลูกค้า ได้รับการอบรมหรือบอกกล่าว เกี่ยวกับข้อกำหนดกฎหมายอย่าง และการมีที่ตั้งอยู่ใกล้ แหล่งที่ก่อให้เกิดมลพิษ เช่น กลิ่น เสียง ควันพิษ เป็นต้น

อภิปรายผล

ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งเป็นการรวมตัว กันของประเทศสมาชิกในภูมิภาค 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และ กัมพูชา โดยทุกประเทศได้ร่วม ลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียน ให้อาเซียน รวมตัวเป็นชุมชนหรือประชาคมเดียวกัน ร่วมมือ ช่วยเหลือ และสนับสนุนกันในด้านความมั่นคง เศรษฐกิจ และ สังคมวัฒนธรรม สิ่งสำคัญเพื่อให้อาเซียนเป็นชุมชนที่มี ความเข้มแข็ง เป็นชุมชนที่มีการเชื่อมโยงระหว่าง สินค้า บริการ การลงทุน และนวัตกรรม ที่สามารถเดินทางไปมา อย่างไม่มีอุปสรรคทั่วทั้งภูมิภาค โดยมีเส้นทางคมนาคม ที่เชื่อมโยงติดต่อกันได้อย่างสะดวก และประชาชน อาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายถิ่นฐาน เคลื่อนย้ายแรงงาน การให้บริการต่างๆ และใช้ทรัพยากรของประเทศสมาชิก ได้อย่างสะดวก ง่ายดายมากยิ่งขึ้น

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพทุกวันนี้ จะเห็นได้ว่า มีลักษณะของการแข่งขันกันสูงมากโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแข่งขันกันในการให้บริการ ในปัจจุบันสถานบริการ ธุรกิจสุขภาพในประเทศเกือบทุกแห่ง มักมีการนำเสนอ ให้ผู้รับบริการในลักษณะที่ไม่ค่อยจะแตกต่างกันมากนัก ภายใต้ประกาศของกระทรวงสาธารณสุข ดังนั้นกลยุทธ์ การให้บริการที่ดีจึงถูกนำมาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ ให้สามารถรักษาผู้รับบริการเดิมและ เพิ่มผู้รับบริการใหม่ให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจนั้น ประสบความสำเร็จได้ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่างๆ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดระบบการให้บริการ ที่ดี และต้องสร้างพนักงานผู้ให้บริการของหน่วยงานให้มี จิตบริการอีกด้วย การให้บริการของหน่วยงานจึงจะสามารถ สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ การสร้างพฤติกรรมด้านสุขภาพ ด้านจิตบริการให้เกิดขึ้น กับพนักงานผู้ให้บริการนั้น นับว่าเป็นงานที่สำคัญของ



ผู้บริหารหรือเจ้าของที่จะต้องคิดหาวิธีการมาสร้างหรือพัฒนาพฤติกรรมดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในกรุงเทพมหานครที่ผู้วิจัยทำการสำรวจข้อมูลมีพฤติกรรมที่ยังมีความเสี่ยงหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์อยู่ค่อนข้างเยอะ ดังนั้นส่วนราชการที่เกี่ยวข้องอาจใช้การฝึกอบรมสัมมนาในห้องประชุม ให้อบรมความรู้ ให้ผู้ให้บริการเกิดความตระหนักต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ทั้ง 4 ส่วนข้างต้น ซึ่งก็อาจจะช่วยได้ มีสถานประกอบการเพื่อสุขภาพบางแห่งได้เริ่มนำเอาหลักการหรือเทคนิคของการปรับพฤติกรรมมาใช้ในการสร้างพฤติกรรมจิตบริการบ้างแล้ว และนับว่าได้ผลดีมากว่าการจัดฝึกอบรมสัมมนาเพียงอย่างเดียว ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้าจึงควรจะทำให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง

จากการศึกษาพฤติกรรมสุขภาพที่ยังเป็นปัญหาสำคัญคือการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่มีผลต่อสุขภาพ หากปฏิบัติตนไม่เหมาะสมจะทำให้สุขภาพของผู้ให้บริการเสื่อมลง เช่น การไม่ออกกำลังกาย การกินอาหารที่มีไขมันสูง อาหารทอด หรือมีส่วนผสมของกะทิสูง การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ เป็นต้น ด้านสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันมีผลมาก หากมีมลพิษสูงในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จะทำให้สิ่งแวดล้อม ของสถานบริการแย่ลง ดังนั้น สถานบริการธุรกิจสุขภาพที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีขยะส่งกลิ่นเหม็น น้ำเน่า อากาศเป็นพิษ เป็นแหล่งสารเสพติดแพร่ระบาด ใกล้โรงอุตสาหกรรมสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากพอสมควร การบริโภค การกินอาหารที่มีสารพิษปนเปื้อน ผักมีสารพิษ สิ่งเหล่านี้ เข้าไปสะสมในร่างกายจนถึงระยะหนึ่ง เมื่อสะสมมากขึ้นจะทำให้ร่างกายเกิดอาการผิดปกติ โรคภัยไข้เจ็บจะเบียดเบียน ทำให้ผู้รับบริการไม่ปลอดภัยไปด้วย

สรุปผล

จากการวิเคราะห์เมื่อมองในภาพรวมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สุขภาพ ในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน ของผู้ให้บริการเป็นดังนี้ ปัจจัยพื้นฐานทั่วไป ผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 92% เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี

ถึง 67% เป็นโสดไม่แต่งงาน 40 % นับถือศาสนาพุทธ สูงถึง 93% ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนปลายสูงถึง 87% มีจำนวนผู้ให้บริการมากกว่า 10 คนถึง 72 % มีผู้มารับบริการในแต่ละวันไม่ต่ำกว่า 30 คนสูงถึง 50 % มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,000 – 20,000 บาท ปัจจัยด้านพฤติกรรมสุขภาพ ผู้ให้บริการยังมีพฤติกรรม ที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ อัน ได้แก่ มากกว่า 60% ยังไม่ออกกำลังกายตามข้อกำหนด แต่จากการทำงานมีการออกกำลังกายหรือเคลื่อนไหวร่างกายต่อเนื่องจนรู้สึกเหนื่อยมีเหงื่อออกเท่านั้น ยังมีการกินอาหารที่มีไขมันสูง อาหารทอด หรือมีส่วนผสมของกะทิสูงถึง 60% มีการควบคุมการกินโดยคำนึงถึงประโยชน์และปริมาณคุณค่าของอาหารสูงถึง 90% พฤติกรรมการตรวจร่างกายประจำปีเพียง 68 % เช่น การตรวจร่างกายประจำปี การตรวจระดับความดันโลหิต การตรวจระดับน้ำตาลในเลือด การชั่งน้ำหนัก การวัดส่วนสูง การตรวจฟันและชุดหินปูน การตรวจมะเร็งปากมดลูก และการตรวจเต้านมด้วยตนเอง เกี่ยวกับพฤติกรรมอนามัยส่วนบุคคล ทำได้ดี เช่น การล้างมือด้วยสบู่ทุกครั้งก่อนรับประทานอาหาร การล้างมือด้วยสบู่ทุกครั้งหลังการใช้ส้วม การสระผมอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง การสวมเสื้อผ้าที่สะอาด ไม่อับชื้น และการแปรงฟันอย่างน้อย วันละ 2 ครั้ง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พฤติกรรมการจัดการกับสิ่งแวดล้อม การจัดการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ทำได้ในระดับดีถึงดีมากแต่พฤติกรรม การจัดการด้านความเสี่ยงและอันตรายอยู่ในระดับพอใช้ได้แก่ การทบทวนเพื่อให้เข้าใจและสามารถใช้เครื่องมือได้ปลอดภัย การอบรมด้าน การระงับและป้องกันอัคคีภัย การทบทวนและสามารถแจ้งเหตุร้ายไปยังหน่วยงานภายนอกได้ทันที สามารถรู้และปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัย และการรับรู้และมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ ปัจจัยด้านพฤติกรรม การให้บริการ พฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยความตั้งใจ ความเป็นมนุษย์ ในส่วนของ จิตบริการ และการคำนึงถึงสิทธิผู้รับบริการและการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วม ทำได้



ในระดับดีมาก ส่วนการคิดวิเคราะห์ได้แก่ สามารถอธิบายหลักการทางศาสนา ความเชื่อ เพื่อให้การบริการไม่ขัดต่อศาสนาของผู้รับบริการมีความใส่ใจ สังเกต วัตถุประสงค์ ความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก และให้การดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่เป็นจริงส่วนใหญ่ทำได้ในระดับดี ปัจจัยภายนอกอื่นๆ พฤติกรรมการบริการสุขภาพเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกอื่นๆ ทั่วไป (ENV) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต้องแก้ไขปรับปรุง อันได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับบริการ ตรวจประเมินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ในขณะที่ให้บริการระบบไฟฟ้าดับจนไม่สามารถให้บริการได้ ในขณะที่ให้บริการน้ำไม่ไหลจนไม่สามารถให้บริการได้ ในขณะที่ให้บริการระบบติดต่อสื่อสารใช้ไม่ได้จนไม่สามารถให้บริการได้ สภาพแวดล้อมภายนอกมีปัญหาจนไม่สามารถให้บริการได้ มีของหาย หรือมีโจร เข้ามาโจรกรรมทรัพย์สินของทางร้าน หรือของลูกค้า ได้รับการอบรมหรือบอกกล่าวเกี่ยวกับข้อกำหนดกฎหมายอย่างดี และการมีที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งที่ก่อให้เกิดมลพิษ เช่น กลิ่น เสียง ควันพิษ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เป็นสาเหตุให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. นำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดมาตรฐานหรือรูปแบบ ในการป้องกันความเสี่ยงด้านการให้บริการ โดยเฉพาะเพื่อใช้เป็นข้อกำหนดในการรับผู้ให้บริการข้ามชาติในประชาคมอาเซียน ที่จะเกิดขึ้นในปลายปี 2560
2. กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ใช้เป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติ เพื่อพัฒนาหรือออกข้อกำหนดเพื่อลดพฤติกรรม

ที่ไม่เหมาะสม และมีความเสี่ยงต่ออันตราย ที่จะเกิดขึ้นในการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

3. เผยแพร่ข้อมูลให้องค์ความรู้ด้านสุขภาพ เพื่อลดความเสี่ยงในการให้บริการ ให้กับบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

4. นำข้อมูลและแนวทางพื้นฐานจากการวิจัยครั้งนี้ สำหรับการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเพื่อการแข่งขันกับประชาคมอาเซียน

เอกสารอ้างอิง

- Karunamphan, Mongkol. (2012). Health behavior and health status of urban workers a case study of Sathorn area. Bangkok : Prince of Songkla University Nursing Vol. 32 No. 3 September - December 2012.(in Thai)
- Suramitmitri, Benjamas and colleagues. (2012). Health Behavior Modification. Ministry of Public Health. (in Thai)
- Uthai Pattanavee, Vimol Sri and colleagues. (2013). Changing of health behavior : Department of Health Service Support. Ministry of Public Health. (in Thai).
- Trinkai, Areewan and colleagues.(2013). International Health Organization Bureau of Nursing and Community Health Services : Department of Health Services Ministry of Public Health. (in Thai).
- Department of Health Service Support, Health Education Division. (2015). Guidelines for enhancing health knowledge and developing healthy behaviors : Community Publishing House of Agricultural Cooperatives of Thailand. (in Thai).