

**แนวทางการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์
ของพนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
สาขาแม่จัน จ.เชียงราย**

**Solutions for increased medical expenses of staffs Bank for Agriculture
and Agricultural Cooperatives (BAAC), Mae Chan Branch, Chiang Rai**

ชนิกา อรุณรุ่ง^{1*}

(Chanika Aroonrung^{1*})

^{1*} คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตร MBA-Online มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อีเมลผู้แต่งหลัก : kompee_naja@hotmail.com เบอร์โทร : 06 2516 9514

วันที่รับบทความ 5 พฤษภาคม 2563
Received: May. 5, 2020

วันที่รับแก้ไขบทความ 15 กันยายน 2563
Revised: Sep. 15, 2020

วันที่ตอบรับบทความ 17 กันยายน 2563
Accepted: Sep. 17, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายคือ เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ที่เพิ่มสูงขึ้นของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่จัน และศึกษาแนวทางการลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ จากกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน จำนวน 18 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า มีสาเหตุ 3 ประการ คือ พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน คู่สมรสพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน บุตรพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ประการแรก พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน สาเหตุคือ สถานะภาพสมรส จะมีผลทำให้มีเพิ่มค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคู่สมรส มีบุตรของพนักงาน ส่งผลทำให้มีเพิ่มค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตร ช่วงอายุของพนักงาน จะพบว่า ช่วงที่มีความหนาแน่นมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 31 - 35 ปี และ 51 - 55 ปี พบว่า ช่วงอายุ 31 - 35 ปี อยู่ในช่วงเริ่มสร้างครอบครัวและมีบุตร ส่วนช่วงอายุ 51 - 55 ปี เป็นช่วงใกล้วัยเกษียณ มีโรคประจำตัว ต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง เบิกค่ารักษาพยาบาลเต็มสิทธิ แม้ไม่ป่วยหนักแต่ยังใช้สิทธิรับการรักษา เช่น ขูดหินปูน ฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ สิทธิในการรักษาพยาบาลที่พนักงานเลือกใช้บริการ คือโรงพยาบาลเอกชนที่ผู้จัดการกำหนด ประการต่อมาคู่สมรสพนักงานและผู้ช่วยพนักงานมีสิทธิเบิก ธ.ก.ส. มีโรคประจำตัว ต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และประการสุดท้าย คือ บุตรพนักงานและผู้ช่วยพนักงานมีสิทธิเบิก ธ.ก.ส. เต็มสิทธิ

จากผลการศึกษาพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับองค์กร คือ ปลูกฝังและส่งเสริมการออกกำลังกายของบุคลากร เพื่อสุขภาพที่ดี นอกจากนี้หากธนาการนำเรื่องอัตราค่ารักษาพยาบาลมาใช้ในการประเมินผลส่วนบุคคลของพนักงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและกระตือรือร้นในการดูแลสุขภาพ โดยเฉพาะกลุ่มวัยเริ่มทำงาน ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายของธนาการได้มากขึ้น แต่อาจเกิดความไม่เสมอภาคสำหรับพนักงานบางกลุ่มที่ไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้

คำสำคัญ: ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาล; ธ.ก.ส.; แก้ไข

Abstract

The purpose of this independent study is to find solutions for increased medical expenses of staffs and assistant-staffs Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Mae Chan Branch. The study is consisted of target group 18 staffs and assistant-staff by using interviewing forms as a tool for data collection. The study found that the solutions for increased medical expenses of BAAC staffs in Mae Chan branch have been separated to 3 aspects. There are staffs and assistant-staffs, spouses of staffs and assistant-staffs and children of staffs and assistant-staffs. Firstly staffs and assistant-staffs, the cause is marital status. Because this can also increase the expenses of spouses and children. The age range of 31 - 35 years old is the beginning of having family and children. For the age range of 51 - 55 years old is the preparation for retirement. These have congenital disease which need continuous and long-term treatment. Taking full rates for medical expense is the specific cause when they are not sick enough for getting the medical treatment from the hospital, such as full mouth scaling, getting influenza vaccination. The welfare rights for medical treatments are taking from private hospitals include specific private hospitals for staffs. Secondly spouses of staffs have welfare options for medical treatments. Also having long-term treatments sickness can be the causes of higher expenses. Thirdly children of staffs have taken full welfare options for medical treatments.

From the study found that the suitable solution for solving problems is awareness of doing exercises for good health. If the bank uses medical expense for working evaluation, this can reduce the cost of medical treatment expenses effectively. These also make better motivation and enthusiasm for health care, especially for the beginning staffs. These can be the result for reducing organization expenses. But these are not suit for some staffs that have long-term treatments.

Keywords: Medical Expenses; BAAC; Solution

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในฐานะที่เป็นธนาคารของรัฐ และมีบทบาทหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความยากจน และแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบ ภายใต้การบริหารจัดการจากกระทรวงการคลัง โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนงานรายปีและแผนวิสาหกิจระยะ 5 ปี สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวมของธนาคารและรายสาขา เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ นำไปปฏิบัติและประเมินผลการดำเนินงาน ในส่วนของการบริหารจัดการด้านนโยบายแล้ว ธนาคารมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ที่ธนาคารกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารต้องจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบของค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน หรือสวัสดิการ

เพื่อตอบสนองต่อความสามารถและผลงานของบุคลากร เพื่อจูงใจให้เกิดความผูกพันต่อการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างยั่งยืน ภายใต้การดำเนินงานตามนโยบายของภาครัฐที่มอบหมายให้ธนาคารดำเนินการเพื่อลูกค้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พบว่า ในช่วงปีบัญชี 2559 – 2561 (ปีบัญชีธนาคารเริ่มต้น เดือน เมษายน ถึง เดือน มีนาคม ปีถัดไป) ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน มีการเบิกค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน จำนวน 18 คน เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อการประเมินผลการดำเนินงานของสาขา ปีบัญชี 2559

ตารางที่ 1 สรุปค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ ย้อนหลัง 3 ปี ของ ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน

เดือน	ปีบัญชี 2559	ปีบัญชี 2560	ปีบัญชี 2561
1. เมษายน – มีนาคม	449,348.00	470,245.35	1,061,600.18
ค่ารักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์	24,963.78	26,124.74	58,977.79
เฉลี่ยต่อพนักงาน 1 คน			
2. ค่ารักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์	0	20,897.35	591,354.83
เพิ่มขึ้นจากปีบัญชีก่อนหน้า (บาท)			
3. ค่ารักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์	0	4.44	55.70
เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ			

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา ด้านค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน เพิ่มขึ้น

หลักการและเหตุผล

ในการศึกษา แนวทางการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ของพนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่จัน จ.เชียงราย ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram)

ใช้สำหรับค้นหาสาเหตุของปัญหา (ซัสซา ยมโพธิ์กลาง, 2562) เมื่อต้องการศึกษาทำความเข้าใจหรือทำความเข้าใจกระบวนการอื่น ๆ เพราะโดยส่วนใหญ่พนักงานธนาคารจะรับรู้ปัญหภายในพื้นที่การปฏิบัติงานของตนเองเท่านั้น หากเมื่อนำแผนผังก้างปลา จะทำให้ทราบกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนงานหรือแผนงานอื่นได้ชัดเจน ครอบคลุมมากขึ้น สิ่งสำคัญในการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือแผนผังก้างปลา คือ ต้องดำเนินการเป็นกลุ่ม โดยใช้ 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดประโยคปัญหาที่ห้วปลา 2) กำหนดกลุ่มปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหานั้น 3) ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย 4) หาสาเหตุหลักของปัญหา 5) จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ 6) ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจ (Theories of Motivation) (เนลสัน ไชยเชษฐ์, 2558) มีทฤษฎีและการศึกษาเรื่องจูงใจจำนวนมากในที่นี้จะกล่าวโดยสังเขปเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ทฤษฎีเนื้อหาของจูงใจ (Content theories of Motivation)
2. ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories)
3. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory)

ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ทฤษฎีความคาดหวัง

จากทฤษฎีนี้ในกระบวนการจูงใจของมนุษย์ (เนลสัน ไชยเชษฐ์, 2558) สิ่งที่จะช่วยให้มนุษย์ทำงานเพิ่มมากขึ้น คือ การจ่ายหรือการให้รางวัลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวกำหนดและวัดระดับความพยายามของพนักงาน ในที่นี้อาจมีรูปแบบในรูปตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน ตัวอย่างเช่น สวัสดิการต่าง ๆ การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่ายานพาหนะ ค่าเช่าบ้าน ค่าเช่าซื้อบ้าน เป็นต้น ผู้บริหารธนาคารสามารถควบคุมสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้เรื่องการลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ ส่งผลให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดีและปฏิบัติงานธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis)

SWOT Analysis (ซัชชา ยมโพธิ์กลาง, 2562) คือ ทฤษฎีการบริหารทำให้องค์กรทราบว่า มีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกองค์กร แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์จากนั้นนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ เพื่อวางแผนการดำเนินงาน

ทฤษฎีการวิเคราะห์ (TOWS Matrix)

TOWS Matrix มาจากคำว่า SWOT กลับหัว (ซัชชา ยมโพธิ์กลาง, 2562) ซึ่งเป็นการนำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่ได้จากการกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาทำการจับคู่เข้าด้วยกัน โดยสามารถแบ่งรูปแบบการจับคู่กลยุทธ์ของ TOWS ออกเป็นกลยุทธ์เชิงรุก (SO) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) กลยุทธ์เชิงรับ (ST) และกลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT) ซึ่งหมายความว่าก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ TOWS Matrix ได้นั้น จำเป็นจะต้องผ่านการวิเคราะห์ SWOT ให้ดีเสียก่อน

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาปัญหาด้านค่ารักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน
2. ศึกษาแนวทางในการลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน

ขอบเขตของเนื้อเรื่อง

วิธีการเก็บข้อมูล (Data Collection)

ข้อมูลจากประชากรที่ศึกษา จำนวน 18 คน โดยดำเนินการ ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา คือ พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน จำนวน 18 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นตามแนวคำถามการวิจัยเพื่อตอบโจทย์การวิจัยเบื้องต้น
2. สถานที่ในศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่จัน อ.แม่จัน จ.เชียงราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (Study Instrument)

1. ข้อมูลการเบิกค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน จำนวน 18 คน เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อการประเมินผลการดำเนินงานของสาขา ปีบัญชี 2559 ถึงปีบัญชี 2561
2. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงาน เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล รวมถึงการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษา แนวทางแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน เพิ่มสูงขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรักษาพยาบาลของกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) ข้อมูลของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน 2) ข้อมูลของคู่สมรสพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน 3) ข้อมูลบัตรของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตามหลัก Checklist วิเคราะห์ความถี่และคำร้อยละ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ แผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) เพื่อหาสาเหตุของปัญหาเชิงพรรณนา ทฤษฎีการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) ทฤษฎีการวิเคราะห์ (TOWS Matrix) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ใช้ในการแก้ปัญหาค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลเพิ่มสูงขึ้น

วิธีการวิเคราะห์ (Data Analysis)

ผู้ศึกษาใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมกับระดับการจัดข้อมูล คือ สถิติแบบพรรณนา บรรยายลักษณะข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายด้วยการแจกแจงความถี่ คำร้อยละ และค่าเฉลี่ย

คำจำกัดความหรือนิยามต่าง ๆ

สถานพยาบาลที่พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2537) คือ สถานพยาบาลที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยโดยแบ่งประเภทสถานพยาบาล ดังนี้

1. สถานพยาบาลของทางราชการ

1.1 สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลของทางราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้แก่ สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด อำเภอ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลและสุขาภิบาล

1.2 สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลของกรุงเทพมหานคร เช่น โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเลิดสิน เป็นต้น

1.3 สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลของรัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณรัฐวิสาหกิจ หมายถึง 1.3.1 องค์การรัฐบาลหรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ 1.3.2 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ 1.3.3 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจตามข้อ 1.3.1 หรือตามข้อ 1.3.2 มีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ

1.4 สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลของสภาอากาศไทย ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลสมเด็จ ณ ศรีราชาสถานีกาชาดต่าง ๆ

1.5 สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลคุรุสภา

1.6 สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลของสมาคมปราบวัณโรค

1.7 สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

1.8 สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

1.9 สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลอื่นที่กระทรวงการคลังกำหนด เช่น คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา 159 ถ.ประดิษฐ์มนูธรรม แขวงวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

1.10 สถานพยาบาลซึ่งธนาคารกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลสำหรับตนเองและครอบครัวได้เช่นเดียวกับสถานพยาบาลของทางราชการ ได้แก่ โรงพยาบาลแพร่ คริสเตียน จังหวัดแพร่ และโรงพยาบาลนครคริสเตียน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. สถานพยาบาลของเอกชน หมายถึงสถานพยาบาลตามคำนิยามในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.2504 มาตรา 4 ซึ่งเป็นของเอกชนและได้รับการอนุญาตให้ตั้งหรือดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลได้แก่โรงพยาบาล และคลินิกของเอกชนต่าง ๆ

3. สถานพยาบาลที่ผู้จัดการกำหนด หมายถึง สถานพยาบาลเอกชน (โรงพยาบาล/คลินิก แพทย์แผนปัจจุบัน) ที่ธนาคารกำหนดเป็นราย ๆ ไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลสำหรับตนเองได้เช่นเดียวกับสถานพยาบาลของทางราชการ โดยผู้อำนวยการสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด เป็นผู้อนุมัติการประกาศขึ้นทะเบียนสถานพยาบาลที่ผู้จัดการกำหนดของสาขาอำเภอ ในสังกัด โดยหลักเกณฑ์การประกาศสถานพยาบาลที่ผู้จัดการกำหนดเป็นไปตามข้อบังคับฉบับที่ 11 ว่าด้วยการช่วยเหลือพนักงานของธนาคารเกี่ยวกับรักษาพยาบาล

ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เรื่อง แนวทางแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์เพิ่มสูงขึ้น ของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่จัน โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล จำนวน 18 คน สำหรับลักษณะในการตั้งคำถามตามแผนภูมิกระดูกปลา (Fish Bone Diagram) เพื่อหาสาเหตุของปัญหา ซึ่งแบ่งกลุ่มสาเหตุของปัญหาเป็น 3 ประเด็น ดังนี้ 1. พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน 2. คู่สมรสของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน 3. บุตรของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน โดยเป็นผลมาจากการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ลักษณะทางกายภาพทางเพศ พบว่า สัดส่วนเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.88 และสัดส่วนเป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.12 ลักษณะทางกายภาพช่วงอายุของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน พบว่า ช่วงอายุที่มีความถี่สูงสุด คือ ช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.88 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 21 – 35 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.22 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.22 และช่วงอายุ 46 – 50 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11- ลักษณะทางกายภาพทางสถานภาพการสมรสของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน พบว่า พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน สถานภาพโสด จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.22 สถานภาพสมรส จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.22 และสถานภาพหม้าย จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.55 ลักษณะทางกายภาพทางสถานภาพการสมรสและการมีบุตรของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน พบว่า สถานภาพครอบครัว โสด และไม่มีบุตร จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 สถานภาพครอบครัว โสด และไม่มีบุตร จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.55 สถานภาพครอบครัว สมรส และมีบุตร จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.22 สถานภาพครอบครัว หม้าย และมีบุตร จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.55 ลักษณะทางกายภาพทางระดับการศึกษาของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน พบว่า ระดับ ปวช. หรือ เทียบเท่า จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.55 ระดับ ปริญญาตรี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.88 ระดับ ปริญญาโท จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.55 ลักษณะทางกายภาพทางอายุการทำงานของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน พบว่า อายุการทำงาน 1 – 10 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.88 อายุการทำงาน 11 – 20 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 อายุการทำงาน 21 – 30 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.44 และอายุการทำงาน 30 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.55 ลักษณะทางกายภาพทางตำแหน่งงานของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน พบว่า ตำแหน่งงาน พนักงานบริหาร ระดับ 8 – 10 จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 พนักงานปฏิบัติการ ระดับ 4 – 7 จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.55 และ ผู้ช่วยพนักงาน ระดับ 2 – 3 จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 ลักษณะทางกายภาพทางอัตราเงินเดือนของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน พบว่า อัตราเงินเดือน 10,000 – 30,000 บาท จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 72.22 อัตราเงินเดือน 30,001 – 60,000 บาท จำนวน 3 ราย เป็นร้อยละ 16.66 อัตราเงินเดือน 60,001 – 90,000 บาท จำนวน 3 ราย เป็นร้อยละ 16.66 และอัตราเงินเดือน 90,001 – 120,000 บาท จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.55

2. ข้อมูลการรักษาพยาบาลของกลุ่มเป้าหมาย จำนวนการเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ช่วง 1 ปีที่ผ่านมา (เดือน เมษายน 2562 – เดือน มีนาคม 2563) พบว่า จำนวน 1 – 5 ครั้ง มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวน 6 – 10 ครั้ง จำนวน 1 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 5.55 พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน มีโรคประจำตัวและต้องรับยาเพื่อรักษาต่อเนื่อง จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.77 โดยมีโรคประจำตัว ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง และโรคไขมันในเส้นเลือด ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.22 เมื่อพนักงานและผู้ช่วยพนักงานเจ็บป่วย เข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลของทางราชการ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 สถานพยาบาลที่ผู้จัดการกำหนด จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.88 เนื่องจากที่ตั้งใกล้กับที่พัก บริการสะดวกรวดเร็ว ได้รับยาเพื่อการรักษาที่ดีมีคุณภาพ กรณีที่พนักงานและผู้ช่วยพนักงานไม่ได้เจ็บป่วย เข้ารับการรักษาพยาบาล เพื่อใช้สิทธิการรักษาพยาบาลให้ครบถ้วน (การรักษาพยาบาลของผู้ปฏิบัติงานและครอบครัว สิทธิรักษา 3,600 บาทต่อปี) พบว่า เข้ารับการรักษาให้ครบตามสิทธิ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.44 ไม่เข้ารับการรักษาให้ครบ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.66 คู่สมรส มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของสังกัดหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานหรือไม่ พบว่า มีสิทธิ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.55 โดยมีรายละเอียดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ธ.ก.ส. ประกันสังคม ประกันสุขภาพ เป็นต้น **ในส่วนของคุณสมรส** ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของสังกัดหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ครบก่อนมาเบิกกับ ธ.ก.ส. หรือไม่ พบว่า ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของสังกัดหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ครบก่อนมาเบิกกับ ธ.ก.ส. โดยมีเหตุผลเนื่องจากมีวงเงินค่ารักษาพยาบาลสำหรับคู่สมรสและครอบครัว ปีบัญชีละ 3,600.-บาท/ปี เพื่อให้สิทธิการรักษาพยาบาลฯ ครบถ้วน คู่สมรส เบิกค่ารักษาพยาบาลกับ ธ.ก.ส. หรือไม่ พบว่า เบิกค่ารักษาพยาบาล โดยมีสาเหตุในการเบิกค่ารักษาพยาบาลกับ ธ.ก.ส. เนื่องจากเข้ารับการรักษาพยาบาลกับสถานพยาบาลเอกชน ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิว และเสียเวลานาน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.33 สำหรับ ไม่เบิกค่ารักษาพยาบาล จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.66 โดยมีสาเหตุ ไม่มีคู่สมรสที่ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล คู่สมรส มีโรคประจำตัว ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง และต้องนัดพบแพทย์เพื่อติดตามการรักษา จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 สำหรับไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.22 คู่สมรส ฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ช่วงเดือน พฤษภาคม กรกฎาคม สิงหาคม 2562 ณ สถานพยาบาลที่ผู้จัดการกำหนด ได้แก่ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบุรินทร์ โรงพยาบาลโอเวอร์บรีค และโรงพยาบาลกรุงเทพเชียงราย สำหรับ ไม่ฉีด จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.66 เนื่องจาก สุขภาพร่างกายปกติ ไม่สะดวกไปฉีด และไม่มีเวลาจำเป็นต้องไป ถ้าธนาคารไม่กำหนดหรือบังคับเป็นระเบียบ **ในส่วนของคุณบุตร** มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของสังกัดหรือหน่วยงานอื่นหรือไม่ พบว่า มีสิทธิ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.66 รายละเอียดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เช่น ประกันสังคม ประกันสุขภาพสำหรับ ไม่มีสิทธิ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.66 บุตร เบิกค่ารักษาพยาบาลกับ ธ.ก.ส. จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.66 สำหรับ ไม่เบิก จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.66 บุตร ไม่มีโรคประจำตัวหรือไม่ พบว่า จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.22 **สำหรับค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์** ของ ธ.ก.ส. ในแต่ละครั้ง (ตามทีระบุในใบเสร็จ) คิดเป็นจำนวนเงิน พบว่า ค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 5,000 บาท/ครั้ง จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.11 ค่าใช้จ่าย 5,001 – 10,000 บาท/ครั้ง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.44 ค่าใช้จ่าย 10,001 – 20,000 บาท/ครั้ง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 โดยเบิกค่าใช้จ่ายให้ตนเองหรือครอบครัว โปรตรระบุสัดส่วนเมื่อเปรียบเทียบจาก อัตราร้อยละ ได้ข้อมูล ดังนี้

อัตราส่วน ตนเอง : ครอบครัว 70 : 30 จำนวน 13 ราย คิดเป็น ร้อยละ 72.22

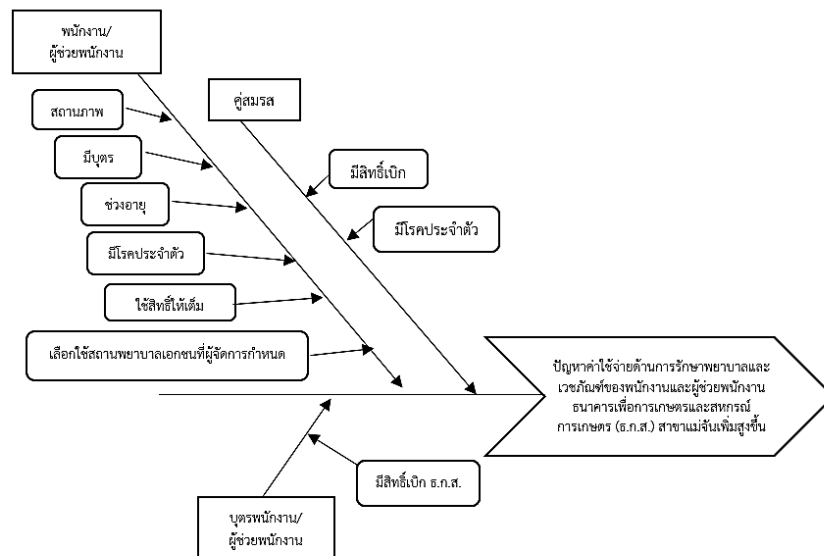
อัตราส่วน ตนเอง : ครอบครัว 80 : 20 จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 11.11

อัตราส่วน ตนเอง : ครอบครัว 90 : 10 จำนวน 1 ราย คิดเป็น ร้อยละ 5.55

3. พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่องสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ ของ ธ.ก.ส. พบว่า สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ ของ ธ.ก.ส. เหมาะสมสำหรับพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน แต่อยากให้เพิ่มเติมเรื่องวงเงินการรักษาพยาบาลกับสถานพยาบาลเอกชน จากเดิม 3,600.-บาท/ปี เปลี่ยนเป็น 5,000.-บาท/ปี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ของ ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน พบว่า สาเหตุปัญหาค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ที่เพิ่มสูงขึ้น มีสาเหตุหลัก ดังนี้ 1. ช่วงอายุวัยของพนักงานในสาขา ช่วงที่ 1 คือวัยเริ่มสร้างครอบครัวและเพิ่งคลอดบุตร ช่วงที่ 2 คือสู่วัยใกล้เกษียณต้องเข้ารับการรักษอย่างต่อเนื่อง 2. เรื่องการบริโภคและไม่ออกกำลังกายของพนักงาน 3. ส่วนหนึ่งที่ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงเนื่องจาก การไม่จำกัดวงเงินในการเบิกค่าใช้จ่ายฯ ในกรณีที่เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงที่ผู้จัดการกำหนดไว้ ด้วย 3 สาเหตุดังกล่าว ผู้บริหารจึงหาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยส่งเสริมการออกกำลังกายในที่ทำงาน เช่น การออกกำลังกายช่วงบ่าย สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมงานกีฬา ประจำปีของธนาคาร เพื่อเน้นการออกกำลังกาย และผ่อนคลายร่างกาย รมณรงค์เรื่องการบริโภคอาหารที่มีประโยชน์ ลดเค็ม ลดหวาน รมณรงค์การงดสูบบุหรี่ รมณรงค์งดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในช่วงเข้าพรรษา เป็นต้น สิ่งที่ผู้บริหารอยากเสนอแนะ คือ การเพิ่มวงเงินเบิกค่ารักษาพยาบาลจากคลินิกเอกชนให้สามารถเบิกได้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันหากมีการเจ็บป่วยเพียงเล็กน้อย พนักงานเลือกที่จะเข้ารับการรักษากรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงที่ผู้จัดการกำหนดเท่านั้น ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอาจจะแพงกว่ารับบริการจากคลินิกเอกชน ส่วนหนึ่งที่พนักงานไม่ไปคลินิกเพราะเกรงว่าค่ารักษาพยาบาลจะไม่เพียงพอ เพราะสามารถเบิกได้จำนวนจำกัด การส่งเสริมพนักงานให้เข้าร่วมกิจกรรมแพทย์ทางเลือก โดยธนาคารเป็นผู้ดำเนินการ หรือธนาคารร่วมกับเอกชน การใช้ธรรมชาติบำบัด การส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม ของศูนย์ราชการ เช่น เดินวิ่งการกุศล

จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย นำไปสู่การวิเคราะห์ผลในรูปแบบ แผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) (ซัชชา ยมโพธิ์กลาง, 2562)



ภาพที่ 1 แผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram)

ทฤษฎีการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) (ชัชชา ยมโพธิ์กลาง, 2562) (สุนิสา สร้อยยานะ, 2562) เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ โดยเป็นการวิเคราะห์สภาพหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อกำหนดกลยุทธ์ และการดำเนินการตามกลยุทธ์ ดังนี้

S (Strengths) จุดแข็ง ภายใน พบว่า เป็นสาขาที่มีที่ตั้งเชื่อมต่อกับ อำเภอต่าง ๆ ของจังหวัด เชียงราย ได้แก่ อำเภอแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน อำเภอดอยหลวง และอำเภอเมือง เชียงราย ส่งผลให้สะดวกในการเดินทางสัญจร

W (Weaknesses) จุดอ่อน ภายใน พบว่า มีการกระจุกตัวของช่วงอายุพนักงานที่มีอายุมาก ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่กระจุกตัวและค่าใช้จ่ายสูงขึ้นเช่นกัน พนักงานส่วนใหญ่อยู่ประจำสาขา คือ ทุก 4 ปี ถึงจะมีการโยกย้ายภายในสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดเชียงราย พนักงานเกิดโรคประจำตัวแล้ว 5 ราย ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายอย่างต่อเนื่องและสูงขึ้น

O (Opportunities) โอกาส ภายนอก พบว่า การคัดพนักงานที่จะย้ายเข้ามาในสาขาควรให้อยู่ในช่วงอายุ เริ่มต้นทำงาน 20 - 30 ปี เพราะสุขภาพยังแข็งแรงดี การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรกระจายอายุพนักงานในสาขาให้กระจายมากที่สุด เพื่อรักษาสมดุลช่วงอายุของพนักงาน มิให้กระจุกตัว ส่งผลต่อค่ารักษาพยาบาลและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการออกกำลังกายเป็นประจำ ตามความพร้อมและเหมาะสมของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ชักชวนการเบิกสวัสดิการ ให้เป็นปัจจุบันและแนวทางเดียวกัน (บางอย่างปัจจุบันไม่สามารถเบิกได้)

T (Threats) ปัญหาและอุปสรรค ภายนอก พบว่า ไม่สามารถตัดสิทธิ์ สวัสดิการของคู่สมรส และบุตรของพนักงาน ผู้ช่วยพนักงานได้ พบว่า ไม่สามารถควบคุม พนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน คู่สมรส และบุตร มิให้เจ็บป่วยได้

ทฤษฎีการวิเคราะห์ (TOWS Matrix) (เฉลียว ไชยเชษฐ์, 2558) (สุนิสา สร้อยยานะ, 2562) เป็นการสร้างกลยุทธ์ต่อเนื่องจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis โดยการนำข้อมูลมาใส่เพื่อนำมาสร้างกลยุทธ์โดยใช้ TOWS Matrix จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย จึงนำไปสู่การกำหนดแนวทางการแก้ไขได้ ดังนี้

แนวทางเลือกที่ 1 : การพิจารณาการโยกย้าย โดยมีแนวคิดในการสร้างโอกาสการคัดพนักงานเพื่อบริหารสาขาทั้งด้านทีมงาน และด้านค่าใช้จ่าย เพื่อรักษาสมดุลของพนักงาน โดยการกระจายช่วงอายุ มิให้กระจุกตัว

แนวทางเลือกที่ 2 : ส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพที่ดี โดยมีแนวคิดส่งเสริมการออกกำลังกายของพนักงานในหน่วยงานเพื่อสุขภาพที่ดี (พลิกวิฤติเป็นโอกาส) ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของธนาคารเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กร

แนวทางเลือกที่ 3 : ซักซ้อมเข้มงวดการเบิกสวัสดิการให้เป็นปัจจุบันและแนวทางเดียวกัน โดยมีแนวคิดให้ผู้บริหารสาขาไม่สามารถตัดสิทธิสวัสดิการของพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน คู่สมรสและบุตรของพนักงานและผู้ช่วยพนักงานได้ ผู้บริหารสาขาไม่สามารถควบคุมพนักงานและผู้ช่วยพนักงาน คู่สมรส บุตร มิให้เจ็บป่วยได้

แนวทางในการเลือกที่เหมาะสมที่สุดในช่วงขณะนี้ คือเลือกแนวทางเลือกที่ 2 เนื่องจากสาเหตุดังนี้

1) สภาพการณ์ของธนาคารโดยรวม ช่วงนี้ไม่มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนพนักงานจะต้องรอช่วง เมษายน 2563 2) การซักซ้อมเข้มงวดการเบิกสวัสดิการให้เป็นปัจจุบันและแนวทางเดียวกัน ไม่ใช่เป็นการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ และส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในสถานที่ทำงานได้จากข้อมูลพบว่ามีอัตราการเบิกค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลฯเฉลี่ย ตามลำดับที่ 1, 2, 3, 4 โดยวิธีหาค่าเฉลี่ยแบบเลขคณิต มีผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยรวมในไตรมาสที่ 2 มีสัดส่วนการเบิกค่ารักษาพยาบาลฯ สูงเป็นลำดับที่ 1 คือ ร้อยละ 34.85

ค่าเฉลี่ยรวมในไตรมาสที่ 3 มีสัดส่วนการเบิกค่ารักษาพยาบาลฯ สูงเป็นลำดับที่ 2 คือ ร้อยละ 34.44

ค่าเฉลี่ยรวมในไตรมาสที่ 4 มีสัดส่วนการเบิกค่ารักษาพยาบาลฯ สูงเป็นลำดับที่ 3 คือ ร้อยละ 16.94

ค่าเฉลี่ยรวมในไตรมาสที่ 1 มีสัดส่วนการเบิกค่ารักษาพยาบาลฯ สูงเป็นลำดับที่ 4 คือ ร้อยละ 13.76

ตัวชี้วัดความสำเร็จ ของการส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพที่ดี มีตัวชี้วัดคือ

1) ตัวชี้วัดความสำเร็จด้านคุณภาพ เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี และแข็งแรง ควรส่งเสริมให้พนักงานสาขาเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย “BAAC Fit and Firm” Challenge Yourself ยิ่งเข้าร่วมกิจกรรมมากเท่าใดยิ่งดี และตั้งเป้าหมายอยู่ที่ ร้อยละ 80 (15 คน) 2) ตัวชี้วัดความสำเร็จด้านปริมาณ สาขาชี้แจงและให้พนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน ลดหรือควบคุมค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ รวมผู้ศึกษาได้ตั้งเป้าหมายปีบัญชี 2563 จากปีบัญชี 2561 มีค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ จำนวน 1,061,600.18 บาท ในจำนวนพนักงาน

18 คน แสดงว่า พนักงาน 1 คนต่อ 1 ครอบครัว ใช้สวัสดิการในการเบิกค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยแบบเลขคณิต เฉลี่ยครอบครัวละ 58,977.79 หรือร้อยละ 5.55 โดยตัวชี้วัดคือค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลฯ ต้องไม่เกินร้อยละ 30 ของยอดค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาลฯ ในปีบัญชี 2561 คือ 318,480.05 บาท เฉลี่ยครอบครัวละไม่เกิน 17,693.33 บาท เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม โดยตามความสมัครใจของพนักงาน คือการมีค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลฯ ต้องไม่เกินร้อยละ 3.5 ของยอดค่าใช้จ่ายฯ ในปีบัญชี 2561 คือ 37,156 บาท ในปีบัญชี 2563 นี้ โดยหากพนักงานท่านใดที่เบิกใช้สิทธิสวัสดิการส่วนนี้ไม่เกินที่กำหนดจะให้ขึ้นพิเศษเพิ่มอีก 0.5 ขึ้น โดยจะประเมินโดยพร้อมเพียงกัน ในวันที่ 31 มีนาคม 2564 สำหรับค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลฯ เริ่มปีบัญชี 2563 - ปัจจุบัน มีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแล้วเป็นจำนวน 120,248 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.32 ของค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาล ในปีบัญชี 2561

ปัจจัยความสำเร็จ เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน บรรลุวัตถุประสงค์ ในแนวทางส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพที่ดี คือ 1. ความร่วมมือของพนักงานสาขา 2. พนักงานมีความสุขในการทำงานบริการ 3. พนักงานทำงานได้บรรลุเป้าหมายสาขา (KPI) 4. ขณะเดียวกันธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาแม่จัน มีค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์ลดลง

กรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายในไตรมาสที่ 3 ของเป้าหมายที่วางไว้มี แผนฉุกเฉิน คือให้พนักงานสาขาเข้าร่วมจัดกิจกรรมสัมนา “ธ.ก.ส. กระชากรพิช พิชิตโรคร้าย” โดย ธ.ก.ส. สำนักงานจังหวัดเชียงราย ร่วมกับฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน รวมทั้ง ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จัดกิจกรรมนี้เป็นประจำทุกปี โดยกิจกรรมนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำหรับพนักงานที่ต้องการปรับสมดุล ขับพิษ สารตกค้างออกจากร่างกายโดยใช้วิธีทางการแพทย์ทางเลือกแผนไทยเพื่อดีท็อกร่างกาย โดยเฉพาะอวัยวะตับและไตที่สะสมสารพิษมาเป็นเวลานาน ซึ่งในการจัดแต่ละครั้ง จะจำกัดจำนวนในปีจัด 1 ครั้ง ขึ้นอยู่กับความสมัครใจและความพร้อมทางด้านร่างกายของแต่ละบุคคล ในส่วนนี้สาขาจะไม่มีค่าใช้จ่าย

ผลจากการศึกษาการแก้ไขปัญหาด้านค่าใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาลฯ ที่เพิ่มสูงขึ้น สาเหตุสำคัญมาจากพนักงาน โดยมีสาเหตุ 6 ประการ ดังนี้ 1. สถานะภาพสมรส หากสมรสจะมีอัตราการเบิกค่าใช้จ่ายสูงกว่าบุคลากรที่ไม่ได้สมรสหรือมีครอบครัว 2. การมีบุตร พบว่ามีอัตราการเบิกค่าใช้จ่ายสูงขึ้นเช่นเดียวกัน 3. ช่วงอายุของพนักงาน พบว่า บุคลากรที่มีอายุมากตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาต่อเนื่อง ส่งผลให้มีการเบิกค่าใช้จ่ายสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี 4. พนักงานมีโรคประจำตัว และต้องรับการรักษาต่อเนื่องยาวนานจนเกษียณอายุ 60 ปีบริบูรณ์ 5. การใช้สิทธิเบิกให้เต็มที่ของพนักงาน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการใช้สิทธิตามที่ธนาคารกำหนดเพื่อความคุ้มค่าก่อนสิ้นปีบัญชีธนาคาร 6. พนักงานเลือกใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนมีชื่อเสียงที่ผู้จัดการกำหนดและสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เต็มจำนวน เนื่องจากได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว หากมีตัวยาประกอบการรักษา บุคลากรคิดว่ามีคุณภาพมากกว่าสถานพยาบาลทั่วไป ซึ่งเหตุผลทั้ง 6 ประการนี้ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงวงจรพื้นฐานของชีวิตได้ และเป็นสวัสดิการที่องค์กรได้ให้กับพนักงานโดยเท่าเทียมกัน หากธนาคารนำตัวชี้วัดด้านค่ารักษาพยาบาลฯ นี้มาวัดในผลการประเมินส่วนบุคคลของพนักงาน ย่อมทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการดูแลสุขภาพโดยเฉพาะในกลุ่มวัยเริ่มทำงาน แต่อาจเกิดความไม่เสมอภาคสำหรับพนักงานบางกลุ่ม

ที่ไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายฯ ดังกล่าวได้ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพพนักงาน (Happy Body) ในปีบัญชี 2562 ผ่านกิจกรรม “BAAC Fit & Firm” Change your life by yourself และ “BAAC Fit & Firm” Challenge Yourself โดยมีเป้าหมายให้ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน และผู้ปฏิบัติงานอื่นในธนาคารมีสุขภาพที่ดีขึ้น และสร้างความสามัคคีในหมู่พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งได้รับการตอบรับเข้าร่วมกิจกรรม กว่า 7,000 คน เพื่อให้การส่งเสริมสุขภาพของพนักงานเกิดความต่อเนื่องและตอบรับกระแสการดูแลสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย ธนาคารจึงดำเนินการสานต่อโครงการด้วยการจัดกิจกรรม Fit & Firm #3 go..together โดยมีรูปแบบกิจกรรมประกอบด้วย 5 กิจกรรม ได้แก่ วิ่ง เดิน ปั่นจักรยาน ว่ายน้ำ และเต้นแอโรบิก กำหนดระยะเวลาโครงการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม – 31 ธันวาคม 2563

เอกสารอ้างอิง

- เฉลียว ไชยเชษฐ์. (2558). การจิตส่วติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์.
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชชา ยมโพธิ์กลาง. (2562). การศึกษาการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาล
และเวชภัณฑ์ ของพนักงาน ธ.ก.ส. สาขาโคกชัย เพิ่มสูงขึ้น. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- จิตติมา สังขพงศ์. (2555). การศึกษากลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของธนาคารเพื่อ
การเกษตร และสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาสาขาศูนย์ราชการ (แจ้งวัฒนะ).
วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2526). ข้อบังคับธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร ฉบับที่ 11 ว่าด้วยการช่วยเหลือพนักงานเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล.
_____. (2537). คู่มือการเบิกค่าใช้จ่ายพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
Account Monitoring (Summary). ระบบข้อมูล ค่ารักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์
ของพนักงาน. [ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://baacnet> ค้นหามื่อวันที่ 13 เมษายน 2563.
- _____. รายงาน BMIS ส่วนงานระบบข้อมูล [ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://baacnet>.
ค้นหามื่อวันที่ 13 เมษายน 2563.
- _____. ประวัติธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร. [ออนไลน์] แหล่งที่มา
<http://www.baac.or.th/content-about.php>. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 เมษายน 2563.
- ประชาสรรค์ แสนภักดี. ผังก้างปลา กับแผนภูมิความคิด Fish Bone Diagram & Mind Map.
[ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.prachasan/mindmapknowledge/fishbonemm.htm>. ค้นหามื่อวันที่ 13 เมษายน 2563.
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2562). หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องแรงจูงใจ MB 503 พฤติกรรม
องค์การและการจัดการ.
- สุนิสา สร้อยยานะ. (2562). แนวทางการลดข้อบกพร่องในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของ
พนักงานธนาคารออมสินภาค 14. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.