

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการณ์ของประชาคมโลกในยุคปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต ได้ผันแปรตามกระแสการพัฒนาของสังคมโลก โดยจะเห็นได้จากจำนวนประชากรไทยวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จะเพิ่มขึ้นสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ พบว่า จำนวนประชากรที่เป็นผู้สูงอายุจะเพิ่มจากประมาณ 7.2 ในปี พ.ศ. 2539 เป็นร้อยละ 9 ในปี พ.ศ. 2553 และมีแนวโน้มสูงถึงร้อยละ 13 ในปี พ.ศ. 2563 (นภาพร ชัยวรธร และคณะ, 2533: 35) โดยพบว่าอัตราส่วนผู้สูงอายุจะมีสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้ เนื่องมาจากความเจริญ และการพัฒนาด้านการแพทย์และสาธารณสุข ทำให้อายุขัยเฉลี่ยนับตั้งแต่เกิด (Life expectancy at Birth) ของประชากรไทยเพิ่มขึ้น และพบว่าผู้สูงอายุเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่ง เนื่องจากมีอายุยืนยาวกว่าเพศชาย

“ผู้สูงอายุ” (The Elderly) ในประเทศต่าง ๆ ของโลกรวมทั้งประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญหรือเกณฑ์ของผู้สูงอายุแตกต่างกันไปตามสภาพสังคมเช่น ประเทศที่พัฒนาแล้วมักใช้เกณฑ์อายุ 65 ปี เนื่องจากคนมีอายุยืนยาวมากกว่า สำหรับประเทศไทยผู้สูงอายุหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นเกณฑ์เดียวกับที่ประชุมผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพผู้สูงอายุขององค์การอนามัยโลก ในปี ค.ศ. 1987 (WHO, 1989: 89) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากยังคงมีความแตกต่างกันทางด้านสรีรภาพและความสามารถในการทำหน้าที่ของร่างกาย จึงได้มีการแบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม (Bochnek อ้างใน นงลักษณ์ บุญไทย, 2539: 13-15) ตามอายุและสภาวะสุขภาพทั่ว ๆ ไป คือ กลุ่มแรก เป็นผู้สูงอายุตอนต้น มีอายุระหว่าง 60-69 ปีมีภาวะสุขภาพจิตค่อนข้างแข็งแรง ความสามารถ ความต้องการการทำงานค่อนข้างสูง ภาวะเสื่อมถอยมีร่องรอยปรากฏอยู่บ้างเล็กน้อย กลุ่มที่ 2 เป็นผู้สูงอายุตอนกลาง อายุระหว่าง 70-79 ปีมีภาวะสุขภาพจิตลดลง ความกระฉับกระเฉง ความสามารถ ความต้องการทำงานลดลง แต่ภาวะความเสื่อมถอยมากขึ้น และกลุ่มที่ 3 เป็นผู้สูงอายุตอนปลาย อายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป มีสิ่งปรากฏชัดเจนคือ ความเสื่อมถอยของร่างกาย จิตใจ ช่วยเหลือตัวเองได้น้อยลง

ผลกระทบที่สำคัญจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุประชากร และภาวะการณ์ของสังคมโลกผลักดันทำให้ประชาคมทุกกลุ่มวัย เกิดความต้องการการบริการทางสังคม และสุขภาพอย่างเหมาะสมมากขึ้น รวมทั้งการเรียกร้องทางด้านสวัสดิการสังคมที่จำเป็น อย่างมีคุณภาพสูง

ขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะกลุ่มวัยสูงอายุซึ่งมีภาวะเสี่ยงได้ง่ายต่อ การเกิดปัญหาด้านต่าง ๆ หลาย ด้าน ที่มีสาเหตุมาจากภาวะความเสื่อมถอยจากการทำงาน ของอวัยวะระบบต่าง ๆ ในร่างกาย มากขึ้น ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ อันเป็นผลมาจากกระบวนการสูงอายุ สามารถอธิบาย ด้วยทฤษฎีการสูงอายุหลาย ๆ ทฤษฎีประกอบกัน ที่ยืนยันเด่นชัดได้จากการศึกษาวิจัยหลายเรื่อง พบว่า ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุไทยที่เกิดจากการเจ็บป่วย (นภาพร ชโยวรรณ และคณะ, 2533: 37) เนื่องจากร่างกายของผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เสื่อม มากกว่าการเจริญเติบโต กระบวนการเจริญเติบโตนี้ลดลงอย่างรวดเร็วในอัตราร้อยละ 0.3-1.3 ต่อปี จนกระทั่งสูญเสียน้ำที่และคาซไปมากที่สุด และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลต่อการ ทำงานของอวัยวะในระบบต่าง ๆ ของร่างกายเกือบทุกระบบ ดังเช่น Anderson (อ้างใน สุรกุล เชนอบรม, 2534: 44) ได้กล่าวไว้ว่า อัตราการเผาผลาญในร่างกายของผู้สูงอายุลดลงประมาณร้อยละ 7 ทุก 10 ปี เนื้อเยื่อในร่างกายมีแนวโน้มแห้งลง ประสิทธิภาพของระบบกล้ามเนื้อเสื่อมลง ประสิทธิภาพของหัวใจหลอดเลือดลดลง กระดูกเปราะมากขึ้น ฟันเสีกรูปทรง ระบบการย่อยอาหาร และระบบประสาทเสื่อม ความเสื่อมในระบบต่าง ๆ ของร่างกายดังกล่าว เป็นเหตุนำมาซึ่งความ เจ็บป่วยและความผิดปกติมากขึ้นในผู้สูงอายุ

จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้สูงอายุจะต้องเข้ารับการบริการทางการแพทย์เพื่อรักษา สุขภาพความเจ็บป่วยต่าง ๆ ของร่างกาย จิตใจ จากโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน ตาม การบริการทางด้านการรักษาพยาบาล การบริการในด้านต่าง ๆ การบริการทางด้านสภาพแวดล้อม เช่น การดูแลเอาใจใส่ การบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว การบริการด้วยความรักความเอื้ออาทร การดูแลความปลอดภัยในสภาพแวดล้อม มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มี ประสิทธิภาพและมีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ ดังนั้นโรงพยาบาล ของรัฐ และเอกชน จึงต้องมีมาตรฐานการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเกิด ความพึงพอใจและประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ที่ว่า เพื่อให้คนไทยทุกคนได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน มีคุณภาพชีวิตที่ดี ขึ้นและเกิดความสงบสุขในสังคม แนวทางการพัฒนาในระยะ 5 ปีของแผนจึงให้ความสำคัญ กับการสร้างระบบสุขภาพ ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึงและ เป็นธรรม โดยส่งเสริมการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ ครอบคลุมเพิ่มขึ้น

✓ โรงพยาบาลเป็นสถานบริการสาธารณสุขที่สำคัญและจำเป็น มีวัตถุประสงค์หลักคือ คอบสนองความต้องการของผู้ป่วย (อ้างใน ประไพ น้อยจ้อย, 2540: 8) และความต้องการของ ผู้ป่วยนี่จะเป็นแนวทางบ่งชี้ถึงโรงพยาบาลที่จะให้กับผู้ป่วย ซึ่งจะต้องมีมาตรฐานและมีความค่อ

เนื่อง แนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การรักษาพยาบาลจะต้องขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายและพยาบาลจะต้องช่วยให้ผู้ป่วยได้รับความต้องการที่แท้จริง

ความเข้าใจและตระหนักถึงความต้องการของผู้ป่วยโดยเฉพาะผู้ป่วยสูงอายุ ซึ่งนับว่าเป็นผู้ป่วยที่มีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างจากผู้ป่วยในวัยอื่น เนื่องมาจากผลของการเปลี่ยนแปลงตามวัยสูงอายุ พยาธิสภาพ สิ่งแวดล้อม และการรักษาพยาบาล จึงจำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่น และการเจ็บป่วยของผู้สูงอายุทำให้พลังงานสำรองในการทำหน้าที่ของอวัยวะต่าง ๆ ลดลงและความสามารถในการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคยลดลง (Washaw อ้างใน ประไพ น้อยจ้อย, 2540: 22)

แนวคิดการรักษาพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ควรคำนึงถึงการประเมินความต้องการด้านสุขภาพของผู้ป่วยสูงอายุโดยมีการวางแผนการปฏิบัติการรักษาพยาบาล เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของผู้ป่วย และประเมินผลด้านคุณภาพการบริการ กิจกรรมการพยาบาลจะต้องครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี และการฟื้นฟูสภาพเพื่อที่จะรักษาระดับของการมีสุขภาพดีตามขีดจำกัด ของกระบวนการสูงอายุหรือการเจ็บป่วยเรื้อรัง และพยายามที่จะให้ผู้ป่วยสูงอายุมีความเข้มแข็งพอที่จะช่วยเหลือตนเองให้ได้มากที่สุด (พรทิพย์ พุ่มไทรย์, 2532: 26)

การรักษาพยาบาลนอกจากจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยสูงอายุแล้ว ยังควรคำนึงถึงการรับรู้ของผู้ป่วยสูงอายุต่อกิจกรรมการพยาบาลนั้น ๆ ด้วย จึงจะทำให้การรักษาพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยสูงอายุได้ถูกต้องและเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการรับรู้ความต้องการการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยสูงอายุนั้นตามแนวคิดของ King (1981 อ้างใน ผ่องศรี ศรีมรกต, 2536: 44) เชื่อว่า การรับรู้ของบุคคลมีความสัมพันธ์กับ ประสบการณ์ในอดีต อุดมโนทัศน์ ความเชื่อ พื้นฐานการศึกษา และสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งโรงพยาบาลยังเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการสุขภาพซึ่งมีความพร้อมในด้านกำลังคน เครื่องมือ เทคโนโลยี ขณะเดียวกันความซับซ้อนและวัฒนธรรมขององค์กรก็ก่อให้เกิดปัญหาไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมได้ การปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบและมีทิศทางที่ชัดเจนจึงมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่ง

✧ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันเรียกได้ว่าเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การดำเนินธุรกิจทุกประเภทเต็มไปด้วยการแข่งขันเสรี ธุรกิจบริการของโรงพยาบาลก็เช่นเดียวกันโดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครที่มีโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการให้บริการของโรงพยาบาลโดยทั่วไปจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้จากการรับบริการที่แตกต่างกันมากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่ต่อไปได้ยาวนานที่สุดโรงพยาบาลทุกแห่งทั้งของ

รัฐและเอกชนจึงต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการในทุกด้านเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมายสูงสุด

จากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปจะได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันมากน้อยอย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นที่รวมของกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ของรัฐกิจโรงพยาบาล ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงกำหนดพื้นที่การศึกษาเฉพาะกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตเจาะจงเฉพาะโรงพยาบาลรัฐและเอกชนประเภทบริการทั่วไปที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

โรงพยาบาลรัฐบาล หมายถึง สถานพยาบาลที่ให้การรักษาพยาบาล ฟื้นฟู ส่งเสริมและป้องกันการเจ็บป่วย ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ให้การช่วยเหลือ คลอดจนการนำเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้ในการรักษา อีกทั้งมีเตียงรองรับผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล การบริหารงานของโรงพยาบาลกระทำโดยรัฐบาล

โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง สถานพยาบาลที่ให้การรักษาพยาบาล ฟื้นฟู ส่งเสริมและป้องกันการเจ็บป่วย ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ให้การช่วยเหลือ คลอดจนการนำเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้ในการรักษา อีกทั้งมีเตียงรองรับผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล การบริหารงานของโรงพยาบาลกระทำโดยบริษัท หรือมูลนิธิ

โรงพยาบาลในเขตเมือง หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ใน เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตปทุมวัน เขตสัมพันธวงศ์ เขตบางรัก เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตดินแดง

โรงพยาบาลในเขตต่อเมือง หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ใน เขตยานนาวา เขตประเวศ เขตสาทร เขตบางกะปิ เขตพระโขนง เขตบางนา เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางเขน เขตสายไหม เขตดอนเมือง เขตบางคอแหลม เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตสะพานสูง เขตจตุจักร เขตหลักสี่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตบางกอกใหญ่ เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตทุ่งครุ เขตราษฎร์บูรณะ และเขตสวนหลวง

โรงพยาบาลในเขตชานเมือง หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ใน เขตหนองจอก เขตมีนบุรี เขตคลองสามวา เขตลาดกระบัง เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา และเขตหนองแขม

ความพึงพอใจ หมายถึง ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสบายใจ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน รู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งร่างกายและจิตใจเป็นความรู้สึกพอใจหรือยินดีที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นจากการ ได้สัมผัสหรือได้รับประโยชน์จากการ ได้สัมผัส หรือได้รับประโยชน์จากสิ่งนั้น โดยแบ่งความพึงพอใจของผู้สูงอายุออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งได้แก่ 3 หมายถึง พึงพอใจมาก 2 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง และ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ผู้ป่วยสูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปตามเกณฑ์การปกคณิชน และมาขอรับบริการบริการตรวจรักษาโรคในโรงพยาบาลรัฐ หรือโรงพยาบาลเอกชน

การให้บริการรักษาพยาบาล หมายถึง การให้บริการรักษาโดยแพทย์ผู้จบการศึกษา แพทย์ศาสตรบัณฑิตหรือเทียบเท่า ที่ขึ้นทะเบียนใบประกอบโรคศิลปะ สาขาเวชกรรม และการให้บริการพยาบาลโดยพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค ที่จบหลักสูตรพยาบาลระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนใบประกอบโรคศิลปะ สาขาเวชกรรม ทำหน้าที่ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้กับนโยบายและการปรับปรุงการปฏิบัติการให้บริการของโรงพยาบาลต่อไปในทุกด้านเพื่อให้เหมาะสมกับระบบคุณภาพมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชน

