



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งความสำเร็จของการวางแผนครอบครัวส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางอายุของประชากร คือ ประชากรผู้สูงอายุจะเพิ่มมากขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นไปอย่างช้า ๆ และต่อเนื่องโดยมีประมาณ 2.8 ล้านคน หรือร้อยละ 5.6 ในปี พ.ศ.2528 เพิ่มขึ้นประมาณ 3.4 ล้านคน หรือร้อยละ 6.1 ในปี พ.ศ.2533 และคาดว่า ใน พ.ศ. 2558 จะมีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นกว่า 2 เท่า จาก พ.ศ.2533 คือประมาณ 8 ล้านคน หรือร้อยละ 10.9 ของประชากรทั้งหมดซึ่งในเวลานั้นคาดว่าจะมีประชากรประมาณ 73 ล้านคน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2525)

ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีสุขภาพร่างกายเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเสื่อมของร่างกาย และจิตใจแต่สภาพของความเสื่อมของคนเรานั้น จะมีได้เร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับเหตุผลบางประการ เช่น กรรมพันธุ์ อาหาร อาชีพ การงาน สภาพชีวิตความเป็นอยู่ ลมฟ้าอากาศ ถิ่นที่อยู่อาศัย โรคภัยไข้เจ็บ ตลอดจนจิตใจ และอารมณ์ด้วย

การเปลี่ยนแปลงของร่างกาย ได้แก่ ผิวหนังบางแห้งเหี่ยวงั้น ต่อมเหงื่ออ่อนลง ขับเหงื่อได้น้อย ผมและขนจะร่วงไปและเปลี่ยนเป็นสีขาว สายตาเลวลง เปลี่ยนไปเป็น สายตาวายใกล้มัวเนื้อลูกตาเสื่อมการปรับสายตาช้า ทำให้เวียนศีรษะง่าย หูมีประสาทรับเสียงเสื่อมไปต้องพูดเสียงดัง ๆ จึงจะได้ยิน ประสาทรับกลิ่นเลวลง ลิ้นรู้รสน้อยลง พันทัก น้ำย่อยในทางเดินอาหารลดน้อยลง จำนวนแคลเซียมลดน้อยลง กระดูกจึงบางและเปราะหักง่าย หัวใจอ่อนกำลังไป ถ่ายปัสสาวะมากและบ่อยขึ้น ระบบประสาทสมองเสื่อมไป การเคลื่อนไหวช้า การทรงตัวไม่ดี มีอาการสั่นตามร่างกาย

การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจและอารมณ์ ความจำมีได้น้อย และช้า ลืมง่าย จึงพูด
 ซ้ำเหมือนบัน ลืมง่ายจึงยังพูด ซ้ำๆ เพราะความไม่แน่ใจ ไม่เข้าใจสังคม ระวังสงสัย คิด
 ว่าตนไม่มีประโยชน์ ซึมเศร้า หงุดหงิด โกรธง่าย ใจน้อย (เสนอ อินทรสุขศรี, 2519)

ปัญหาสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุนั้นเป็นเรื่องยากที่จะหาทางป้องกันได้ ทางหนึ่ง
 ที่จะลดปัญหาจากหนักให้เป็นเบาได้ คือ การจัดบริการทางด้านสุขภาพ สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ
 โดยเฉพาะทั้งนี้เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสุข
 ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุนั้นเอง (ปราโมทย์ ว่างสะอาด 2527)

กรมการแพทย์ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนทางด้านวิชาการของกระทรวงสาธารณสุข ได้รับ
 มอบหมายให้รับผิดชอบงานโครงการผู้สูงอายุของกระทรวง ประกอบกับปี พ.ศ.2525 เป็น
 ปีสุขภาพผู้สูงอายุ องค์การสหประชาชาติและองค์การอนามัยโลกได้เรียกร้องเชิญชวนให้มวล
 ประเทศสมาชิกทั่วโลกให้ความสนใจประชากรผู้สูงอายุ ประเทศไทยในฐานะประเทศสมาชิก
 ขององค์การสหประชาชาติ ได้ปฏิบัติตามข้อมติจัดตั้งคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติมีรัฐมนตรี
 ว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธานทำหน้าที่ในการพิจารณากำหนดนโยบายและวางแผน
 ตลอดจนรับผิดชอบดำเนินกิจกรรมระดับชาติที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุโดยแต่งตั้งคณะกรรมการ 7
 สาขา ทั้งนี้ผลงานหนึ่งของคณะกรรมการคือ การจัดทำแผนระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุแห่งชาติ
 (พ.ศ.2525-2544) ขึ้น โดยเสนอสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน คือ สุขภาพ
 อนามัย การศึกษา ความมั่นคงทางรายได้และการทำงาน ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้าน
 สวัสดิการสังคม

สำหรับด้านสุขภาพอนามัย มีแนวทางในการกำหนดนโยบาย และมาตรการหลัก
 เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุ คือ รัฐควรจัดบริการสุขภาพที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้สูงอายุ
 ทั้งทางกาย และทางจิต โดยเน้นลักษณะบริการเพื่อป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งการ
 รักษา และฟื้นฟู ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวกับการส่งเสริม
 ผู้สูงอายุด้านสุขภาพอนามัย กรมการแพทย์จึงได้กำหนดกรอบนโยบาย "การบริหารโรงพยาบาล
 เพื่อสนองตอบนโยบายของรัฐ" ในลักษณะแผนกลยุทธ์ (Strategic plan) โดยมี
 โครงการจัดบริการผู้สูงอายุเป็นโครงการหนึ่ง คณะกรรมการบริหารโครงการจัดบริการ
 ผู้ป่วยสูงอายุ เป็นผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางของรูปแบบการให้บริการและติดตามประเมินผล
 เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวสามารถให้การสนับสนุนทั้งทางด้านวิชาการและการบริการ
 รองรับระบบส่งต่อแก่หน่วยงานในส่วนภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการจัดบริการผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. ให้ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ เมื่อเข้ารับบริการในโรงพยาบาล
2. ทำการวิจัยปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ ตลอดจนแนวทางการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคในผู้สูงอายุ
3. สามารถประเมินค่าใช้จ่ายในการให้บริการผู้สูงอายุ
4. ให้มีการประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานของโครงการที่เกี่ยวกับการให้ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุเมื่อเข้ารับบริการในโรงพยาบาล มีระยะเวลาอันเพียงพอที่จะทราบผลการดำเนินงาน หากหน่วยงานต้องการที่จะปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสนองความต้องการของประชาชนแล้ว จำเป็นต้องมีข้อมูล เพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดหรือวางแผนการบริการได้ตรงกับความ เป็นจริงด้วย เหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพอใจของผู้สูงอายุ เมื่อเข้ารับบริการตรวจรักษาโรคทั่วไปประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาจากโรงพยาบาลที่มีจำนวนผู้มารับบริการมากที่สุดเพียงแห่งเดียวคือ โรงพยาบาลราชวิถี

คำถามการวิจัย

ความพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการตรวจรักษาโรคแบบผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล-ราชวิถี มีมากน้อยอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการตรวจรักษาโรคแบบผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาความพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการตรวจรักษาโรคแบบผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพอใจในแต่ละด้าน
3. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการตรวจรักษาโรคแบบผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้มีกำหนดว่า

1. ทว่าการสัมภาษณ์เฉพาะผู้สูงอายุ จะไม่รวมการสัมภาษณ์จากญาติหรือผู้คนที่มาพร้อมกับผู้สูงอายุ
2. สัมภาษณ์เฉพาะผู้สูงอายุที่สามารถฟัง และตอบคำถามได้ชัดเจน

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทว่าการศึกษาเฉพาะผู้สูงอายุที่มารับบริการที่โรงพยาบาลราชวิถีประเภทผู้ป่วยนอก จึงไม่สามารถจะใช้อ้างอิงถึงผู้สูงอายุทั้งเขตกรุงเทพมหานครต่อการเข้ารับบริการของโรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุของโรงพยาบาลราชวิถี
2. นำไปใช้สำหรับการให้บริการผู้สูงอายุของหน่วยงานอื่น ๆ

ตัวแปรตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- ปัจจัยด้านประชากร
- ปัจจัยด้านสังคม
- เหตุผลของการมารับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้

- Availability
- Accessibility
- Accommodation
- Affordability
- Acceptability

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและหญิงที่ มาเข้ารับบริการตรวจ-รักษาที่โรงพยาบาลราชวิถี ประเภทผู้ป่วยนอก ระหว่างเดือนตุลาคม 2536 ถึง ธันวาคม 2536 โดย ไม่นับรายซ้ำ

ความพอใจต่อการบริการตรวจรักษาโรคของผู้สูงอายุ หมายถึง สภาพความรู้สึกความคิด ความชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยสูงอายุที่มารับบริการตรวจ-รักษาโรคที่แผนกตรวจโรค-ทั่วไป ของโรงพยาบาลราชวิถี

อายุ หมายถึง อายุของผู้สูงอายุที่มาเข้ารับบริการตรวจ รักษาโรคทั่วไปที่โรงพยาบาลราชวิถี ประเภทผู้ป่วยนอก โดยนับจำนวนเต็มของปี

เพศ หมายถึง เพศหญิงหรือเพศชาย

ที่อยู่ปัจจุบัน หมายถึง ที่อยู่ ณ ปัจจุบัน ซึ่งเดินทางมาเพื่อรับการรักษาที่โรงพยาบาล
ราชวิถี ซึ่งมีทั้งกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำหรับรายอาศัยอยู่ต่างจังหวัดที่ไกลมาก
แต่มาพักที่กรุงเทพฯ ให้ถือว่าที่อยู่ของกรุงเทพมหานคร เป็นที่อยู่อาศัย

ภูมิลำเนาเดิม หมายถึง ที่อยู่ซึ่งผู้ป่วยอยู่เป็นประจำมากกว่า 3 เดือนขึ้นไป
การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบมา

แหล่งของรายได้ปัจจุบัน หมายถึง การมีรายได้มาจากแหล่งใด เช่น ดอกเบี้ย
ธนาคาร, ค่าเช่า, รับจ้าง บ้านญาติ

รายได้ หมายถึง เงินที่ได้รับจากการประกอบอาชีพ หรือเงินบ้านญาติ หรือการ
รับจ้างโดยได้รับเป็นประจำ

ไม่มีรายได้ หมายถึง เงินที่ได้รับการช่วยเหลือจากบุตร หลาน ญาติ หรือคน
อื่น ๆ ซึ่งอาจจะได้รับประจำหรือไม่ประจำ แต่เฉลี่ยเป็นรายเดือน

ผู้ดูแล หมายถึง ผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้สูงอายุต้องการหรือขณะเจ็บป่วย
บ่อยครั้งที่สุด

การได้รับความช่วยเหลือหรือเอาใจใส่ หมายถึง การมีผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือ
เมื่อผู้สูงอายุอยู่นอกบ้าน

การชักชวนให้มารับบริการ หมายถึง แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าโรงพยาบาลมี
การจัดบริการผู้ป่วยสูงอายุ เช่น เพื่อน ทรทัศน์ วิทยุ

ระยะทางในการเดินทาง หมายถึง ระยะทางระหว่างบ้านของผู้ป่วยกับโรงพยาบาล

ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หมายถึง ค่าพาหนะในการเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล
หากมารถยนต์ส่วนตัวให้ประมาณราคา

ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล หมายถึง จำนวนเงินที่ต้องจ่ายให้โรงพยาบาล
ทั้งหมดรวมทั้งในกรณีที่สามารถเบิกเงินคืนได้

การช่วยเหลือด้านค่ารักษาจากรัฐ หมายถึง การใช้สิทธิต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้ เช่น
บัตรสงเคราะห์, บัตรผู้สูงอายุ, บัตรผ่านศึก ฯลฯ

การรอคอยพบแพทย์ หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการรอคอย เพื่อเข้ารับการ
ตรวจจากห้องตรวจโรค

เวลาที่แพทย์ออกตรวจ หมายถึง เวลาที่แพทย์เริ่มทำการตรวจคนไข้

ระบบการจัดลำดับคิว หมายถึง การเรียงลำดับก่อนหลัง เพื่อรับการตรวจจาก
แพทย์ห้องตรวจโรค

ความรู้สึกต่อผู้ป่วยรายอื่น ๆ หมายถึง ความรู้สึกต่อผู้ป่วยคนอื่น ๆ ที่นั่งรอตรวจ
โรคพร้อมกัน

สถานที่ของโรงพยาบาล หมายถึง สถานที่บริเวณที่จัดบริการตรวจรักษาโรค

อัยยาศัยของพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ หมายถึง การช่วยเหลือความเห็นอก
เห็นใจหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ป่วย

กรอบแนวความคิด

