

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเป็นผู้สูงอายุ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติซึ่งไม่ใช่โรคแต่เป็นไปตามวัย ขึ้นอยู่กับกรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อม จากจำนวนและสัดส่วนประชากรสูงอายุโลก ได้มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุ เพราะนอกจากจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นแล้วยังมีอายุยืนยาวมากกว่าเดิม จากการประชุมสมัชชาว่าด้วยผู้สูงอายุโลกที่กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย ใน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และได้มีการวางแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับผู้สูงอายุขึ้นเป็นแนวทางให้กับประเทศต่าง ๆ นำไปทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งผู้สูงอายุโลกใน พ.ศ. 2542 ประมาณมากกว่า 600 ล้านคน จากประชากรโลกทั้งหมดเกือบ 6,000 ล้านคน หรือร้อยละ 10 แต่ในอีกประมาณ 50 ปี ข้างหน้า (พ.ศ.2593) ประชากรผู้สูงอายุจะเพิ่มกว่า 3 เท่าของปัจจุบัน (นภาพร ชโยวรรณ, มาลินี วงษ์สิทธิ์ และจันทร์เพ็ญ แสงเทียนฉาย, 2542, หน้า 56)

ปัจจุบันแนวโน้มโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไป ทั้งจำนวนและสัดส่วน โดยสัดส่วนประชากรวัยเด็กลดลงแต่วัยผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งการบริการด้านสาธารณสุขที่กระจายไปอย่างทั่วถึง และจากนโยบายการวางแผนครอบครัวที่ส่งผลให้อัตราการเจริญพันธุ์และอัตราตายของประชากรลดลงอย่างค่อยเป็นค่อยไปจึงทำให้ประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นและมีอายุยืนยาวขึ้น โดยเพิ่มจาก 5.7 ล้านคน (ร้อยละ 9.2 ของประชากรทั้งหมด) ในปี พ.ศ. 2543 เป็น 6.6 ล้านคน (ร้อยละ 10.2 ของประชากรทั้งหมด) ในปี พ.ศ. 2548 และคาดการณ์ว่าจะเพิ่มเป็น 10.8 ล้านคนหรือร้อยละ 15.3 ของประชากรทั้งหมดในปี พ.ศ. 2563 (กรมการแพทย์, สถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ, 2548) ในขณะที่ประชากรวัยแรงงานที่เกื้อหนุนดูแลผู้สูงอายุนั้นลดลง จากปี พ.ศ. 2553 มีประชากรแรงงานโดยเฉลี่ย 6 คน ต่อการดูแลผู้สูงอายุ 1 คน จะลดลงเหลือแค่เพียง 2 คนในปี พ.ศ. 2573 ซึ่งจะส่งผลให้คนวัยแรงงานมีภาระที่ต้องเกื้อหนุนดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ซึ่งการที่ประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นและมีอายุยืนยาวขึ้นนี้ จะส่งผลกระทบต่อสภาพทางสังคม สภาพเศรษฐกิจ การจัดสรรทรัพยากรทางด้านสุขภาพ สวัสดิการต่าง ๆ และปัญหาสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้น ในวัยสูงอายุมักจะมีปัญหาและความเสี่ยงด้านสุขภาพจากการเสื่อมลงของร่างกาย และจิตใจ โดยผู้สูงอายุจะมีโอกาสเกิดโรคมกกว่าวัยอื่นถึง 4 เท่า และ 4 ใน 5 คน ของผู้ที่มีอายุเกิน 65 ปี

จะมีโรคประจำตัวอย่างน้อย 1 โรค ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมยุรา นพพรพันธุ์ (2543) และ ภิรมย์ลักษณ์ มีสัตยานันท์ และคณะ 2 (2548) ในปัจจุบันร้อยละ 55 ของประชากรสูงอายุ เป็นหญิง ส่วนใหญ่ของประชากรสูงอายुर้อยละ 81.1 อาศัยอยู่ในเขตชนบท ผู้สูงอายุในเขตชนบทและเขตเมือง ของต่างจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพัง ที่มีปัญหาในการดำรงชีวิต ปัญหาที่สำคัญที่สุดก็คือการไม่มีผู้ให้การช่วยเหลือดูแลยามเจ็บป่วย ผู้สูงอายुर้อยละ 35.4 มีรายได้ไม่เพียงพอ ต่อค่าใช้จ่าย ในการเลี้ยงตนเองและครอบครัว (คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุ แห่งชาติ, 2543, หน้า 12-14) จากการสำรวจถึงความต้องการในบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ของประชากรผู้สูงอายุไทย พบว่ามีความต้องการการรักษาพยาบาลโดยไม่คิดมูลค่า หน่วยบริการ เข็มบ้าน การลดหย่อนค่าโดยสารเดินทาง และสวัสดิการด้านการเงิน จากข้อมูลของการสำรวจยัง พบว่า ความต้องการที่มากที่สุดของผู้สูงอายุ คือ ความต้องการบริการสุขภาพ/ การรักษาพยาบาล เป็นลำดับแรก ในขณะที่ความต้องการความช่วยเหลือด้านการเงิน/ เงินสงเคราะห์เป็นลำดับสอง แต่ที่มองข้ามไปไม่ได้ คือ ความต้องการมีกลุ่ม/ ชมรมผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับ ความต้องการการดูแล/ ผู้ดูแล และด้านงานอาชีพ ตามลำดับ ดังนั้นมาตรการและ โครงการที่จะเป็นสวัสดิการให้ประชากร สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ทั่วไป หรือเรื่องสุขภาพอนามัยควรที่จะได้เริ่มกันตั้งแต่วินาที และจะต้องพัฒนาไปให้ทันกับการเพิ่มอย่างรวดเร็วของประชากรสูงอายุในอนาคต

ข้อมูลผู้สูงอายุในจังหวัดจันทบุรี ของสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2554-2556 พบจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้สูงอายุในจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2554-2556 (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2554-2556)

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้สูงอายุ (คน)
2554	33,084
2555	62,124
2556	62,973

องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เป็นตำบลหนึ่งที่มีผู้สูงอายุ อยู่เป็นจำนวนมาก การให้บริการด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ที่ผ่านมามีทั้งในส่วนของการสนับสนุนจากหน่วยงานหรือ องค์กรอื่นดำเนินการ เช่น สถานีอนามัย อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

ในส่วนที่ดำเนินการเอง เช่น การจัดสรรงบประมาณ การจ่ายเบี้ยยังชีพ การดูแลด้านสิ่งแวดล้อม การจัดหาหน้าสะอาด การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น จากการติดตามประเมินผล โดยผู้ศึกษา ในฐานะ ตำแหน่ง 3 นักพัฒนาชุมชน พบว่า บุคลากรที่ให้บริการไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนหน่วยงานหรือองค์กรอื่นดำเนินการยังมีจำนวนน้อย บุคลากรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถทางด้านการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ไม่เพียงพอ ตลอดจนงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้การให้บริการไม่มีคุณภาพ บางครั้งอาจไม่ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจอยากศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ให้ดีขึ้นเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับผลประโยชน์ที่ดีที่สุดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

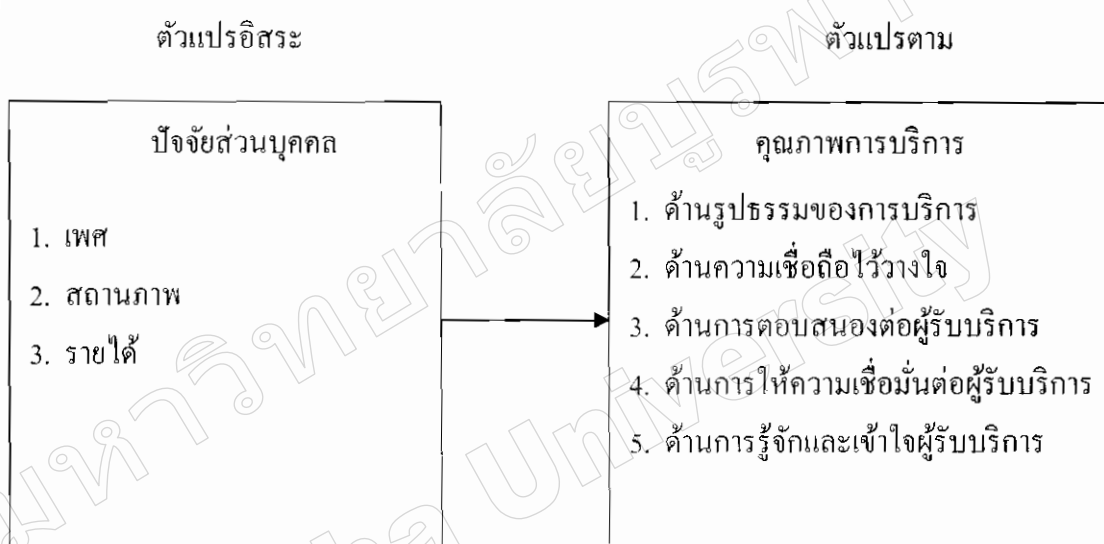
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ สถานภาพ และรายได้

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้สูงอายุที่มี สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้สูงอายุที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง งานบริการที่มีคุณภาพ โดยใช้แนวคิดของ Parasuraman Zeithaml & Berry (1990 อ้างถึงใน ยุทธนา ชันติยะ, 2545, หน้า 19) ซึ่งต้องให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบในการศึกษา ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลำลูก จัหวัดจันทบุรี ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลำลูก จัหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลำลูก จัหวัดจันทบุรี
3. นำผลการศึกษาไปกำหนดแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลำลูก จัหวัดจันทบุรี ให้มีประสิทธิภาพขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของพาราสุรามัน เซียแตรัม และเบอรี่ Parasuraman Zeithaml & Berry (1990 อ้างถึงใน บุทธนา ชันติยะ. 2545, หน้า 19) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ, สถานภาพ และรายได้

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 5 ด้าน คือ

1.2.1 ด้านรูปธรรมของการบริการ

1.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

1.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้สูงอายุ

1.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้สูงอายุ

1.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้สูงอายุ

### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 410 คน (ตามแผนพัฒนาปี 2554, องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี)

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2556 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2556

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความเห็น ความคิดเห็นส่วนบุคคล ความรู้สึก การคาดคะเนหรือทัศนะของผู้พูดหรือผู้เขียนที่แสดงต่อเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ด้วยการที่ผู้รับบริการรับรู้และสัมผัสได้จากการใช้บริการว่าบริการที่ได้รับนั้นตรงตามความต้องการและความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของตนเองในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจของผู้ให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ได้ชัดเจนขึ้น

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการบริการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการที่ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดบริการความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อผู้สูงอายุ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้สูงอายุ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

การรู้จักและเข้าใจผู้สูงอายุ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

เพศ หมายถึง เพศของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพปัจจุบันของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นสถานภาพ โสด, สมรส และหย่า/ หม้าย

รายได้ หมายถึง รายได้ปัจจุบันของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น  
อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นไม่เกิน 5,000 บาท, ระหว่าง 5,001-10,000 บาท, ระหว่าง  
10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University