

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ในปัจจุบัน การที่จะทำให้สังคมมีประชากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น นอกจากการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถในการศึกษา การส่งเสริมสภาพสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมหรือการสร้างสังคมที่ดีแล้ว การสาธารณสุขเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในสังคม เนื่องจากเป็นองค์ประกอบหนึ่งในปัจจัยสี่ที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวซึ่งเป็นสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุ จึงเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพที่ดีของสังคม เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวในปัจจุบันไม่ได้มีหน้าที่เฉพาะแต่ในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีอีกบทบาทที่สำคัญคือ การเสริมสร้างสุขภาพ ของประชาชนตามที่มีนโยบายที่สำคัญของกระทรวงสาธารณสุขคือ การสร้างสุขภาพดีให้กับประชาชนโดยเน้นหนักมากกว่าการซ่อมแซมสุขภาพ ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างเสริมสุขภาพให้ดีขึ้นมีต้นทุนต่ำกว่าการซ่อมสุขภาพยิ่งนัก แต่การที่โรงพยาบาลจะมีศักยภาพในการทำหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวได้ดีตามนโยบายของรัฐบาลภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงของภาครัฐและเอกชนที่ต้องคำนึงถึงต้นทุนในการดำเนินการ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลของรัฐบาลที่ต้องดำเนินการตามนโยบายประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือนโยบายสามสิบบาทรักษาทุกโรค องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งจึงต้องมีการพัฒนาในด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพในการรักษาหรือส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันในการให้บริการต่อผู้มารับบริการ ดังจะเห็นได้จากการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพที่ผ่าน เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจในการบริการ คุณภาพในการรักษาด้านกายภาพสิ่งแวดล้อมที่เป็นองค์ประกอบของสถานบริการ เพื่อให้ประชาชนพิจารณาเลือก องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ที่มีคุณภาพในการบริการเป็นสถานบริการหลักในการรักษาตามโครงการประกันสุขภาพดีถ้วนหน้า อันจะเป็นผลให้ องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ที่มีการพัฒนาในด้านคุณภาพของการบริการได้รับเงินสนับสนุนในด้านการดำเนินงานมากเนื่องจากการสนับสนุนเงินจากรัฐบาลจะพิจารณาจากจำนวนของ

ผู้ลงทะเบียนในสถานบริการนั้น ๆ จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องแข่งขันกันในการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน (วิจัย จงโชติชัชวาลย์, 2550, หน้า 1)

ในปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว จึงมุ่งที่จะพัฒนาด้านคุณภาพและการบริการเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ การวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นขั้นตอนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพของการบริการ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารทราบแนวทางการบริหารหรือปรับปรุงด้านการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันทั่วถึง และเป็นการรักษาความสามารถ ในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ สถานภาพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
2. ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
3. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยกำหนดเป็น

ตัวแปรอิสระส่วนตัวแปรตามจะใช้ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมในส่วนของ การวัดคุณภาพ การบริการที่พัฒนาโดย พาราสุรามาน, แซทแฮมล์ และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ประกอบด้วยเกณฑ์ 10 ประการ

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ, สถานภาพ, รายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี แบ่งได้ทั้งหมด 8 ด้าน คือ

2.1 ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

2.2 ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

2.3 ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี

2.4 ด้านการเข้าถึงบริการ

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ

2.6 ด้านการสื่อสาร

2.7 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

2.8 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี 382 คน (ข้อมูลผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี, 2553)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินในช่วงเดือน กันยายน 2554 ถึง มีนาคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ด้านสมรรถนะในการให้บริการ (Competency) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค เกษตรกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือ บุคคลอื่น ๆ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถ

ตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันทั่วทั้งที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาท การแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

4. ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

5. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้มีผู้มารับบริการมากขึ้น มีการพูดกันปากต่อปาก นอกจากนี้ความเชื่อถือของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการนั้น อาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และบุคลากรต่าง ๆ

6. ด้านการสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้มารับบริการพึงทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

7. ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษาความลับผู้ป่วย

8. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หรูหรา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

9. เพศ หมายถึง เพศของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอ สอยดาว จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง

10. สถานภาพ หมายถึง สถานภาพปัจจุบันของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลทรายขาว อำเภอ สอยดาว จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นสถานภาพโสด, สมรส, หย่า/ หม้าย

11. รายได้ หมายถึง รายได้ปัจจุบันของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นไม่เกิน 5,000 บาท, ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท, ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท, มากกว่า 15,000 บาท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
3. สามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา อุปสรรค และพัฒนาการให้บริการของด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ให้ดียิ่งขึ้น