

# ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ที่หน่วยงานสาธารณสุข อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

รัตนา ยอดานนท์\*

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุพุทธศักราช ๒๕๔๖ ที่หน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา, ด้านการควบคุมป้องกันโรค และด้านการบริการและการรักษา, โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ ๒๐๐ คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างเชิงกลุ่ม และการสุ่มแบบง่ายจากผู้สูงอายุเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๑๔,๑๓๕ คน, วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุและความพึงพอใจของผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ อาชีพ และที่อยู่อาศัย โดยใช้การทดสอบที.

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุโดยรวมและความพึงพอใจด้านการป้องกันโรค อยู่ในระดับมาก (๓.๕๑ - ๔.๕๐, ค่าที = ๐.๐๕), ด้านการบริการและการรักษาอยู่ในระดับปานกลาง (๒.๕๑-๓.๕๐, ค่าที = ๐.๐๕). เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามเพศ อาชีพ และที่อยู่อาศัย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน. เนื่องจากความพึงพอใจด้านบริการและการรักษายังอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยงานควรพัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมด้านบริการและการรักษา ในเรื่องการตรวจสุขภาพฟันทุกปี, การตรวจสุขภาพประจำปีอย่างต่อเนื่อง, การดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ, การจัดช่องทางพิเศษสำหรับให้บริการตรวจรักษาผู้สูงอายุ และจัดสถานที่หอผู้ป่วยที่เหมาะสมและปลอดภัยในการรักษาพยาบาลผู้สูงอายุ. ทั้งนี้เพื่อให้เข้าถึงเจตจำนงของการให้บริการสาธารณสุขของรัฐอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมต่อไป.

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ, บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

## Abstract

Satisfaction with Medical and Public Health Services of the Elderly Attending the Public Health Unit of Pakchong District, Nakhon Ratchasima Province, according to the 2003 Act on Thai Older Persons

Ratana Yodanont\*

\*Pakchongnana Hospitat, Nakhon Ratchasima Province

According to the 1997 Constitution of the Kingdom of Thailand, all Thai people's rights are protected. Particularly, older adults have the right to access health-care services equally as other populations. Therefore, the Thai Government passed the 2003 Act on Thai Older Persons as law. The purpose of this study was to describe the satisfaction of older persons with medical and health-care services, according to the 2003 Act on Thai Older Persons, as those services relate to the Public Health Unit of Pakchong District, Nakhon Ratchasima Province regarding disease prevention, medical services, and medical treatment. The study sample consisted of 200 older persons recruited by cluster random sampling and simple random sampling from a total of 14,135 older adults in Pakchong District, Nakhon Ratchasima Province. A struc-

\*โรงพยาบาลปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา



tured interview was used to collect the data, which were analyzed with descriptive statistics and t-test.

The results revealed that the majority of the sample had a high level of satisfaction with overall services and with services on disease prevention (3.51-4.50,  $p = 0.05$ ), while they had a moderate level of satisfaction with medical services and medical treatment (2.51-3.50,  $p = 0.05$ ). In addition, non-significant differences in overall satisfaction with medical and health-care services between males and females, occupation (government officer/non-government officer), and dwelling location (municipal/non-municipal) were found.

The results of this study are expected to provide useful information for health-care providers in improving medical/health-care services for older persons, such as annual dental care service, annual physical examination, elderly club activities, special-track services, and environmental safety. These services should be established to serve the needs of older persons fairly according to the goal of the 2003 Act on Thai Older Persons.

*Key words:* older persons, 2003 Act on Thai Older Persons, medical and public health service

## ภูมิหลังและเหตุผล

**ป**ระชากรสูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งจำนวน และสัดส่วนประชากรซึ่งเป็นผลจากวิทยาการทางการแพทย์ที่ดีขึ้นทำให้อายุขัยเฉลี่ยของคนไทยมีแนวโน้มสูงขึ้น ทำให้สัดส่วนประชากรกลางปีของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น. ใน พ.ศ. ๒๕๔๓ มีสัดส่วนของผู้สูงอายุร้อยละ ๘.๖ และจะเพิ่มเป็นร้อยละ ๑๕.๒ ใน พ.ศ. ๒๕๖๓<sup>(๑)</sup>.

ผู้สูงอายุเป็นคนที่ในช่วงวัยที่มีปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย และจิตใจ ตลอดจนการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่แตกต่างไปจากวัยอื่น เนื่องจากเป็นวัยที่ร่างกายมีการถดถอยและเสื่อมลงเป็นผลให้เกิดโรคภัยต่าง ๆ ของร่างกายและจิตใจ<sup>(๒)</sup>. ดังนั้น จากจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้ปัญหาของกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มตามมาเช่นกัน. การที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี จำเป็นต้องมีการส่งเสริมทั้งทางด้านสุขภาพและการป้องกันโรคโดยต้องอาศัยความร่วมมือกันทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป รวมทั้งผู้สูงอายุเองด้วย<sup>(๓)</sup>.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มีเจตจำนงให้ประชาชนทุกเพศทุกวัย มีสิทธิได้รับการทางด้านสาธารณสุขของรัฐอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งผู้สูงอายุต้องได้รับสิทธิและการคุ้มครองในด้านต่าง ๆ และรัฐต้องบัญญัติเป็นกฎหมาย ตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา ๕๒ และมาตรา ๕๔<sup>(๔)</sup>. ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติผู้สูงอายุพุทธศักราช ๒๕๔๖ ขึ้น โดยสาระสำคัญกำหนดให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง, การส่งเสริมและการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ, โดยเฉพาะมาตรา ๑๑<sup>(๕)</sup> กำหนดการให้การจัดบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ต้องให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ คือ จัดให้ผู้สูงอายุได้รับสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า และได้รับการยกเว้นค่าบริการสุขภาพอย่างครอบคลุม, จัดให้มีมาตรฐานการให้บริการและการดูแลรักษาสุขภาพผู้สูงอายุ ในแต่ละระดับสถานบริการอย่างครบวงจร ต่อเนื่องจนถึงครอบครัวและชุมชน, จัดให้มีการประชาสัมพันธ์และคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยผู้สูงอายุ<sup>(๕)</sup>.

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ภาคีเครือข่ายผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยได้สรุปผลไว้ว่าการที่จะดำเนินงานผู้สูงอายุให้ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยรูปแบบการดำเนินงานและการพัฒนาควรเป็นไปตามสภาพพื้นที่และความต้องการของผู้สูงอายุ, ควรเน้นการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุให้คิดและตัดสินใจ และพบว่าสภาพปัญหาการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ ได้แก่การเน้นให้การช่วยเหลือทางด้านวัตถุมากกว่าการบริการเพื่อการพัฒนา ทำให้ผู้สูงอายุไม่

ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างทั่วถึง และผู้สูงอายุมีทัศนคติที่ผิดต่อตนเอง<sup>(๖)</sup>. จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจในการดำเนินงานผู้สูงอายุนั้นมีความสำคัญมาก แต่ที่ผ่านมาหลังจากมีการตราพระราชบัญญัติผู้สูงอายุพุทธศักราช ๒๕๔๖ ขึ้นบังคับใช้ ยังไม่เคยมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานดังกล่าวของภาครัฐมาก่อน.

หน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุพุทธศักราช ๒๕๔๖ โดยดำเนินการตามมาตรา ๑๑<sup>(๑)</sup> ครอบคลุมในด้านการควบคุมป้องกันโรคและด้านบริการและรักษา, ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่รับผิดชอบต่องานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ที่หน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้จัดขึ้นเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่การพัฒนาและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุข ให้ตอบสนองความต้องการแก่ผู้สูงอายุในชุมชนและเพื่อให้การดำเนินงานตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุพุทธศักราช ๒๕๔๖ บรรลุตามวัตถุประสงค์มากที่สุด.

### ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้สูงอายุในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พุทธศักราช ๒๕๕๐ จำนวน ๑๔,๑๓๕ คน จำแนกเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปากช่อง ๒๓ ชุมชน ๑,๓๔๔ คน, นอกเขตเทศบาลเมืองปากช่อง ๑๒ ชุมชน ๑๒,๗๙๑ คน. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน ๒๐๐ คนได้มาจากการสุ่มตัวอย่างเชิงกลุ่มบริเวณได้ชุมชนบ้านน้อยทุ่งสว่างเป็นตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปากช่อง ๓๐ คน และตำบลหนองสาหร่ายเป็นตัวแทนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล ๑,๗๖๔ คน. จากนั้นทำการสุ่มแบบง่ายเลือกได้

กลุ่มตัวอย่างจากผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ใน ๒ ชุมชนดังกล่าว ๒๐๐ คนเป็นกลุ่มตัวอย่างจากในเขตเทศบาล ๒๐ คน นอกเขต ๑๘๐ คน.

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น ๒ ตอน. ตอนที่ ๒ แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ. ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ๒ ด้าน คือ ๑) ด้านการควบคุมและป้องกันโรค ๒) ด้านการบริการและการรักษา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้รับการตรวจหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ๕ ท่าน. จากนั้นนำไปทดสอบเพื่อหาค่าช่วงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด ได้ค่าความเชื่อมั่น (สัมประสิทธิ์แอลฟา) เท่ากับ ๐.๘๒.

การเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุโดยให้ผู้สูงอายุตอบแบบสอบถามเอง. แต่ถ้าผู้สูงอายุคนใดมีปัญหาในด้านการมองเห็นหรือการเขียน ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจะเป็นผู้อ่านแบบสอบถามให้ผู้สูงอายุฟังและกรอกข้อมูลตามคำตอบของผู้สูงอายุ. จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows แจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นความถี่และค่าร้อยละ. ส่วนความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ นำมารวบรวมเป็นรายด้าน ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน. การแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การพิจารณา ๕ ระดับ คือ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก, ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย, ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์



และการสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ, อาชีพ (ข้าราชการบำนาญ/พ่อค้าประชาชนทั่วไป) และที่อยู่อาศัย (ในเขตเทศบาล/นอกเขตเทศบาล) โดยใช้การทดสอบที.

### ผลการศึกษา

**ข้อมูลทั่วไป** กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงร้อยละ ๘๖.๕ (๑๗๓ คน) มีอาชีพค้าขาย และประชาชนทั่วไปร้อยละ ๘๔ (๑๖๘ คน), อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลร้อยละ ๙๐ (๑๘๐ คน) (ตารางที่ ๑).

๑. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๑. เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุด้านการควบคุมและป้องกันโรคอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓, ด้านการบริการและการรักษาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ ตามลำดับ โดยความพึงพอใจของผู้สูงอายุด้านการควบคุมและป้องกันโรคค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อได้รับการคำแนะนำในการปฏิบัติ กิจกรรมการออกกำลังกายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๕, รองลงมาได้แก่ ข้อได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการมีสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุในด้านหลักประกันสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๓ ตามลำดับ, และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ข้อได้รับการตรวจสุขภาพฟันทุกปีมีค่าเฉลี่ย ๓.๑๔, ข้อได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีทุกปี มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๓, และข้อได้รับการคำแนะนำและการช่วยเหลือเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ ตามลำดับ. ส่วนความพึงพอใจของผู้สูงอายุด้านการบริการและการรักษา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อได้รับการบริการและการรักษาโดยไม่คิดมูลค่า หรือโดยให้ส่วนลดเป็นกรณีพิเศษ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙, รองลงมา ได้แก่ ข้อได้รับการต้อนรับ และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการมาติดต่อขอรับบริการทุกครั้งเป็นอย่างดี, และข้อสถานบริการมีแผนผังแสดงเขตพื้นที่บริการ, มีป้ายบอกทาง

และมีป้ายให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๙. ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ข้อสถานบริการจัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับการให้บริการ และการตรวจรักษาแก่ผู้สูงอายุเพื่ออำนวยความสะดวก โดยแยกต่างหากจากผู้ป่วยทั่วไป มีค่าเฉลี่ย ๒.๖๔. ข้อสถานบริการจัดให้มีสถานที่ หรือห้องผู้ป่วยเพื่อการรักษาพยาบาล และมีเตียงผู้ป่วยที่ปลอดภัยเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุมีค่าเฉลี่ย ๒.๙๘ (ตารางที่ ๒).

๒. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

๒.๑ ระดับความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาโดยรวม และความพึงพอใจด้านการป้องกันโรคอยู่ในระดับมาก (๓.๕๑-๔.๕๐, ค่าที = ๐.๐๕), ส่วนด้านการบริการและการรักษาอยู่ในระดับปานกลาง (๒.๕๑-๓.๕๐, ค่าที = ๐.๐๕).

**ตารางที่ ๑** ผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๐๐ คน จำแนกตามเพศ อาชีพ และที่อยู่อาศัย

ข้อมูลทั่วไป	คน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๖	๑๓.๕๐
หญิง	๑๗๓	๘๖.๕๐
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการบำนาญ	๓๒	๑๖.๐๐
พ่อค้าประชาชนทั่วไป	๑๖๘	๘๔.๐๐
<b>ที่อยู่อาศัย</b>		
อยู่ในเขตเทศบาล	๒๐	๑๐.๐๐
อยู่นอกเขตเทศบาล	๑๘๐	๙๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ๒๐๐ คน

งานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนฯ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการควบคุมและป้องกันโรค</b>	๓.๕๓	.๕๑	มาก
๑. ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีทุก ๑ ปี	๓.๓๓	๑.๔๒	ปานกลาง
๒. ได้รับการตรวจสุขภาพฟันทุก ๑ ปี	๓.๑๔	๑.๔๘	ปานกลาง
๓. ได้รับคำแนะนำ และการช่วยเหลือเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองอยู่เสมอ	๓.๖๒	๑.๑๐	มาก
๔. ได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมการพบปะ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน	๓.๖๔	๑.๐๐	มาก
๕. ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติกิจกรรมการออกกำลังกายอยู่เสมอ	๓.๖๕	.๕๗	มาก
๖. ได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการมีสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุในด้านหลักประกันสุขภาพจากเจ้าหน้าที่	๓.๖๓	๑.๐๑	มาก
๗. ได้รับการและการรักษาโดยไม่คิดมูลค่า หรือโดยให้ส่วนลดเป็นกรณีพิเศษ	๓.๘๕	.๕๑	มาก
<b>ด้านบริการและการรักษา</b>	๓.๔๕	.๖๘	ปานกลาง
๘. ได้รับการต้อนรับ และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการมาติดต่อขอรับบริการทุกครั้ง เป็นอย่างดี	๓.๖๕	๑.๐๔	มาก
๙. ได้รับการบริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาคทุกคน	๓.๖๔	.๕๑	มาก
๑๐. ได้รับการบริการ และการรักษาอย่างมีระบบ มีขั้นตอนที่สะดวก และรวดเร็ว	๓.๓๑	๑.๒๑	ปานกลาง
๑๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ให้การช่วยเหลือและเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเสมอ	๓.๒๘	๑.๐๖	ปานกลาง
๑๒. ได้รับคำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ และการรักษาจากแพทย์ และเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ	๓.๖๐	.๕๑	มาก
๑๓. ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ยา และการดูแลตนเองขณะใช้ยาเพื่อการรักษาอย่างเพียงพอ และชัดเจน	๓.๖๒	.๕๕	มาก
๑๔. ได้รับการนัดหมายเพื่อการตรวจซ้ำ และการรักษาที่ต่อเนื่องอย่างชัดเจน	๓.๖๖	.๕๘	มาก
๑๕. สถานบริการมีแผนผังแสดงเขตพื้นที่บริการ มีป้ายบอกทาง และมีป้ายให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๓.๖๕	๑.๐๘	มาก
๑๖. สถานบริการจัดให้มีสถานที่นั่งรอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมหนังสือ ห้องน้ำห้องส้วม	๓.๔๕	๑.๓๔	ปานกลาง
๑๗. สถานบริการมีตู้หรือกล่องรับความคิดเห็นสำหรับผู้สูงอายุวางไว้ในที่ที่เหมาะสม และเห็นได้ชัดเจน	๓.๕๕	.๕๒	มาก
๑๘. สถานบริการจัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับการให้บริการ และการตรวจรักษาแก่ผู้สูงอายุเพื่ออำนวยความสะดวก โดยแยกต่างหากจากผู้ป่วยทั่วไป	๒.๖๔	๑.๒๓	ปานกลาง
๑๙. สถานบริการจัดให้มีสถานที่ หรือห้องผู้ป่วยเพื่อการรักษาพยาบาล และมีเตียงคนไข้ที่ปลอดภัย และเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ	๒.๕๘	๑.๐๑	ปานกลาง
๒๐. สถานบริการจัดให้มีทางเดินภายในอาคารที่ปลอดภัย และสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	๓.๓๖	.๕๖	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	๓.๕๑	.๖๓	มาก



๒.๒ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม จำแนกตามเพศ อาชีพ ที่อยู่อาศัย พบว่าไม่แตกต่างกัน.

### วิจารณ์

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นสำคัญที่น่ามาอภิปรายคือ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก. เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุด้านการควบคุมและป้องกันโรคอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการและการรักษาอยู่ในระดับปานกลาง.

ด้านการควบคุมและป้องกันโรคอยู่ในระดับมาก และพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติกิจกรรมการออกกำลังกายอยู่เสมอ. รองลงมา ได้แก่ ข้อได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการมีสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุในด้านหลักประกันสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ และข้อได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมการพบปะและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร เกษธนัง<sup>(๗)</sup> ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุที่ผ่านเกณฑ์การประเมินชมรมผู้สูงอายุที่เข้มแข็ง จังหวัดนครราชสีมา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมชมรมผู้สูงอายุได้รับปัจจัยเสริมและแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับสูง และด้านปัจจัยทำนายที่สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในชมรม ได้แก่ สิทธิประโยชน์ในการเป็นสมาชิก อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการมีสิทธิประโยชน์ในด้านหลักประกันสุขภาพจากเจ้าหน้าที่มาก และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมี

ความตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งส่งผลมาจากการมีพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ และเกี่ยวข้องกับ การกำหนดนโยบายของรัฐ.

ด้านการบริการและการรักษาซึ่งผลการวิจัยรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อได้รับการบริการและการรักษาโดยไม่คิดมูลค่า หรือโดยให้ส่วนลดเป็นกรณีพิเศษ. รองลงมาได้แก่ข้อได้รับการต้อนรับและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการมาติดต่อขอรับบริการทุกครั้งเป็นอย่างดี และข้อสถานบริการมีแผนผังแสดงเขตพื้นที่บริการ มีป้ายบอกทาง และมีป้ายให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และข้อได้รับการนัดหมายเพื่อการตรวจซ้ำ และการรักษาที่ต่อเนื่องอย่างชัดเจนตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพดล แสงเพชร<sup>(๘)</sup> ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชน กรณีศึกษา: ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองสาหร่าย พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านการให้คำแนะนำมากที่สุด. รองลงมา คือ ด้านการรักษาพยาบาลและด้านการต้อนรับตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่าระยะเวลาหลังจากพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ มีผลบังคับใช้ หน่วยงานสาธารณสุขได้มีการพัฒนามาตรฐานด้านการบริการและการรักษาสูงขึ้น. ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ข้อสถานบริการ จัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับการให้บริการ และการตรวจรักษาแก่ผู้สูงอายุเพื่ออำนวยความสะดวก โดยแยกต่างหากจากผู้ป่วยทั่วไป, ข้อสถานบริการจัดให้มีสถานที่หรือห้องผู้ป่วยเพื่อการรักษาพยาบาล และมีเตียงผู้ป่วยที่ปลอดภัยและเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ, และข้อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพให้การช่วยเหลือและเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุที่มารับบริการเสมอ ตามลำดับ.

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่องานบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิง, อาชีพ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญกับพ่อค้าประชาชนทั่วไป, ที่อยู่อาศัย ได้แก่ ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลกับที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล โดยรวมไม่แตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าในสังคมและโลกปัจจุบันที่ผู้สูงอายุกำลังได้รับความสนใจเกี่ยวกับปัญหาด้านสุขภาพวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในสังคมนั้นได้รับการดูแลมากขึ้น การให้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ โดยเน้นความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกถิ่นที่อยู่อาศัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น.

### ข้อเสนอแนะ

#### ๑. จากผลการวิจัยเพื่อนำไปใช้

๑.๑ ด้านการควบคุมและการป้องกันโรค สถานบริการควรดำเนินการ ดังนี้

๑.๑.๑ ควรส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการดำเนินงานในคลินิกผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุได้รับการตรวจสุขภาพฟันทุก ๑ ปี และได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีทุก ๑ ปีอย่างต่อเนื่อง.

๑.๑.๒ ควรส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุได้มีบทบาท มีส่วนร่วมและให้ได้รับคำแนะนำ ได้รับการและการช่วยเหลือเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองอยู่เสมอ.

๑.๒ ด้านการบริการและการรักษา สถานบริการควรจัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับการให้บริการ และการตรวจรักษาแก่ผู้สูงอายุเพื่ออำนวยความสะดวก โดยแยกต่างหากจากผู้ป่วยทั่วไป. นอกจากนี้ควรจัดให้มีสถานที่ หรือห้องผู้ป่วยเพื่อการรักษาพยาบาล และมีเตียงผู้ป่วยที่ปลอดภัย และเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ.

#### ๒. สำหรับการวิจัย

๒.๑ ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุ.

๒.๒ ควรศึกษารูปแบบการให้บริการและการจัดบริการและรักษาในสถานพยาบาลที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น รูปแบบการจัดคลินิกผู้สูงอายุในสถานพยาบาลแต่ละระดับ.

### กิตติกรรมประกาศ

ชมรมผู้สูงอายุเทศบาลเมืองปากซ่อง ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากซ่อง นานา และเจ้าหน้าที่ศูนย์แพทย์ชุมชนหนองสาหร่าย ได้อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล. แพทย์หญิงรัชฎาพร สีลา ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการศึกษาค้นคว้าเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ. อาจารย์ประสาธน์ ยอดอานนท์ ได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์และมีคุณค่ายิ่งต่องานวิจัย. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ มาลาธรรม ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของบทความภาษาอังกฤษให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น.

### เอกสารอ้างอิง

๑. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. สารประชากร มหาวิทยาลัยมหิดล ๒๕๔๓:๕:๑.
๒. สถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ. แนวทางการปฏิบัติส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคและเฝ้าระวังการเจ็บป่วยในกลุ่มผู้สูงอายุ. กรมการแพทย์, ๒๕๔๘.
๓. บรรลุ ศิริพานิช. สุขภาพผู้สูงอายุ. คลินิก; ๒๕๓๗;๖:๔๓๒-๖.
๔. จรัส กาญจนจิต. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานทนายความกาญจนจิต; ๒๕๔๐.
๕. กระทรวงสาธารณสุข. พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑(๑). คู่มือแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุและคลินิกผู้สูงอายุในประเทศไทย. กรมการแพทย์; ๒๕๔๘.
๖. สถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ. คู่มือแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุและคลินิกผู้สูงอายุในประเทศไทย. กรมการแพทย์; ๒๕๔๘.
๗. ศิริพร เกษธนัง. การมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุที่ผ่านเกณฑ์การประเมินชมรมผู้สูงอายุที่เข้มแข็ง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาเอกอนามัยครอบครัว, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๕.
๘. นพดล แสงเพชร. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชนหนองสาหร่ายเทศบาลตำบลปากซ่อง อำเภอปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระทางสาธารณสุข สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; ๒๕๔๘.