

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ.2564 ประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ โดยมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10-20 ของประชากรทั้งหมด และในปี พ.ศ.2574 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super Aged Society) ซึ่งหมายถึงการมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด (Thaireform, 2562) จากสถานการณ์ของการเข้าสู่ สังคมผู้สูงอายุตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในประเทศไทยมีผู้สูงอายุมีแนวโน้มว่าจะเป็นกลุ่มคนที่มีศักยภาพ ที่จะดำรงชีวิตในยามบั้นปลายได้อย่างมีความสุขและมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยไม่ต้องพึ่งพาหรือเป็นภาระของ ลูกหลานในระยะยาว เป็นกลุ่มผู้สูงอายุทรงพลัง ที่ยังคงสามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณค่าต่อ สังคมไทยได้ในระยะยาว แนวโน้มของคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุดังกล่าวได้ก่อให้เกิดการประกอบ กิจการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ จำนวนธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น โดยผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ มีภาวะพึ่งพา มากกว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามภูมิภาคและสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ญาติจำเป็นต้องทำงานนอกบ้านและไม่มี เวลาดูแล จึงนิยมใช้บริการธุรกิจบริการสุขภาพผู้สูงอายุที่สามารถเข้าถึงบริการได้ โดยสะดวก การประกอบ ธุรกิจบริการสุขภาพผู้สูงอายุดังกล่าว แม้จะมีแนวโน้มการขยายตัวที่เห็นได้อย่างชัดเจน ภายในปี 2554 (ค.ศ.2010) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจภายในอาเซียนจะผลักดัน และให้ความสำคัญกับธุรกิจบริการทางด้านสุขภาพ โดยมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การ ลงทุน แรงงานอย่างเสรี โอกาสในการขยายตลาดของผู้ประกอบการไทยกับต่างประเทศสมาชิกอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคตจะเพิ่มมากขึ้น (กลุ่มพหุภาคีสถิตินักเศรษฐกิจอุตสาหกรรมระหว่างประเทศ, 2554)

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจบริการนี้มีจุดอ่อนประการหนึ่งของการพัฒนาธุรกิจ คือ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และทักษะการจัดการ บริการสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยการพยาบาล ผู้ดูแล ผู้สูงอายุ รวมทั้งนักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ และนักกิจกรรมบำบัด ด้านการบริหารจัดการ ขาดแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจจึงควรกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งการให้บริการในปัจจุบันยังไม่มีกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนเนื่องจากไม่มีการกำกับดูแล และไม่มีข้อกำหนดด้านมาตรฐาน โดยเฉพาะ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561)

แม้ว่ากระทรวงสาธารณสุข ได้มีการออกประกาศกระทรวง ประกาศให้กิจการให้บริการดูแล ผู้สูงอายุที่บ้านเป็นกิจการที่เป็นอันตรายตาม พระราชบัญญัติกิจการสาธารณสุข พ.ศ.2535 และเป็น หน่วยงานที่ออกใบอนุญาตผู้ประกอบการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งกำหนดมาตรฐานไว้ 2 ส่วน ได้แก่ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2553)

- 1) ผู้ดำเนินการกิจการต้องมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือประกาศนียบัตร การพยาบาล และผดุงครรภ์ หรือมีประสบการณ์ดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 3 ปี
- 2) มาตรฐานของพนักงานดูแลผู้สูงอายุ อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่า มัธยมศึกษาระดับต้นหรือเทียบเท่า

ประกาศกิจการผู้สูงอายุดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าเป็นกฎหมายลำดับรองที่มุ่งควบคุม มาตรฐาน กิจการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ กลุ่มที่ต้องได้รับการบริบาลภายใต้การดูแลของบุคลากร วิชาชีพ แต่สำหรับกิจการประเภทสถานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ที่จัดบริการตรวจสุขภาพและ คำแนะนำในการ ส่งเสริมดูแลสุขภาพ เช่น การดูแลสุขภาพ อาหาร การออกกำลังกาย ฯลฯ ตามที่ ได้กล่าวมาแล้วนั้น จาก การที่ประเทศไทยยังไม่มีกำหนดมาตรฐานการประกอบกิจการดังกล่าว ทำให้มีการจัดตั้งธุรกิจและปิดบริการอย่างง่ายดาย ระบบการจัดการภายในของธุรกิจยังไม่เป็น ระบบ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพ การบริการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม กองการประกอบ โรค ศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้ริเริ่มกำหนดมาตรฐานการดูแล ผู้สูงอายุในสถานพยาบาลขึ้น โดยยกร่างประกาศ กระทรวงสาธารณสุข เรื่อง มาตรฐานการบริการ ผู้สูงอายุในสถานพยาบาลเพื่อให้การจัดการของ สถานพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ศิริพันธุ์ สาสัตย์, ทศนา ชูวรรณปกรณ์ และเพ็ญจันทร์ เลิศรัตน์, 2552) จะเป็นการเปิดโอกาสให้ ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการส่งเสริมสุขภาพที่มีมาตรฐาน โดยได้รับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านบริการ สุขภาพ ซึ่งในอนาคตอันใกล้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีการ ปรับตัวเพื่อให้ทันต่อมาตรฐาน ต่าง ๆ และการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะมาถึง ตลอดจนพัฒนาบริการให้สามารถสร้างรายได้และ ยั่งยืนของธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานของสถานประกอบการบ้านพัก ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของสถานประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานของสถานประกอบการ บ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ

ขอบเขตงานการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษามุ่งทำการศึกษา ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุ ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของสถานประกอบการ และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานของสถานประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ ได้แก่ ระยะเวลาที่ก่อตั้ง ค่าใช้จ่ายของผู้สูงอายุต่อเดือน จำนวนพยาบาล จำนวนผู้ช่วยพยาบาล จำนวนผู้สูงอายุ จำนวนห้องน้ำ จำนวนเตียง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ ได้แก่ มาตรฐานอาคาร สถานที่ มาตรฐานห้องพักอาศัย มาตรฐานอนามัยสิ่งแวดล้อม มาตรฐานผู้ให้บริการ มาตรฐานการจัดการ มาตรฐานการบริการ

3. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาในครั้งนี้ ประชากรคือสถานประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกสมาคมการค้าธุรกิจการดูแลมีอาชีพ จำนวน 20 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เจ้าของสถานประกอบการ จำนวนแห่งละ 1 คน รวม 20 คน และพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ จำนวนแห่งละ 3 คน รวม 60 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 80 คน

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

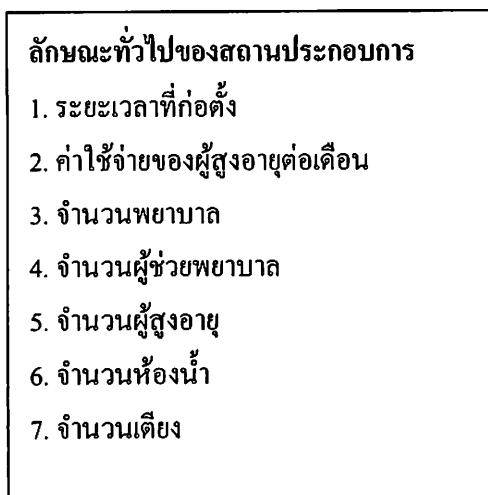
การศึกษานี้ศึกษาสถานประกอบการและบ้านพักผู้สูงอายุในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

5. ขอบเขตด้านเวลา

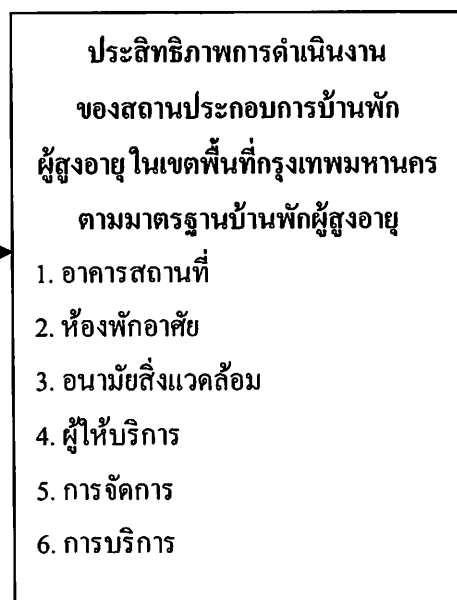
งานวิจัยเรื่องนี้ศึกษาตั้งแต่ เดือนธันวาคม พ.ศ.2562 - เดือนมิถุนายน พ.ศ.2563

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ประโยชน์ที่ได้รับ

ทราบถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของสถานประกอบการ และ แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานของสถานประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใดๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ แรงงาน เงินทุน และวิธีการดำเนินการ หรือประกอบการ ที่มีคุณภาพสูงที่สุดในการดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

สถานประกอบการ หมายถึง สถานที่หรือส่วนของสถานที่ ที่ใช้ดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและอยู่ในที่ตั้งที่แน่นอนไม่ว่ากิจกรรมนั้นจะดำเนินงาน โดยบุคคลที่เป็นเจ้าของหรือควบคุมกิจการโดยนิติบุคคลก็ตาม การนับจำนวนสถานประกอบการได้พิจารณาดังนี้

1. กรณีที่สถานประกอบการมีการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจมากกว่า 1 ประเภท ในสถานที่ตั้งแห่งเดียวกัน เช่น ขายส่งหรือขายปลีกอุปกรณ์การก่อสร้างและรับเหมาก่อสร้าง โดยดำเนินการ

อยู่ในสถานที่ตั้งแห่งเดียวกัน และการดำเนินกิจการของแต่ละประเภทมีระบบบัญชีฯ แยกจากกัน โดยสามารถแยกจำนวนคนทำงานและวัสดุคิบัที่ใช้ออกจากกัน โดยเด็ดขาด ใด้นับกิจการแต่ละประเภทเป็นแต่ละสถานประกอบการ แต่ถ้ำไม่สามารถแยกบัญชีใด้ใ้ให้นับรวมเป็นหนึ่งสถานประกอบการ

2. กรณีที่สถานประกอบการมีสถานที่ดำเนินกิจการหลายแห่งตั้งอยู่ในสถานที่ต่างกันได้นับแต่ละแห่งเป็นหนึ่งสถานประกอบการ

มาตรฐาน หมายถึงสิ่งที่ถือเอาเป็นเกณฑ์ที่รับรองกันทั่วไปเช่น เวลามาตรฐานกรินิช, สิ่งทีถือเอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น มาตรฐานอุตสาหกรรม หนังสือนี้ยังไม่เข้ามาตรฐาน

บ้านพักผู้สูงอายุ หมายถึง สถานที่ให้บริการที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม สำหรับผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ หรือช่วยเหลือตนเองได้บางส่วนในกิจวัตรประจำวัน และไม่มีความจำเป็นต้องได้รับการพยาบาล

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิง ซึ่งในการศึกษารวบรวมข้อมูลประชากรผู้สูงอายุใด้แบ่ง ผู้สูงอายุเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้สูงอายุตอนต้น และผู้สูงอายุตอนปลาย

ผู้สูงอายุตอนต้น หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60-69 ปี ทั้งชายและหญิง

ผู้สูงอายุตอนปลาย หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 70 ปี ขึ้นไปทั้งชายและหญิง

มาตรฐานอาคารสถานที่ หมายถึง ลักษณะตัวอาคารและภายในตัวอาคาร ที่สอดคล้องกับกิจกรรมของผู้อยู่อาศัย และมีความปลอดภัยต่อการใช้งาน

มาตรฐานห้องพักอาศัย หมายถึง สถานที่ ที่บุคคลใช้ชีวิตอยู่เป็นส่วนใหญ่ ที่พักอาศัยนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญและจำเป็นมากสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์โดยทั่วไปและเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่และสุขภาพของผู้อยู่อาศัย

มาตรฐานอนามัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง มาตรฐานระบบการบริหารการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมขององค์กรไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม

มาตรฐานผู้ให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดี สิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้ำบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

มาตรฐานการจัดการ หมายถึง ข้อกำหนดหรือขั้นตอนในการบริหารกระบวนการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ปัจจุบันมีมาตรฐานระบบการจัดการที่ได้รับการยอมรับและมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลาย

มาตรฐานการบริการ หมายถึง เป็นหลักประกันด้านการบริหารการจัดการขององค์กร เพื่อให้สินค้าและบริการมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ