

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทเสียค่าบริการของรัฐบาลและเอกชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การมองตนเองของพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุ ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง รวมทั้งศึกษาลักษณะการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุ ปัญหาในการสื่อสาร และวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการสื่อสาร โดยศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นหลักในการเก็บข้อมูล และสังเกตการณ์ประกอบ ในการรายงานผลการวิจัย ผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยตามปัญหาคำถามวิจัย

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของ พี่เลี้ยง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	รัฐบาล	เอกชน	รวม	
			จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	-	2	16.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	6	6	50.0
ปริญญาตรี	2	2	4	33.3
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับปริญญาตรี มีจำนวนอย่างละ 2 คน เท่ากัน

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชนอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 6 คน และรองมาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 2 คน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	รัฐบาล	เอกชน	รวม	
			จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	1	-6	7	21.2
ประถมศึกษา	8	2	10	30.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	1	3	9.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	2	8	24.2
ปริญญาตรี	3	2	5	15.2
<b>รวม</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะมีระดับสูงกว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน คืออยู่ในระดับประถมศึกษา มีจำนวน 8 คน ซึ่งเมื่อเทียบกับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนพบว่า ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุไม่ได้รับการศึกษาเลย มีจำนวน 6 คน

ระดับการศึกษารองลงมาของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีจำนวน 6 คน ส่วนผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนมีเพียง 2 คน เท่านั้น ที่มีการศึกษาในระดับดังกล่าว

ส่วนการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล มีจำนวน 3 คน ซึ่งมากกว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนที่มีจำนวน 2 คน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของ พี่เลี้ยง จำแนกตามอายุ

อายุ		20-29	30-39	40 ปีขึ้นไป	รวม	
					จำนวน	ร้อยละ
รัฐบาล	หญิง	1	-	3	4	33.3
		4	-	4	8	66.7
<b>รวม</b>		<b>5</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าที่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี มีจำนวน 1 คน โดยทุกช่วงอายุเป็นเพศหญิงทั้งหมด

ที่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี และ อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ มีจำนวนอย่างละ 4 คน ทุกช่วงอายุเป็นเพศหญิงทั้งหมด

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ จำแนกตามอายุ

อายุ		60-69	70-79	80 ปีขึ้นไป	รวม	
					จำนวน	ร้อยละ
รัฐบาล	ชาย	-	-	1	1	3.0
	หญิง	5	9	5	19	57.6
เอกชน	ชาย	-	1	3	4	12.1
	หญิง	2	4	3	9	27.3
รวม		7	14	12	33	100.0

ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 70-79 ปี มีจำนวน 9 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด รองลงมาอยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คน แบ่งเป็นเพศชาย 1 คนและเพศหญิง 5 คน และผู้สูงอายุที่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 60-69 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 5 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด

ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คนแบ่งเป็นเพศชาย 3 คนและเพศหญิง 3 คน รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 70-79 ปีมีจำนวน 5 คนแบ่งเป็นเพศชาย 1 คนและเพศหญิง 4 คน และอยู่ในช่วงอายุ 60-69 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 2 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของ พี่เลี้ยง จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	รัฐบาล	เอกชน	รวม	
			จำนวน	ร้อยละ
โสด	2	-3	5	41.7
สมรส	2	5	7	58.3
สมรสแต่หย่าร้างแล้ว	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าสถานภาพส่วนใหญ่ของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล คือเป็นโสด ซึ่งมีจำนวนเท่ากับสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวนอย่างละ 2 คน

แสดงให้เห็นว่าสถานภาพส่วนใหญ่ของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชน ส่วนใหญ่ สมรสแล้ว มีจำนวน 5 คน รองลงมาคือ เป็นโสด มีจำนวน 3 คน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของ ผู้สูงอายุ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	รัฐบาล	เอกชน	รวม	
			จำนวน	ร้อยละ
โสด	13	2	15	45.45
แต่งงาน	4	11	15	45.45
สมรสแต่หย่าร้างแล้ว	3	-	3	9.10
<b>รวม</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าสถานภาพส่วนใหญ่ของผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของ รัฐบาลเป็นโสด มีจำนวน 13 คน รองลงมาคือสมรสแล้ว มีจำนวน 4 คน และสมรสแต่หย่าร้างแล้ว มีจำนวนน้อยที่สุด คือมีจำนวน 3 คน

สถานภาพของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีจำนวน 11 คน และรองลงมา คือ เป็นโสด มีจำนวน 2 คน

## ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยตามปัญหานำวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน ซึ่งการรายงานผลการวิจัย ผู้วิจัยจะใช้ *นามสมมติ* กับกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ประสงค์ที่จะให้ออกนาม เพราะเหตุผลทางด้านที่ทำงาน และเพื่อชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มตัวอย่างเอง โดยในครั้งแรกที่กล่าวถึงจะแสดงข้อมูลเบื้องต้นทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างอันได้แก่ ชื่อ อายุ ระยะเวลาที่อยู่หรือทำงานในสถานสงเคราะห์ และระดับการศึกษา จากนั้นผู้ที่ได้เคยกล่าวถึงแล้วในครั้งต่อไปจะแสดงเพียงชื่อเท่านั้น

ในการนี้ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับจำนวนที่เลี้ยงและผู้สูงอายุทั้งหมดที่อยู่ในสถานสงเคราะห์แต่ละแห่ง เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของอัตรากำลังคนระหว่างที่เลี้ยงและผู้สูงอายุ ดังนี้

### สถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล \*

1. สถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค มีที่เลี้ยงทั้งหมด 27 คน มีผู้สูงอายุรวมทั้งสิ้น 294 คน โดยเป็นชาย 59 คน เป็นหญิง 235 คน
2. สถานสงเคราะห์คนชราวาสนะเวสมี มีที่เลี้ยงทั้งหมด 11 คน มีผู้สูงอายุรวมทั้งสิ้น 206 คน โดยเป็นชาย 53 คน เป็นหญิง 153 คน

### สถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน \*\*

1. สถานพักฟื้นสุขภาพ คลินิกมิตรภาพ มีที่เลี้ยงทั้งหมด 20 คน มีผู้สูงอายุรวมทั้งสิ้น 18 คน
2. สถานพยาบาลศุขเวช เนอสซิ่งโฮม มีที่เลี้ยงทั้งหมด 9 คน มีผู้สูงอายุรวมทั้งสิ้น 39 คน
3. บ้านวัยทอง โรงพยาบาลหัวเฉียว มีที่เลี้ยงทั้งหมด 22 คน มีผู้สูงอายุรวมทั้งสิ้น 20 คน (สถิติเดือนกุมภาพันธ์ 2546)

---

\* สถิติเดือนมีนาคม 2546

\*\* สถิติเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่าพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้สูงอายุที่ต้องดูแล แต่ในสถานสงเคราะห์ของเอกชนจะเห็นว่า พี่เลี้ยงจะมีจำนวนมากกว่าพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล เพราะผู้สูงอายุที่ต้องดูแลมีจำนวนน้อยกว่า

**ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล มีการมองเห็นตนเองแตกต่างจากพี่เลี้ยง และผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนหรือไม่ อย่างไร**

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพี่เลี้ยงจากสถานสงเคราะห์คนชรา\* ของรัฐบาล จำนวน 4 คน และพี่เลี้ยงจากสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน จำนวน 8 คน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

### การมองเห็นตนเองของพี่เลี้ยง

การมองเห็นตนเองของ พี่เลี้ยง ในสถานสงเคราะห์ของ เอกชน

จากการศึกษาพบว่า พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชน มีการมองเห็นตนเอง แบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

#### 1. การมองเห็นตนเองด้านนิสัยส่วนตัว

พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชน มีการมองเห็นตนเองในด้านนิสัยส่วนตัวที่พึงพอใจอยู่แล้ว (ด้านบวก) และด้านที่พี่เลี้ยงต้องการปรับปรุง (ด้านลบ) ดังต่อไปนี้

##### 1.1 ด้านที่เป็นบวก

จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยงของสถานสงเคราะห์ของเอกชน จำนวน 8 คน พบว่าพี่เลี้ยงมีการมองเห็นตนเองในด้านนิสัยส่วนตัวที่เป็นไปในทางบวก คือมองว่าตนมีความเข้าใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีน้ำใจ มีความสุภาพอ่อนโยน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน

\* เพื่อความกระชับในการใช้คำ ต่อไปนี้จะเรียก "สถานสงเคราะห์คนชรา" โดยย่อว่า "สถานสงเคราะห์"

รู้จักการใช้จิตวิทยา เป็นคนไม่เคร่งเครียด ใจเย็น หัวเราะเก่ง คุยเก่ง รู้จักการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง ต่อไปนี้

“พี่เป็นคนเข้ากับคนง่าย ไม่ซีเรียสอะไรมากมาย เราต้องอยู่กับคนหลายๆ คน เราก็ต้องเข้าใจเขา เพราะแต่ละคนก็แตกต่างกันออกไป” (สัมภาษณ์ คุณสุนิดา อายุ 42 ปี ทำงานมา 7 เดือน เรียนจบการพยาบาลสาธารณสุข, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไฉย พี่เธอ ชื่อเล่น เป็นคนง่าย ๆ สบาย ๆ ไม่ซีเรียส หัวเราะเก่ง คุยเก่ง” (สัมภาษณ์ คุณจิตพิชญ์ อายุ 47 ปี ทำงานมา 4 ปี เรียนจบอนุปริญญาด้านการพยาบาล, กุมภาพันธ์ 2546)

“เข้ากับคนง่าย ไม่ซีเรียสอะไรมากมาย เราอยู่กับคนหลายๆ คน ก็ต้องเข้าใจผู้อื่นด้วย” (สัมภาษณ์ คุณลีลาวดี อายุ 26 ปี ทำงานมา 2 ปี 4 เดือน ได้รับประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล, กุมภาพันธ์ 2546)

“ภูมิใจที่ตัวเองรู้จักใช้จิตวิทยา เพราะดูแลคนแก่นี่ต้องมีเทคนิคเยอะ แต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ต้องการต่างกัน เลยต้องเลือกใช้ให้เหมาะกับคน” (สัมภาษณ์ คุณกิตติยา อายุ 20 ปี ทำงานมา 8 เดือน ได้รับประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล, กุมภาพันธ์ 2546)

## 1.2 ด้านที่เป็นลบ

การมองตนเองในด้านนิสัยส่วนตัวที่พี่เลี้ยงกล่าวว่ายังไม่พึงพอใจในตนเองและต้องการปรับปรุง ซึ่งทั้ง 8 คน มีการรับรู้ตนเองสอดคล้องกัน มีดังนี้ นิสัยที่หงุดหงิด ซ้ำโมโห ซ้ำลิ้ม คิดเร็ว ใจร้อนไม่ชอบการจู้จุกจิก ซึ่งทั้งหมดนี้พี่เลี้ยงจะรู้ว่าตัวเองกำลังหงุดหงิด หรือกำลังโมโหอยู่ แต่พี่เลี้ยงก็กล่าวว่า อารมณ์เหล่านี้เกิดขึ้นไม่นานก็หายไป เนื่องจากไม่ได้ตั้งใจอะไร เพียงแต่ว่าเมื่อเกิดอารมณ์เหล่านี้ขึ้นแล้วทำให้รู้สึกไม่ดี รู้สึกผิด ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง ดังนี้

“ที่ไม่ชอบก็คือ หงุดหงิด เพราะไม่อยากให้เกิดขึ้น แต่เราก็ไม่ได้ถือมาเป็นอารมณ์อะไรมากนัก อย่างบางทีทำอะไรไม่ได้ตั้งใจ เราก็หงุดหงิดตัวเองแล้ว” (สัมภาษณ์ คุณณัฐมนต์ อายุ 45 ปี ทำงานมา 4 ปี เป็นผู้ช่วยพยาบาล, กุมภาพันธ์ 2546)

“นิสัยที่ไม่ชอบเลยนี่คือ ซี้ลิม เชนเวลาจะเอายาไปให้คนป่วย แต่ลิมให้พอนึกได้ก็ต้องมาให้ยา มันไม่ดีเพราะมีผลต่อคนป่วย” (สัมภาษณ์ คุณสุนิดา, กุมภาพันธ์ 2546)

“นิกที่อยากแก้ไขไม่ออก แต่ก็มีที่อารมณ์ไม่ดีนี่ละ ที่อยากแก้ไข” (สัมภาษณ์ คุณเรไร อายุ 19 ปี ทำงานมา 5 เดือน เคยได้รับการฝึกอบรมผู้ช่วยพยาบาล, กุมภาพันธ์ 2546)

“อยากพูดให้น้อยลง ชอบคิดเร็ว ใจร้อน ไม่ค่อยพอใจอันนี้ละ” (สัมภาษณ์ คุณจิตทิพย์, กุมภาพันธ์ 2546)

## 2. การมองตนเองด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ

ในการอยู่ร่วมกันระหว่างพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนนั้น พบว่าพี่เลี้ยง จำนวน 5 คน มีการมองตนเองว่าเป็นเหมือนญาติของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ รู้สึกว่าตัวเองเหมือนลูกหลานของผู้สูงอายุที่ตนดูแลอยู่ และมองว่าผู้สูงอายุเป็นเสมือนญาติผู้ใหญ่ของตน คือ เป็น พ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง คือ

“มองว่าเขาเป็นเหมือนญาติของเรา เหมือนปู่ย่าตายาย เราก็เปรียบเหมือนลูกหลาน มีอะไรช่วยเขาได้ก็ช่วยเหลือกันไป” (สัมภาษณ์ คุณอมรา อายุ 23 ปี ทำงานมา 3 ปี เรียนจบมัธยมศึกษาตอนปลายและฝึกอบรมต่อจนได้รับใบประกาศ, กุมภาพันธ์ 2546)

“เขาก็เหมือนญาติผู้ใหญ่ของเรา เราก็ต้องดูแลเขา” (สัมภาษณ์ คุณกิตติยา, กุมภาพันธ์ 2546)

“เหมือนญาติ เหมือนพ่อแม่ตัวเอง เพราะถ้าเป็นพ่อแม่เราก็ต้องดูแลเขาแบบนี้ละ” (สัมภาษณ์ คุณเรไร, กุมภาพันธ์ 2546)

“เหมือนปู่ย่าตายาย เพราะเมื่อก่อนเขาก็เคยทำงานมีศักยภาพมาก่อน อย่างบางคนก็เป็นข้าราชการมา แต่ก็ต้องมาอยู่แบบนี้ ขาดรายได้ ซึ่งก็อาจทำให้เขาเรียกร้องตลอดเวลา” (สัมภาษณ์ คุณปิยะพร อายุ 48 ปี ทำงานมา 24 ปี จบการศึกษาระดับอนุปริญญาด้านการผดุงครรภ์, กุมภาพันธ์ 2546)



นอกจากข้างต้นที่กล่าวไปแล้ว ยังมีบางส่วนที่ให้ความคิดเห็นต่อการมองเห็นตนเอง และการมองผู้สูงอายุที่แตกต่างออกไป คือ พี่เลี้ยงจำนวน 3 คน มองว่าผู้สูงอายุเป็นผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นอย่างดี และมองว่าผู้สูงอายุต้องการพึ่งพาพี่เลี้ยง โดยที่พี่เลี้ยงต้องให้การดูแล ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง ดังนี้

“เขาก็เหมือนเด็กแต่แตกต่างกันตรงสรีระเพราะเขามีร่างกายโตกว่า แต่ก็ไม่ต้องระวังมากเท่าเด็ก เพราะเด็กจะไวกว่า แต่คนชราเนี่ยจะช้า” (สัมภาษณ์ คุณใจทิพย์, กุมภาพันธ์ 2546)

“เขาก็เหมือนตุ๊กตาที่จะจับให้นั่งตรงไหนก็นั่ง ให้นทานอะไรก็ทาน และมองว่าตนเองเป็นเหมือนเด็กคนหนึ่ง que เล่นตุ๊กตา คือจะจับให้เป็นอย่างไรตุ๊กตาก็จะเป็นอย่างนั้น” (สัมภาษณ์ คุณณัฐมนต์, กุมภาพันธ์ 2546)

“พี่ว่าเขาเหมือนใบไม้ที่กำลังจะร่วง ร่วงวันร่วง ก่อนที่เขาจะไปเราก็ต้องดูแลเขาให้ความรักเขาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะสักวันเราก็จะร่วงตามเมื่อถึงเวลา เราก็ต้องเข้าใจวัยนี้ว่าสักวันเราก็คงเป็นแบบนี้ ” (สัมภาษณ์ คุณสุนิดา, กุมภาพันธ์ 2546)

### 3. การมองเห็นตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

คือความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทหน้าที่การเป็นพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชน ผลการศึกษาพบว่า พี่เลี้ยงของเอกชนทุกคนมีความพึงพอใจกับหน้าที่ที่ได้ทำอยู่ในปัจจุบันแล้ว โดยพี่เลี้ยงจะให้ความสำคัญกับ “งาน” มากกว่าเรื่อง “เงิน” คือพี่เลี้ยงให้ความเห็นว่า ไม่ว่าจะป็นงานของรัฐบาลหรือเอกชนก็มีหน้าที่คล้ายกัน คือต้องดูแลผู้สูงอายุ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ ดังนั้นเรื่องเงินจึงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่สุด ที่ทำให้เลือกทำงานกับสถานสงเคราะห์ของเอกชน แต่เป็นเพราะปัจจัยอื่นมากกว่า คือ การมีอิสระในการคิด และตัดสินใจในการทำงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดความสบายใจ ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง ดังนี้

“ในการเลือกที่ทำงานไม่เคยแบ่งแยกเลยว่าเป็นของรัฐบาลหรือเอกชน แต่ถ้าต้องเลือกก็จะเลือกทำเอกชนเหมือนเดิม เพราะทำงานได้มากกว่า คือมีอิสระในการตัดสินใจและทำหน้าที่เหมือนพยาบาลจริง” (สัมภาษณ์ คุณอมรา, กุมภาพันธ์ 2546)

“ทำงานนี้สนุกดี เพราะเรามีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความสุขกับคนชรา มองเห็นแต่ความน่ารักของเขานะ รู้สึกมีความสุขเวลาทำอะไรให้เขาแล้วเขารู้สึกดี เราก็ดีใจไปด้วย” (สัมภาษณ์ คุณใจทิพย์, กุมภาพันธ์ 2546)

“หนูชอบอาชีพนี้แหละ เพราะคิดว่าเมื่อพ่อแม่เราแก่ เราก็ดูแลท่านได้ ส่วนเรื่องค่าจ้างนี้ไม่ได้คิดอะไรเลย ก็ทำงานของเราไปเรื่อยๆ งานนี้ดีอยู่แล้ว” (สัมภาษณ์ คุณเรไร, กุมภาพันธ์ 2546)

จากการมองตนเองทั้งหมดของพี่เลี้ยงดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีลักษณะบางประการที่มีความสอดคล้องกันกับคุณสมบัติของพี่เลี้ยงตามที่หน่วยงานสถานสงเคราะห์ของเอกชนต้องการ คือเมื่อเทียบตามกรอบแนวคิดของ Fitts (ในบทที่ 2 หน้า 15 – 17) จะพบว่าพี่เลี้ยงมีการมองตนเองในด้านศีลธรรมจรรยา (Moral – Ethic Self) โดยมองว่าตนเป็นคนมีเมตตา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งการมองตนเองในลักษณะนี้ย่อมสื่อให้เห็นว่ามีความสอดคล้องกันกับคุณสมบัติของพี่เลี้ยง คือ พุดจาไพเราะ ดูแลผู้สูงอายุเหมือนกับบุพการี และตระหนักถึงสิทธิของผู้ป่วย

นอกจากนี้แล้วพี่เลี้ยงยังมีการมองตนเองในด้านส่วนบุคคล (Personal Self) ทั้งที่สอดคล้องและขัดแย้งกับคุณสมบัติของพี่เลี้ยงที่พึงมีด้วย ส่วนที่สอดคล้องคือ การเป็นคนใจเย็น ซึ่งส่งผลให้มีพฤติกรรมที่ดี มีมารยาทดี พุดจาไพเราะ แต่ในด้านนิสัยส่วนตัวที่เป็นลบ พบว่าพี่เลี้ยงเป็นคนขี้หงุดหงิด มักโกรธ แม้สิ่งเหล่านี้พี่เลี้ยงไม่ต้องการให้เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นไม่บ่อย แต่ก็ถือว่าขัดแย้งต่อคุณสมบัติของพี่เลี้ยงที่พึงมี

ส่วนสุดท้ายคือการมองตนเองในด้านสังคม (Social Self) จากผลการวิจัยพบว่าพี่เลี้ยงมีการมองตนเองที่สอดคล้องกับคุณสมบัติของพี่เลี้ยงที่พึงมี คือ พี่เลี้ยงมองว่าตนเป็นเสมือนลูกหลาน หรือญาติของผู้สูงอายุ เท่ากับว่าพี่เลี้ยงได้ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุเหมือนบุพการี หรือญาติผู้ใหญ่ของตน

โดยรวมแล้วอาจกล่าวได้ว่าพี่เลี้ยงมีการมองตนเองที่มีความสอดคล้องกับคุณสมบัติของพี่เลี้ยงที่สถานสงเคราะห์ของเอกชนต้องการ

### **การมองตนเองของ พี่เลี้ยง ในสถานสงเคราะห์ของ รัฐบาล**

จากการศึกษาพบว่า ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลมีการมองตนเอง แบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

## 1. การมองตนเองด้านนิสัยส่วนตัว

พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ของทั้ง 2 แห่งที่ได้ทำการศึกษา พบว่ามีผู้ดูแลผู้สูงอายุที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือพี่เลี้ยงที่ดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์บ้านบางแค มีตำแหน่งเป็นพี่เลี้ยง แต่ในส่วนของพี่เลี้ยงที่ดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์วาศนะเวศม้นั้น พี่เลี้ยงจะเป็นนักสังคมสงเคราะห์ (เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์จะมีความเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ โครงการพิเศษมากกว่าผู้ที่ทำหน้าที่พี่เลี้ยง) โดยพี่เลี้ยงทั้งสองแห่งมีการมองตนเองที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านนิสัยส่วนตัวที่พึงพอใจอยู่แล้ว (ด้านบวก) และด้านที่พี่เลี้ยงต้องการปรับปรุง (ด้านลบ) ดังต่อไปนี้

### 1.1 ด้านที่เป็นบวก

พี่เลี้ยงมีความภูมิใจในนิสัยส่วนตัวของตน คือ การเป็นคนมีเมตตา ใจเย็น เป็นผู้ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี ตระหนักในหน้าที่ เข้าใจและยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล ดังข้อมูลตัวอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง ดังนี้

“เป็นคนใจเย็น และต้องยอมรับความเป็นปัจเจก และต้องสังวรณไว้ว่าเราเป็นนักสังคมสงเคราะห์” (สัมภาษณ์ คุณกิริดา อายุ 27 ปี ทำงานมา 1 ปี 6 เดือน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี, มีนาคม 2546)

“มีความใจเย็น เมตตากับผู้สูงอายุ คือเราดูว่าเขาเหมือนญาติเรา” (สัมภาษณ์ คุณวาริพร อายุ 45 ปี ทำงานมา 7 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี, มีนาคม 2546)

“รู้สึกดีเวลาได้ช่วยเหลือผู้ไม่มีโอกาส” (สัมภาษณ์ คุณพรรณลดา อายุ 45 ปี ทำงานมา 5 ปี เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4, มีนาคม 2546)

“ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และจะเป็นคนเฉยๆ นะ” (สัมภาษณ์ คุณมิรันตี อายุ 41 ปี ทำงานมา 4 เดือน เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น, มีนาคม 2546)

### 1.2 ด้านที่เป็นลบ

พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล มีการมองตนเองในด้านนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ ความโกรธ ไม่ชอบการถูกเข้าขี้ เป็นคนพูดเสียงดังซึ่งถือว่าไม่ดี เพราะเวลาผู้สูงอายุได้ยินก็จะไม่ค่อยพอใจ ชอบเถียงผู้สูงอายุในใจ เป็นคนขี้เกรงใจ ไม่มีความเด็ดขาดในการ

ตัดสินใจ ซึ่งนิสัยที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้ พี่เลี้ยงก็ไม่ต้องการที่จะให้เกิดขึ้น ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง ต่อไปนี้

“ไม่ชอบเลยเวลาใครมาเข้าชี้มาๆ เข้า เพราะเป็นคนใจร้อน” (สัมภาษณ์ คุณวารีพร, มีนาคม 2546)

“เนื่องจากเป็นคนเฉยๆ เวลาพูดจะพูดเสียงดัง คนแก่เลยดูว่าไม่ดีเท่าไร” (สัมภาษณ์ คุณมรินทร์, มีนาคม 2546)

“ก็มีบ้างที่แอบเกลียดเขาในใจ กับคนที่ปากร้าย ซึ่งนิสัยนี้ก็ไม่ชอบนะ แต่ก็อดไม่ได้” (สัมภาษณ์ คุณพรรณลดา, มีนาคม 2546)

“เป็นคนไม่เด็ดขาดในการทำงาน มักเกรงใจคนอื่น” (สัมภาษณ์ คุณกิริดา, มีนาคม 2546)

## 2. การมองตนเองด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ

พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล มีการมองตนเองที่มีต่อสถานภาพความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ แบ่งเป็น 3 แบบ โดยแบบแรกมองว่าตนเปรียบเสมือนลูกหลานของผู้สูงอายุ ซึ่งมีพี่เลี้ยงพี่เลี้ยงจำนวน 2 คน ให้ความเห็นดังนี้

“เขาก็เหมือนญาติผู้ใหญ่ของเรา เราก็เหมือนลูกหลาน จริงใจกับเขา ช่วยอะไรได้ก็ช่วย” (สัมภาษณ์ คุณวารีพร, มีนาคม 2546)

“เขาก็เหมือนญาติผู้ใหญ่ของเรานะนะ เราก็ต้องทำหน้าที่ตรงนี้ให้ดีที่สุด” (สัมภาษณ์ คุณมรินทร์, มีนาคม 2546)

แบบที่สองจะมองว่าผู้สูงอายุเป็นเหมือนเจ้านาย และตนเป็นคนรับใช้ของผู้สูงอายุ ดังที่พี่เลี้ยงคนหนึ่งได้ให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

“เขาก็เป็นผู้สูงอายุที่พิเศษหน่อย เราก็เหมือนคนใช้ คอยดูแล ล้างส้วม ส่งข้าว เพราะเราไม่ได้ช่วยอะไรเขาเลย เหมือนเราไม่สำคัญ” (สัมภาษณ์ คุณพรรณลดา, มีนาคม 2546)

แบบที่สามมองว่าผู้สูงอายุเป็นผู้มีความรู้ มีความพิเศษกว่าผู้สูงอายุที่อยู่แบบ สามัญ โดยที่มองว่าตนเป็นเจ้าของที่คนหนึ่ง ดังที่พี่เลี้ยงคนหนึ่งได้ให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

“ผู้สูงอายุที่นี้เขาจะมีความพิเศษกว่าผู้สูงอายุที่อยู่แบบสามัญนะ เพราะเป็นคนมีความรู้ คิดว่าเขาเหมือนข้าราชการบ้านาญ” (สัมภาษณ์ คุณกิริดา, มีนาคม 2546)

### 3. การมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล 3 ใน 4 คน มีความพึงพอใจในหน้าที่ของตน โดยให้เหตุผลว่า มีความรู้สึกดีต่องานที่ทำอยู่แล้ว และทำด้วยความสบายใจ โดยเห็นว่าเป็นงานที่ได้ช่วยเหลือผู้สูงอายุ ถึงแม้ว่าจะมีหน้าที่น้อยกว่าการดูแลผู้สูงอายุแบบสามัญก็ตาม และมีพี่เลี้ยงบางคนรู้สึกว่าการทำงานในส่วนของรัฐบาลนี้ดีกว่าเอกชนเพราะผู้สูงอายุจะมีความธรรมดาสามัญมากกว่าในส่วนของเอกชน โดยพี่เลี้ยงจะมีความรู้สึกอึดอัดถ้าต้องทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน เพราะพี่เลี้ยงมีคิดว่าผู้สูงอายุจะมีฐานะเป็นเหมือน “คุณท่าน” แต่กับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลนี้ จะอยู่กันแบบลูกหลาน พี่เลี้ยงจึงรู้สึกสบายใจกว่า ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง ดังนี้

“ทำงานที่นี้พอใจอยู่แล้ว ไม่เคยคิดจะไปทำงานเอกชนเลย แม้ตอนนั้นก็ไม่ได้คิด ถ้าถามด้านรายได้ก็คงมีผลส่วนหนึ่ง แต่เมื่อเทียบกับสวัสดิการอื่นๆ แล้วก็ โอเคนะ มีความมั่นคงมากกว่า” (สัมภาษณ์ คุณวาริพร, มีนาคม 2546)

“งานที่นี้ก็สบายดี เพราะทำด้วยความสบายใจ และจะอยู่ไปตลอด ถ้าไม่ไล่ก็ไม่ไป เต็มใจทำ ที่นี้ตายายจะธรรมดามากกว่าเมื่อเทียบกับของเอกชน เราคิดว่าเอกชนนี้เขาคงเป็นเหมือนคุณท่าน อยู่แบบนี้เราถือว่าเท่ากันกับตายาย ปฏิบัติกับเขาแบบธรรมดาได้ อยู่กันแบบลูกหลาน แต่อย่างงานที่หอพักไม่ค่อยได้ช่วยเหลืออะไรคนชรามากนัก” (สัมภาษณ์ คุณพรรณลดา, มีนาคม 2546)

“ที่ทำงานตรงนี้เพราะอยากมีประสบการณ์ อีกอย่างไม่เคยคิดจะไปทำงานเอกชนเลย เพราะถ้ามองยาวๆ แล้ว ทำงานรัฐบาลอาจไปได้ดีกว่าของเอกชน” (สัมภาษณ์ คุณกิริดา, มีนาคม 2546)

แต่ก็มีพี่เลี้ยงบางคนที่เห็นว่างานที่ทำอยู่นี้ไม่มั่นคง เพราะไม่ทราบว่าจะถูกไล่ออกเมื่อไร ทำให้รู้สึกว้าวุ่นใจว่าถ้ามีงานใหม่ที่ดีกว่าก็อาจจะลาออก ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยงคนหนึ่ง ดังนี้

“รู้สึกดีกับงานตรงนี้ เพราะไม่ต้องดูแลอะไรมาก ไม่มีปัญหาอะไร แต่ถ้าเจอที่ดีกว่าก็ต้องไป ไม่รู้เขาจะไล่ออกเมื่อไร” (สัมภาษณ์ คุณมรินทร์, มีนาคม 2546)

### เปรียบเทียบการมองตนเองของ พี่เลี้ยง ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลกับเอกชน

จากผลการวิจัยที่ได้ในข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า โดยหลักๆ แล้วพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลกับเอกชน มีการมองตนเองที่ไม่แตกต่างกัน แต่อาจมีประเด็นปลีกย่อยที่ต่างกันซึ่งจะแทรกอยู่ในประเด็นหลัก ดังจะรายงานผลการวิจัย ต่อไปนี้

#### การมองตนเองในด้านนิสัยส่วนตัว

พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนมีการมองตนเองในด้านนิสัยส่วนตัวที่ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พี่เลี้ยงของทั้งรัฐบาลและเอกชนจะมองตนเองในด้านบวกที่มีความคล้ายคลึงกัน นั่นคือ เป็นคนใจเย็น มีเมตตา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เข้ากับคนง่าย เข้าใจผู้อื่นได้ดี

ในส่วนของนิสัยที่ไม่พึงปรารถนานั้น พี่เลี้ยงทั้งในสถานสงเคราะห์รัฐบาลและเอกชนก็ไม่มีแตกต่างกัน เพราะนิสัยหลักๆ ที่ไม่พึงปรารถนาก็คือ ความโกรธ ขี้หงุดหงิด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่มีพี่เลี้ยงคนใดต้องการให้เกิดขึ้น แต่ก็ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้

#### การมองตนเองด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ

สิ่งสำคัญในการศึกษาการมองตนเองในงานวิจัยครั้งนี้คือ การมองตนเองด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า พี่เลี้ยงของรัฐบาลและเอกชนส่วนใหญ่มีการมองตนเองที่เหมือนกัน กล่าวคือ พี่เลี้ยงของรัฐบาลกับเอกชนจะมองว่าตนเองเป็นเสมือนลูกหลานหรือญาติ ของผู้สูงอายุ

แต่มีข้อสังเกตที่เป็นประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งถือเป็นข้อแตกต่างที่แทรกอยู่ในประเด็นหลัก ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น คือ โดยรวมแล้วพี่เลี้ยงของเอกชนจะมองผู้สูงอายุว่าเป็น “ผู้พึ่งพิง” หรือ “ผู้ที่พี่เลี้ยงต้องคอยให้ความช่วยเหลือ” ได้แก่ การมองว่าผู้สูงอายุเป็นเหมือน “เด็ก” เป็นเหมือน “ตุ๊กตา” หรือแม้แต่ “ใบไม้ที่กำลังจะร่วง” ซึ่งมีเหตุผลที่ตามมาก็คือ เนื่องจากพี่เลี้ยงต้องคอยให้การดูแล ช่วยเหลือเกือบตลอดเวลา

แต่ในทางกลับกัน มีพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลบางคน กลับมองว่าผู้สูงอายุเป็นเสมือน “ผู้สูงอายุที่มีความพิเศษ” หรือที่พี่เลี้ยงบางคน มองผู้สูงอายุว่าเป็น “เจ้านาย” ของตน ซึ่งพี่เลี้ยงต้องคอยรับใช้ คอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ

### การมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

จากผลการวิจัยพบว่า พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน มีการมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่แตกต่างกัน คือ พี่เลี้ยงทั้งของรัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจกับหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุในหน่วยงานของตนอยู่แล้ว ด้วยเหตุผลประกอบคือ การมีอิสระในการทำงาน ได้ช่วยเหลือผู้สูงอายุ และมีความสบายใจที่จะทำงานในหน่วยงานของตน

### ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบการมองตนเองของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลกับเอกชน

การมองตนเองของพี่เลี้ยง	ความเหมือน/แตกต่าง ระหว่างรัฐบาลกับเอกชน
ด้านนิสัยส่วนตัว	ไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านนิสัยที่เป็นบวก และที่เป็นลบ กล่าวคือในด้านบวก พี่เลี้ยงจะเป็นคนใจเย็น มีเมตตา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ส่วนด้านลบ พี่เลี้ยงไม่ต้องการเป็นคนขึ้นงูดหงิด
การมองตนเองด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ไม่แตกต่างกัน คือ ส่วนใหญ่มองว่าตนเป็นเสมือนลูกหลานของผู้สูงอายุ แต่มีข้อแตกต่าง คือ พี่เลี้ยงของเอกชนบางส่วนจะมองว่าตนเป็น “ผู้มีความสำคัญ” ต่อผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุต้องพึ่งพาอาศัยพี่เลี้ยง ส่วนพี่เลี้ยงของรัฐบาลบางคนจะมองว่าตนเป็นเพียง “คนรับใช้” ของผู้สูงอายุ
การมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	ไม่แตกต่างกัน เพราะพี่เลี้ยงทั้งของรัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันแล้ว

## การมองตนเองของผู้สูงอายุ

### การมองตนเองของผู้สูงอายุ ในสถานสงเคราะห์ของ เอกชน

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน จำนวน 13 คน เป็นชาย 4 คน หญิง 9 คน มีการมองตนเอง แบ่งได้ 3 ลักษณะ เช่นเดียวกับการมองตนเองของพี่เลี้ยง คือ

#### 1. การมองตนเองด้านนิสัยส่วนตัว

ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน มีการมองตนเองในด้านนิสัยส่วนตัวทั้งที่พึงพอใจอยู่แล้ว (ด้านบวก) และด้านที่ผู้สูงอายุต้องการปรับปรุง (ด้านลบ) ดังต่อไปนี้

##### 1.1 ด้านที่เป็นบวก

ผู้สูงอายุมีความภาคภูมิใจในตนเองที่เป็นคนซื่อสัตย์ อารมณ์ดี ใจเย็น มีเมตตา อารมณ์ดี ซื่อสัตย์ เข้าใจผู้อื่น ไม่เอาเปรียบใคร ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“อาม่าชอบความซื่อสัตย์ที่สุดเลย ทำอะไรต้องทำให้ดี อาม่าไม่ชอบคนโกงนะ” (สัมภาษณ์ อาม่ากิมลิ่ง อายุ 74 ปี มาอยู่สถานสงเคราะห์ได้ 6 ปี ไม่ได้รับการศึกษา, กุมภาพันธ์ 2546)

“เป็นคนอารมณ์ดี สนุกสนาน ถึงสังขารจะแก่ แต่ใจยังสืบห้าสืบกหนะหนู” (สัมภาษณ์ คุณป้าศิริรัตน์ อายุ 57 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 15 วัน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจาก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กุมภาพันธ์ 2546)

“เป็นคนอารมณ์ดี ซื่อสัตย์คนอื่น ใจดี” (สัมภาษณ์ คุณยายวิณา อายุ 76 ปี มาอยู่สถานสงเคราะห์ได้ 3 ปี เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 2, กุมภาพันธ์ 2546)

“ยายเป็นคนมีเมตตาชอบช่วยเหลือผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น” (สัมภาษณ์ คุณยายคงคา อายุ 84 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 3 ปี เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย, กุมภาพันธ์ 2546)



## 1.2 ด้านที่เป็นลบ

ในส่วนของนิสัยที่ยังไม่เป็นที่พอใจของผู้สูงอายุจำนวน 6 คน จาก 13 คน คือ ชอบโมโห ใจร้อน ซึ่งจุดหนึ่งในเรื่องที่ไม่สมควร ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“ชอบโมโห เนี่ยไม่ชอบเลย” (สัมภาษณ์ อาม่ากิมลั้ง, กุมภาพันธ์ 2546)

“นึกที่อยากแก้ไขไม่ออกนะ แต่ก็มีที่อารมณ์ไม่ดีนี่ล่ะที่ไม่อยากเป็น” (สัมภาษณ์ คุณป้าศิริรัตน์, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไม่ชอบที่อารมณ์ไม่ดีบ้างในบางครั้ง แต่ก็นั่นล่ะ มันห้ามกันยากนะ” (สัมภาษณ์ อาม่ากิมเฮง อายุ 76 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 1 ปี ไม่ได้รับการศึกษา, กุมภาพันธ์ 2546)

นอกจากนี้ยังมีผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน ที่มีความพึงพอใจในนิสัยส่วนตัวอยู่แล้ว คือผู้สูงอายุมองว่าตนมีความพึงพอใจกับนิสัยของตนอยู่แล้ว จึงไม่มีนิสัยด้านลบเลย ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“พอใจอยู่แล้วกับทุกอย่างที่เป็นอยู่เนี่ย ไม่มีอะไรที่อยากแก้ไข” (สัมภาษณ์ คุณป้าวีณา, กุมภาพันธ์ 2546)

“ก็แก้แล้ว พอใจแล้ว ไม่รู้จะมีอะไรที่จะไม่พอใจอีกก็ธรรมดา” (สัมภาษณ์ อาม่าเง็กท้อ อายุ 81 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 8 ปี ไม่ได้รับการศึกษา, กุมภาพันธ์ 2546)

“ก็เฉยๆ นะ ไม่มีอะไรที่ไม่พอใจ แค่นี้เราพอใจกับตัวเองแล้ว” (สัมภาษณ์ อากงหงวน อายุ 76 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ 1 ปี 9 เดือน จบการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจากเมืองจีน, กุมภาพันธ์ 2546)

แต่ก็มีผู้สูงอายุบางคน ยังรู้สึกติดอยู่กับความผิดพลาดในอดีต คือคิดว่าตนมีนิสัยหยาบกระด้าง บางคนก็ชอบเอาชนะผู้อื่น ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ 2 คน ดังนี้

“เมื่อก่อนยายเกือบโดนข่มขืน ตอนเป็นสาว คนรู้จักกันเนี่ยละ ยายบอกไอ้คนนั้นว่าถ้าให้กูนอนเมื่อไร พวงมิ่งชาติ! ยายเลยร้องให้คนช่วย แล้วมีคนมาเห็นเลยช่วยยายไว้ จากนั้นยายเจอมันอีก สงสัยมันจะมาขอโทษยาย แต่ยายไม่ฟัง ยายเอาเม็ดที่ซ่อนไว้แทงมัน ดังฉะวะ! แล้วหนีกลับบ้านเลย ตอนหลังมารู้ว่ายังไม่ตาย นี่มาคิดอีกทีว่าทำไมเราถึงได้เหยียดมัน ไม่ดีเลย” (สัมภาษณ์ คุณยายคงคา, กุมภาพันธ์ 2546)

“ตอนนี้เราก็คือคนธรรมดาแล้ว ปลงชีวิตได้แล้ว เป็นไงเป็นกัน แต่เมื่อก่อนนี่ชอบเอาชนะ ตอนนั้นก็เลิกแล้วละ” (สัมภาษณ์ อาม่าสุทธิลักษณ์ อายุ 87 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 2 เดือน ไม่ได้รับการศึกษา, กุมภาพันธ์ 2546)

## 2. การมองตนเองด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยง

ผู้สูงอายุจำนวน 6 คน มองว่าตนเป็นเหมือนญาติผู้ใหญ่ของพี่เลี้ยง และมีความคิดเห็นต่อพี่เลี้ยงว่าเป็นเหมือนลูกหลานตัวเอง ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เราอยู่กับเหมือนญาติ ที่มีทั้งลูกสาวและเพื่อน เพราะมีทั้งพี่เลี้ยงที่เด็ก และเป็นผู้ใหญ่แบบเรา เราก็เหมือนญาติผู้ใหญ่ของพี่เลี้ยงละจ๊ะ” (สัมภาษณ์ คุณป้าศรีสุดา อายุ 60 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 2 ปี เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย, กุมภาพันธ์ 2546)

“พี่เลี้ยงก็เหมือนลูกสาวของเราละนะ เขาก็ดูแลเราดี บางคนก็เหมือนเพื่อน เราก็เหมือนญาติผู้ใหญ่ของเขานะ” (สัมภาษณ์ อาม่ากิมลิ่ง, กุมภาพันธ์ 2546)

“เขาปฏิบัติกับเราเหมือนเราเป็นญาติผู้ใหญ่ของเขาเลยละ คิดแล้วก็เหมือนลูกหลาน” (สัมภาษณ์ อากงเฮง อายุ 82 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 7 เดือน ไม่ได้รับการศึกษา, กุมภาพันธ์ 2546)

แต่ก็มีผู้สูงอายุจำนวน 3 คนที่เห็นว่าตัวเองเป็นคนป่วย ส่วนพี่เลี้ยงก็มีฐานะเป็นผู้ดูแลหรือเจ้าหน้าที่พยาบาลที่คอยให้ความช่วยเหลือ ไม่ได้รู้สึกเหมือนญาติกัน ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เราเห็นว่าเขาก็เป็นพยาบาลเนี่ยแหละ ส่วนตัวเราก็เป็นคนป่วยที่มารักษาตัว ชอบปวดหัวบ่อยๆ” (สัมภาษณ์ คุณป้าศิริรัตน์, กุมภาพันธ์ 2546)

“เรามาอยู่ในฐานะคนเจ็บ เดินไม่ได้ พี่เลี้ยงเขาก็เป็นคนดูแลเรา” (สัมภาษณ์ อามา กิมเฮง, กุมภาพันธ์ 2546)

“เราก็เป็นคนป่วยคนหนึ่ง ที่มีพี่เลี้ยงคอยให้การดูแล เขาก็ทำตามหน้าที่ของเขานั้นแหละ” (สัมภาษณ์ อามาเจ็กท้อ, กุมภาพันธ์ 2546)

ที่น่าสนใจคือมีผู้สูงอายุ 2 คนที่ไม่ได้ยอมรับความสัมพันธ์แบบครอบครัว หรือแบบพยาบาลกับคนป่วย แต่มองว่าตัวเองเป็นเหมือนผู้ใหญ่คนหนึ่ง ที่มีเด็กให้เรียกใช้ได้ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เราก็เป็นผู้ใหญ่คนหนึ่งนะนะ แล้วเขาก็เป็นเด็กในบ้าน เป็นลูกจ้าง เรียกใช้ได้ อย่างเวลาน้ำหมด ก็ให้เขากรอกน้ำให้ ให้ชงชาให้” (สัมภาษณ์ คุณป้าวีณา, กุมภาพันธ์ 2546)

“เขาก็คอยมารับใช้เรา เราอยากได้อะไรก็บอกเขาไป ใครเรียกเขาก็ไปหาคนนั้น ไม่เหมือนลูกหลานหรอก” (สัมภาษณ์ คุณตาประหยัด อายุ 86 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 15 วัน ไม่ได้รับการศึกษา, กุมภาพันธ์ 2546)

นอกจากนี้ยังมีผู้สูงอายุอีก 2 คน ที่มองว่าตนเป็นคนชราธรรมดา ไม่ได้เจ็บป่วยด้วยโรคอะไร แต่มีพี่เลี้ยงซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่คอยให้การดูแล ซึ่งผู้สูงอายุทั้ง 2 คนนี้ เคยได้รับบาดเจ็บจากการหกล้ม ทำให้ต้องมารักษาตัวอยู่ระยะหนึ่ง จนกระทั่งอาการดีขึ้นและสามารถเดินได้ ซึ่งผลการสัมภาษณ์มีดังนี้

“เราก็เป็นคนธรรมดาเนี่ยละ แต่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแล” (สัมภาษณ์ อากงหงวน, กุมภาพันธ์ 2546)

“เขาก็เป็นเจ้าหน้าที่ ตัวเราก็เป็นคนแก่ที่ให้เราช่วยเหลือ” (สัมภาษณ์ คุณยายคงคา, กุมภาพันธ์ 2546)

### 3. การรับรู้ด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ผู้สูงอายุจำนวน 9 คน จาก 13 คน รู้สึกสบายใจเหมือนอยู่บ้าน ไม่เหงา รู้สึกว่าสบายดี และคิดว่าอยู่ที่สถานสงเคราะห์จะดีกว่าเพราะมีคนคอยดูแล ดีกว่าอยู่บ้านคนเดียว และที่สถานสงเคราะห์มีเพื่อนหลายคน

สาเหตุที่ผู้สูงอายุไม่มีคนคอยดูแลเนื่องจากลูกๆ ของผู้สูงอายุ (ซึ่งมีจำนวน 11 คน ที่สมรสแล้ว และมีบุตร) ทุกคนทำงานแล้ว จึงไม่มีเวลาดูแลผู้สูงอายุ และมีผู้สูงอายุ จำนวน 2 คน ที่ไม่ได้สมรส ทำให้ไม่มีคนคอยดูแลเช่นกัน อีกประการหนึ่งคือสถานสงเคราะห์ที่ตนอยู่นั้นเสียเงินค่าบริการ จึงน่าจะได้รับการดูแลเป็นอย่างดี ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุต่อไปนี้

“ก็เต็มใจมาอยู่เพราะเขาพาเรามารักษา อยู่ที่นี่ไม่เหงาหรอก มีเพื่อนคุย อีกอย่างที่นี่เขาดูแลเราดี” (สัมภาษณ์ คุณยายคงคา, กุมภาพันธ์ 2546)

“มาอยู่ที่นี่มีคนดูแลดีกว่าอยู่ที่บ้านเสียอีก” (สัมภาษณ์ อาม่าเจ๊กท้อ, กุมภาพันธ์ 2546)

“สบายใจเลยอยู่ที่นี้ เต็มใจมา เหมือนอยู่บ้าน เข้าพี่เลี้ยงก็มาทำความสะอาด ถึงเวลาก็เอาข้าวมาให้ ซักผ้าให้ด้วย” (สัมภาษณ์ อาม่ากิมลั้ง, กุมภาพันธ์ 2546)

“ที่มานี้ก็เต็มใจมา อยู่บ้านไม่มีคนดูแล แก่แล้ว ที่นี้มีคนดูแลดีกว่าอยู่บ้านอีก” (สัมภาษณ์ อากงเฮง, กุมภาพันธ์ 2546)

แต่ก็มีผู้สูงอายุจำนวน 3 คน ที่รู้สึกว่าเหงา ไม่อยากมา แต่ก็ต้องยอมรับเพราะถ้าอยู่บ้านก็ไม่มีคนดูแล อาจหกล้มได้ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“มาอยู่ที่นี่ตอนแรกก็เหงา ไม่อยากมาหรอก แต่อยู่บ้านก็ไม่มีคนคอยดูแล กลัวหกล้ม เพราะเคยล้มซี่โครงหัก แต่ตอนนี้หายแล้ว เดินได้แต่ยังไม่ค่อยมีแรง” (สัมภาษณ์ คุณตาประหยัด, กุมภาพันธ์ 2546)

“ที่มานี้เพราะจำเป็นต้องมารักษาตัว ซึ่งแรกๆ ก็เหงา ไม่มีเพื่อน อยากกลับบ้าน แต่ไม่มีคนดูแล” (สัมภาษณ์ อากงหงวน, กุมภาพันธ์ 2546)

“มาอยู่แรกๆ ก็เหงา ไม่มีเพื่อน อาม่าก็มาไม่ไหว อยากกลับบ้านแต่ขาเดินไม่ไหว ลูกๆ ก็ทำงานกันหมด ไม่มีใครดูแลหรือถ้าอยู่บ้าน” (สัมภาษณ์ อากงเหลียง อายุ 83 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 6 เดือน จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1, กุมภาพันธ์ 2546)

และผู้สูงอายุบางคนก็กลัวว่าจะถูกคนทางบ้านทอดทิ้ง โดยทางบ้านอาจจะอ้างเหตุว่าผู้สูงอายุยังมีสุขภาพไม่แข็งแรง เดินไม่คล่อง ทำให้ไม่มารับกลับบ้าน ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“ตอนนี้อยากกลับบ้าน แต่ที่บ้าน (อากง) ก็ไม่มารับ เสียใจกลัวใจ นี้ถ้าเราถามว่าจะทิ้งเราหรือเปล่า เขาก็คงไม่ตอบหรอก ตอนนี้เราก็ต้องทำเป็นไม่รู้ไม่ชี้ ไม่ถามเขา” (สัมภาษณ์ อาม่าพรทิพย์ อายุ 72 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 3 ปี เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4, กุมภาพันธ์ 2546)

มีข้อสังเกตที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่รู้สึกลูกทอดทิ้ง แต่คิดว่าตัวเองเข้ามาเพราะมีสาเหตุมาจากโรคภัยไข้เจ็บ จึงต้องเข้ามารักษาตัว เช่น การปวดขา หกล้มขาหักหรือซี่โครงหัก เป็นต้น โดยผู้สูงอายุมีความหวังว่าเมื่อรักษาหายแล้วจะสามารถกลับบ้านได้ตามปกติ

### **การมองตนเองของ ผู้สูงอายุ ในสถานสงเคราะห์ของ รัฐบาล**

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 20 คน เป็นชาย 1 คน หญิง 19 คน มีการมองตนเอง แบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

#### **1. การมองตนเองด้านนิสัยส่วนตัว**

##### **1.1 ด้านที่เป็นบวก**

ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล มีความภูมิใจในนิสัยส่วนตัว ที่เป็นนิสัยในด้านดี คือ เป็นอยู่ง่ายสบายๆ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ยุ่งกับใคร ไม่คิดอะไรมาก ภูมิใจในความสามารถของตน และทำตนให้เป็นประโยชน์ ไม่พยายาทำใคร ไม่โกหก กล่าวหาญ อารมณ์ดี มีเมตตา เด็ดเดี่ยวไม่ประจบใคร มีธรรมะในใจ ไม่ยึดติดอะไร เป็นตัวของตัวเอง มองโลกในแง่ดี ดังตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“ป่าเป็นคนเด็ดเดี่ยวไม่สนใจใคร จะทำอะไรก็ต้องทำให้ได้ ไม่ชอบประจบใครด้วย” (สัมภาษณ์ คุณยายมณีวรรณ อายุ 74 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 4 เดือน จบการศึกษาระดับอนุปริญญาด้านการพยาบาล, มีนาคม 2546)

“เป็นตัวของตัวเอง ไม่ยึดติดอะไร ปล่อยไปเรื่อยๆ สบายๆ” (สัมภาษณ์ คุณป้าสาลี อายุ 69 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 1 ปี 2 เดือน เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4, มีนาคม 2546)

“ชอบอยู่คนเดียวและชอบฟังธรรมะมากกว่าชอบความรื่นเริง” (สัมภาษณ์ คุณป้าเพยว อายุ 60 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 1 ปี เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย, มีนาคม 2546)

“ยายชอบความกล้าหาญของตัวเอง ไม่โกหกใคร ไม่โกรธง่ายด้วย” (สัมภาษณ์ คุณยายบุญส่ง อายุ 68 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 2 เดือน เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4, มีนาคม 2546)

“ชอบเป็นผู้ให้ โอบอ้อมอารีตลอด” (สัมภาษณ์ คุณยายสุวดี อายุ 71 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 10 เดือน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 3 สาขาวิชา, มีนาคม 2546)

“ยายชอบเข้าวัดปฏิบัติธรรม ทุกวันนี้ก็ยึดหลักสังคหวัตถุ 4 มี ทาน ปิยะวาจา อุตถจริยา และสมานัตตา นะ ทำแล้วสบายใจ ไม่มีเรื่องกับใคร” (สัมภาษณ์ คุณป้าประยงค์ อายุ 73 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 1 ปี เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย, มีนาคม 2546)

## 1.2 ด้านที่เป็นลบ

ผู้สูงอายุ จำนวน 17 คน จากทั้งหมด 20 คน รู้สึกว่าตนไม่ชอบนิสัยที่เป็นคนมักโกรธในเรื่องที่ไม่ควรโกรธ โกรธใครโกรธนาน โกรธง่าย ชอบกวนโมโหคนอื่นที่พูดมาก ไม่มีความยืดหยุ่น ดังตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“เวลาโมโหก็จะไม่พอใจตัวเองเลย แต่ตอนนี้ระงับได้มากขึ้น” (สัมภาษณ์ คุณตาสมมาตร อายุ 87 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 21 ปี เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย, มีนาคม 2546)

“เป็นคนโกรธง่าย เวลาโกรธก็โกรธจริงๆ เลยนะ แต่จะไม่ได้ตอบอะไร จะเก็บไว้” (สัมภาษณ์ คุณป้าบรรจง อายุ 68 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 10 เดือน เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4, มีนาคม 2546)

“เรื่องความโกรธนี่ล่ะที่ไม่ต้องการให้เกิด เรื่องที่ไม่ควรโกรธก็โกรธ รู้สึกไม่ค่อยพอใจเลย” (สัมภาษณ์ คุณยายรำไพ อายุ 81 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 1 ปี 7 เดือน เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย , มีนาคม 2546)

“ป้าเป็นคนตัดสินใจอะไรด้วยตัวเองมาตั้งแต่เด็กๆ แล้วนะ เวลาทำอะไรนี่จะไม่มีความยืดหยุ่นเลย ซึ่งมันไม่ดี อยากแก้ไขมาก” (สัมภาษณ์ คุณป้าศิรินทิพย์ อายุ 70 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 10 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี, มีนาคม 2546)

นอกจากนี้ยังมีผู้สูงอายุ 2 คน ที่คิดว่าตัวเองพึงพอใจในสิ่งที่เป็นอย่างอยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุงหรือแก้ไขอะไรอีก ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“ทุกวันนี้ยายก็พึงพอใจกับตัวเองอยู่แล้ว ไม่มีอะไร รู้สึกสบายใจทุกอย่าง” (สัมภาษณ์ คุณยายลำอางค์ อายุ 86 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 13 ปี เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4, มีนาคม 2546)

“ยายมองโลกในแง่ดี มองอะไรดีหมด ไม่มีอะไรที่ไม่พอใจ ทุกอย่างดีหมดแล้ว” (สัมภาษณ์ คุณป้ารุจิร อายุ 80 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 4 ปี ไม่ได้รับการศึกษา, มีนาคม 2546)

แต่ก็มีผู้สูงอายุบางคนที่มีมองว่าตนเองไม่มีอะไรดีเลยและคิดว่าไม่สามารถปรับตัวได้แล้วเนื่องจากสายเกินไปแล้ว ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“ไม่เคยคิดว่าตัวเองดีเลย แต่จะพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมมากกว่า ตอนนี่คิดว่ามันสายเกินไปแล้วที่จะแก้ไข เดียวก็ตายแล้ว” (สัมภาษณ์ คุณป้าประยงค์, มีนาคม 2546)

## 2. การมองตนเองสถานภาพในความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยง

ผู้สูงอายุ จำนวน 11 คน มีการมองตนเองในฐานะผู้อยู่ในสถานสงเคราะห์ ว่าตนเป็นเหมือนผู้สูงอายุที่มาพักพิงในสถานสงเคราะห์ โดยมีพี่เลี้ยงคอยทำตามหน้าที่ในการให้ความ

ช่วยเหลือและดูแลความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ ดังตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“เราก็คิดว่าเขาเป็นเจ้าหน้าที่คนหนึ่ง เราก็คือเป็นคนชราคนหนึ่งที่มาอยู่ในนี้” (สัมภาษณ์ คุณยายสมศรี อายุ 77 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 1 ปี 6 เดือน เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4, มีนาคม 2546)

“เราก็คือเป็นคนแก่คนหนึ่ง มาพึ่งสถานที่นี้โดยมีพี่เลี้ยงเป็นผู้ดูแล” (สัมภาษณ์ คุณยาย มณีวรรณ, มีนาคม 2546)

“เขาก็คือเป็นเจ้าหน้าที่ รับราชการ มีอาชีพของเขา เราก็คือเป็นคนแก่คนหนึ่งที่อยู่ในโครงการนี้ มาอาศัยอยู่ที่นี่” (สัมภาษณ์ คุณป้ารุจิอร, มีนาคม 2546)

“เขาก็คือเป็นเจ้าหน้าที่เนี่ยแหละ เพราะเราไม่ได้สนิทกันและเขาก็ไม่ได้สนิทกับเรา เขาทำตามหน้าที่ของเขา” (สัมภาษณ์ คุณยายสำอางค์, มีนาคม 2546)

“เขาก็คือเป็นเจ้าหน้าที่ เพราะเราไม่ได้สนิทกับเขามากมายอะไร เราก็คือเป็นคนชราคนหนึ่ง” (สัมภาษณ์ คุณป้าศิริทิพย์, มีนาคม 2546)

“เขาเป็นลูกจ้างของรัฐบาล จะมาขึ้นนี่มีมือให้รับใช้เราโดยตรงไม่ได้ เราก็คือเป็นผู้สูงอายุ คนหนึ่งที่มาอยู่ก็เพื่อต้องการความอบอุ่น เพื่อนฝูง” (สัมภาษณ์ คุณยายหนึ่งองค์ อายุ 84 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 15 ปี เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 5, มีนาคม 2546)

และมีผู้สูงอายุ จำนวน 7 คน เห็นว่าตนเป็นเหมือนญาติผู้ใหญ่ และพี่เลี้ยงก็เหมือนลูกหลานของตน มีความสนิทสนมกับพี่เลี้ยงพอสมควร ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“เขาก็คือเหมือนลูกหลานนี่ละ เราก็คือเป็นญาติผู้ใหญ่ของเขา เพราะเราอยู่กันแบบเมตตาต่อกัน เอาใจใส่กันและกัน” (สัมภาษณ์ คุณยายเนตรนภา อายุ 65 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 3 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี, มีนาคม 2546)



“เขาก็เหมือนญาติของเรานั้นแหละ เป็นญาติที่มีความรู้เพราะเขามีการศึกษาดี เป็นลูกหลาน เพราะยายก็แก่แล้ว มีอะไรก็เรียกให้เขาช่วยเหลือได้” (สัมภาษณ์ คุณป้าบรรจง, มีนาคม 2546)

“เขาก็เหมือนลูกหลาน เราก็เป็นยายเป็นญาติผู้ใหญ่ เพราะค่อนข้างสนิทกัน” (สัมภาษณ์ คุณยายสุรัตน์ อายุ 85 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 8 ปี เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น, มีนาคม 2546)

“เขาเหมือนลูกเหมือนหลาน ตัวเราเองก็เป็นญาติผู้ใหญ่คนหนึ่ง ที่มาอยู่อาศัยที่นี่” (สัมภาษณ์ คุณป้าประยงค์, มีนาคม 2546)

แต่ที่น่าสนใจคือ มีผู้สูงอายุบางคน มองว่าตนเป็นลูกน้องของพี่เลี้ยง ส่วนพี่เลี้ยง เป็นเสมือนเจ้านายของตน โดยผู้สูงอายุให้ความเห็นว่า พี่เลี้ยงมักทำตัวเป็นเจ้านาย เป็นใหญ่ในสถานสงเคราะห์ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“พวกนี้เขาเป็นเจ้านายเรา เขาใหญ่สุดในนี้ เขาทำเหมือนเราเป็นคนแก่ที่ไร้สมรรถภาพ” (สัมภาษณ์ คุณยายบุญตา อายุ 79 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 7 ปี เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4, มีนาคม 2546)

แต่ก็มีผู้สูงอายุบางคนเห็นว่า ตนอยู่ในฐานะคนสำคัญ ที่สร้างงานสร้างอาชีพให้กับพี่เลี้ยง ด้วยเหตุผลที่ว่า ถ้าไม่มีผู้สูงอายุ ก็จะไม่มีพี่เลี้ยง ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“เราก็เป็นแก่นี่แหละ แต่ถ้าไม่มีพวกเราเขาจะได้อย่างนี้หรือ เขาเป็นคนดูแลเรา ต้องคอยมาทำความสะอาดห้องเรา ไม่อยากจะพูด ถ้าไม่มีคนแก่จะมีงานมีเงินกันไหม” (สัมภาษณ์ คุณยายวิไลลักษณ์ อายุ 70 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 5 เดือน เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4, มีนาคม 2546)

### 3. การมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ผู้สูงอายุ จำนวน 18 คน ที่มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล มีความสมัครใจที่จะมาอยู่ตามลำพัง จึงมีความคิดเห็นต่อตนเองในสภาพปัจจุบัน ว่ามีความพอใจกับชีวิตอยู่แล้ว ไม่รู้สึกเหงา หรือว่าเหว เพราะมีพี่เลี้ยง มีเพื่อน และรู้สึกสบายใจมากกว่าที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น และนอกจากนี้ยังมีความปลอดภัยมากกว่าอยู่ตามลำพังข้างนอกอีกด้วย ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“อยู่ที่นี่ไม่เหงาเลย เพราะเรามีกิจกรรมของเราทำ และบ้านก็เป็นบ้านของเราด้วย เราสมัครใจมาจึงได้รู้สึกอะไรที่ไม่ดี” (สัมภาษณ์ คุณป้าศิรินทิพย์, มีนาคม 2546)

“มาอยู่ที่นี่ไม่เหงา เพราะเราอยู่คนเดียวมาตลอด ดีกว่าอยู่ที่อื่น ที่นี้ปลอดภัย ไม่ใช่ใครจะเข้ามาก็เข้าได้ แต่ข้างนอกเดี๋ยวนี้ร้ายสารพัด ไม่ปลอดภัย” (สัมภาษณ์ คุณยายบุญส่ง, มีนาคม 2546)

“ป้าจิตใจเข้มแข็งกว่าธรรมดา เพราะเราชอบปฏิบัติธรรม และชอบอยู่คนเดียว พึ่งพอใจแล้ว ไม่คิดถึงบ้านเลย แต่มีบ้างที่คิดถึงหลานมีอยู่คนหนึ่งกำลังน่ารัก” (สัมภาษณ์ คุณป้าประยงค์, มีนาคม 2546)

“อยู่ที่นี่สบายมาก เราอยู่ที่ไหนก็มีความสุขตรงนั้น” (สัมภาษณ์ คุณยายเนตรนภา, มีนาคม 2546)

“ยายเคยอยู่คนเดียวมาก่อน พ่อแม่ตายไปนานแล้ว พี่น้องก็มีครอบครัว เราตัวคนเดียวมาตลอด อยู่ที่นี่ก็มีเพื่อนมาคุยบ้าง หนีญาติมาอยู่ที่นี่ และพอใจกับชีวิตที่นี่ เพราะเจียบไม่วุ่นวาย” (สัมภาษณ์ คุณป้าบรรจง, มีนาคม 2546)

ผู้สูงอายุบางคนกล่าวว่าการอยู่บ้านก็มีแต่เรื่องให้รำคาญใจ อยู่ที่นี่สถานสงเคราะห์สบายใจกว่ามาก ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“อยู่ที่นี่สบายดี ไม่เหงาเลย อยู่บ้านต่างหากมีเรื่องรำคาญใจ เรื่องหลานๆ นะ มาอยู่ที่นี่สบายใจดีกว่า” (สัมภาษณ์ คุณยายบุญตา, มีนาคม 2546)

แต่ก็ยังมีผู้สูงอายุบางคนที่ถูกหลอกลวงมาตามให้กลับไปอยู่บ้าน แต่ผู้สูงอายุก็ปฏิเสธที่จะกลับไป เพราะต้องการมีชีวิตอยู่อย่างสงบ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“ยายชอบเงียบๆ ลูกเคยมาชวนกลับไปแต่ยายไม่กลับ เราบอกเขาไปว่า แม่ขออยู่แบบสงบๆ เงอะ เขาก็เข้าใจ” (สัมภาษณ์ คุณยายวิไลลักษณ์, มีนาคม 2546)

### เปรียบเทียบการมองตนเองของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลกับเอกชน

จากผลการวิจัยดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า การมองตนเองของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน มีทั้งความเหมือนและแตกต่างกันในประเด็นปลีกย่อย ดังจะกล่าวต่อไปนี้

#### การมองตนเองด้านนิสัยส่วนตัว

ผู้สูงอายุทั้งที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชนต่างก็มีการมองตนเองในด้านบวกและด้านลบที่มีความสอดคล้องกัน โดยในด้านบวกผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมองว่าตนเองเป็นคนมีเมตตาต่อผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น และอารมณ์ดี

ส่วนด้านลบ ผู้สูงอายุเกือบทั้งหมดมีความเห็นว่า ไม่ต้องการที่จะเป็นคนโกรธง่าย ใจร้อน หรือขี้หงุดหงิด

แต่มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งเป็นการแตกต่างที่อยู่ในความเหมือน นั่นคือการมองตนเองของผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะมีการรับรู้ตนเองในแง่บวกจะมีความหลากหลายกว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของเอกชน นั่นคือ ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 3 คน จะมองว่าตนเองเป็นคนมีธรรมะอยู่ในใจ ชอบฟังเทศน์ เข้าวัด ปฏิบัติธรรม และมีหนึ่งในสามนี้ที่นำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการดำเนินชีวิต เพื่อให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

นอกจากนี้แล้วผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลเกือบทุกคน ยังมีความภาคภูมิใจในตนเองเป็นอย่างมากอีกด้วย ดังเช่นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“ยายภูมิใจในตัวเองมากที่สามารถได้รับยศระดับ เรือตรี เพราะไม่คิดว่าชีวิตนี้จะได้” (สัมภาษณ์ คุณยายจำเริญ, มีนาคม 2546)

“ยายอยู่ที่นี่ก็ยิ่งได้ช่วยเหลือคนอื่น ยายเป็นอาสาสมัครของกาชาดด้วยนะ” (สัมภาษณ์  
คุณยายสุวดี, มีนาคม 2546)

### การมองตนเองด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยง

การมองตนเองด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยงนั้น พบว่าส่วนใหญ่แล้วผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของเอกชนจะมีการมองตนเองแตกต่างจากผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

โดยผู้สูงอายุที่อยู่สถานสงเคราะห์ของเอกชน จำนวน 6 คน จาก 13 คน จะมองตนเองว่าเป็นญาติผู้ใหญ่ของพี่เลี้ยง และมองว่าพี่เลี้ยงเป็นเหมือนลูกหลานของตน ในขณะที่ผู้สูงอายุ 3 คน มองว่าตนเองเป็นคนป่วย โดยมีพี่เลี้ยงเป็นผู้ดูแล

มีผู้สูงอายุ 2 คน มองว่าตนเองเป็นผู้ใหญ่คนหนึ่ง ที่มีพี่เลี้ยงให้เรียกใช้ได้ และมีผู้สูงอายุ 2 คน มองว่าตนเองเป็นคนชราธรรมดา ไม่ได้เจ็บป่วย แต่มีพี่เลี้ยงเป็นเจ้าหน้าที่คอยดูแล

ส่วนผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 11 คน จาก 20 คน จะมีการมองตนเองว่าตนเองเป็นเพียงผู้มาอาศัยสถานสงเคราะห์ให้พนักงานพักพิง โดยมีพี่เลี้ยงทำหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น การทำความสะอาดห้อง การนำอาหารมาให้ ในขณะที่มีผู้สูงอายุ 7 คน มองว่าตนเองเป็นเหมือนญาติผู้ใหญ่ของพี่เลี้ยง

มีผู้สูงอายุ 1 คน มองว่าตนเองเป็นลูกน้องของพี่เลี้ยง โดยพี่เลี้ยงเป็นเจ้านาย และมีผู้สูงอายุ 1 คน มองว่าตนเองเป็นผู้มีความสำคัญ ทำให้พี่เลี้ยงมีงานทำ

### การมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนสุดท้าย คือ การมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน พบว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของเอกชนมีการมองตนเองที่แตกต่างออกไปจากผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล กล่าวคือ ผู้ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของเอกชน จำนวน 9 คน จาก 13 คน ต้องยอมรับสภาพที่กำลังเป็นอยู่ให้ได้ เพราะการมาอยู่สถานสงเคราะห์ ไม่ใช่เพราะตนต้องการมาอยู่ แต่เป็นเพราะลูก หลาน พามาอยู่เพื่อรักษาตัว จากผลการวิจัยข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของ เอกชน มีการมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันหลายแบบ คือ ส่วนใหญ่มีความสบายใจ เต็มใจที่จะอยู่ ในขณะที่ผู้สูงอายุ จำนวน 3 คน รู้สึกเหงา แต่ต้องยอมรับสภาพที่เกิดขึ้น และผู้สูงอายุบางคนรู้สึกกลัวว่าจะถูกทอดทิ้ง ซึ่งการมองตนเองเช่นนี้จะมีความ

แตกต่างจากผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของ รัฐบาล ที่มีการมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็น อยู่ในแง่ที่มีความพึงพอใจในชีวิตที่สูงกว่า

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบการมองตนเองของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา ของรัฐบาลกับเอกชน

การมอง ตนเองของผู้ สูงอายุ	ความเหมือน		ความแตกต่าง	
	รัฐบาล	เอกชน	รัฐบาล	เอกชน
ด้านนิสัย ส่วนตัว	ด้านบวก ผู้สูงอายุอายุมอง ว่าตนเองเป็นคนมีเมตตาต่อ ผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น และมีอารมณ์ดี ด้านลบ เป็นคนโกรธง่าย ใจร้อน ขี้หงุดหงิด		มีการมองตนเองในด้าน บวกที่หลากหลายกว่า โดยมองว่าตนมีธรรมะ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยว จิตใจ และมีความ ภาคภูมิใจในตนเอง สูงกว่า	-

การมอง ตนเองของ ผู้สูงอายุ	ความเหมือน		ความแตกต่าง	
	รัฐบาล	เอกชน	รัฐบาล	เอกชน
การมองตนเอง ด้านสถานภาพ ในความ สัมพันธ์กับ พี่เลี้ยง	-		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สูงอายุ 11 คน มองว่าตนเป็นผู้มาพักพิง โดยมีพี่เลี้ยงเป็นเจ้าหน้าที่ ดูแล</li> <li>- รองลงมา มีผู้สูงอายุ 7 คน มองว่าตนเป็นเหมือนญาติผู้ใหญ่</li> <li>- ผู้สูงอายุ 1 คน มองว่าตนเป็นลูกน้องของพี่เลี้ยง โดยพี่เลี้ยงเป็นเจ้านาย</li> <li>- ผู้สูงอายุ 1 คน มองว่าตนเป็นผู้มีความสำคัญ ทำให้พี่เลี้ยงมีงานทำ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สูงอายุ 6 คน มองว่าตนเป็นเหมือนญาติผู้ใหญ่ของพี่เลี้ยง</li> <li>- ผู้สูงอายุ 3 คน มองว่าตนเองเป็นคน 'วย โดยมีพี่เลี้ยงเป็นผู้ดูแล</li> <li>- ผู้สูงอายุ 2 คน มองว่าตนเป็นผู้ใหญ่คนหนึ่ง ที่มีพี่เลี้ยงให้เรียกชื่อได้</li> <li>- ผู้สูงอายุ 2 คน มองว่าตนเป็นคนธรรมดา ไม่ได้เจ็บป่วย ต่มีพี่เลี้ยงเป็นเจ้าหน้าที่คอยดูแล</li> </ul>
การมองตนเอง ด้านสถานภาพ ที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบัน			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เป็นอย่างมาก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ เนื่องจากต้องรักษาตัวให้หาย</li> </ul>

**ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2** ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงแตกต่างจากผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนหรือไม่ อย่างไร

ก่อนอื่นจะขอกล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนเสียก่อน เพื่อให้เข้าใจภาระหน้าที่โดยรวมของพี่เลี้ยง ดังนี้

**บทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล มีดังนี้**

1. หน้าที่ของพี่เลี้ยงโดยทั่วไป
  - 1) ชักผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม
  - 2) ชักเสื้อผ้า ในกรณีผู้สูงอายุไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้
  - 3) อาบน้ำให้ในกรณีผู้สูงอายุไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้
  - 4) เทกระโถนที่ผู้สูงอายุถ่ายไว้
  - 5) เปลี่ยนผ้าอ้อมสำหรับผู้ใหญ่ ในกรณีผู้สูงอายุป่วยหนัก
  - 6) ทำความสะอาดเมื่อผู้สูงอายุถ่ายทิ้งไว้
  - 7) นำอาหารไปให้ผู้สูงอายุตามเวลาที่กำหนด
  - 8) พาไปกายภาพบำบัด
  - 9) พาผู้สูงอายุไปพบแพทย์เมื่อไม่สบาย
  - 10) แจ้งข่าวการรับบริจาคสิ่งของและเงิน
2. หน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะพี่เลี้ยงของโครงการพิเศษ
  - 1) ฝึกภาคปฏิบัติแก่นักศึกษาที่มาฝึกงาน
  - 2) ดูแลสารทุกข์สุขดิบของผู้สูงอายุ
  - 3) ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้สูงอายุ
  - 4) ติดต่อญาติเมื่อผู้สูงอายุต้องการ หรือเวลาที่มีเรื่องต้องพูดคุยกับญาติ
  - 5) ดูแลการจัดกิจกรรมของผู้สูงอายุ
  - 6) ติดต่อผู้บริจาคให้แก่ผู้สูงอายุ (กรณีที่ผู้สูงอายุไม่มีเงิน)

**บทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน มีดังนี้**

1. ดูแลผู้สูงอายุที่ป่วยตามคำสั่งของแพทย์
2. ให้อาแก่ผู้สูงอายุตามกำหนด
3. เปลี่ยนผ้าปูที่นอน

4. เทกระโถนที่ผู้สูงอายุถ่ายไว้
5. อาบน้ำให้ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้
6. ป้อนอาหารและน้ำสำหรับผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้
7. เปลี่ยนผ้าอ้อมสำหรับผู้ใหญ่
8. นำอาหารมาให้ตามเวลา
9. แจ้งญาติของผู้สูงอายุเมื่อมีเรื่องด่วน
10. วัดไข้

จากภาระหน้าที่ของพี่เลี้ยงทั้งในส่วนของสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนในข้างต้น ทำให้เห็นถึงภาพรวมของ “หน้าที่ของพี่เลี้ยง” ว่ามีความเกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้สูงอายุครบทั้งกระบวนการ ตั้งแต่เรื่อง อาหารการกิน เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การรักษาเรื่องโรคภัยไข้เจ็บ และด้านสุขอนามัย รวมไปถึงด้านจิตใจของผู้สูงอายุด้วย

โดยในส่วนของรัฐบาลจะมีผู้ที่ทำหน้าที่ด้านจิตใจโดยตรง นั่นคือ นักสังคมสงเคราะห์ ดังที่ อุมารภรณ์ ผ่องจิตต์ นักสังคมสงเคราะห์ของบ้านบางแค ได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ไว้ว่า

“เราจะคอยให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำกับผู้สูงอายุในแต่ละราย ถ้าเขาอยู่แล้วมีปัญหาอะไร ก็ต้องเข้าไปช่วยแก้ไข มีการฟื้นฟูด้านจิตใจแก่ผู้สูงอายุด้วย” (สัมภาษณ์, 20 มีนาคม 2546)

จากหน้าที่ดังกล่าว พบว่าพี่เลี้ยงมีภาระหน้าที่ที่ต้องทำให้ผู้สูงอายุหลายอย่างด้วยกัน และอัตราส่วนของพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุก็มีความแตกต่างกันมาก (ดูได้จากจำนวนผู้สูงอายุและพี่เลี้ยง ในหน้า 48) อย่างสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลมีอัตราส่วนในการดูแลผู้สูงอายุ คือ 1:11 ถึง 1:19 หมายถึง พี่เลี้ยง 1 คน ต้องดูแลผู้สูงอายุตั้งแต่ 11 - 19 คน ในส่วนของเอกชนพบว่าโดยภาพรวมแล้ว พี่เลี้ยงหนึ่งคนดูแลผู้สูงอายุในอัตราที่ต่ำกว่าของรัฐบาลคืออยู่ในอัตราส่วน 1:1 ถึง 1:5 คน คือพี่เลี้ยง 1 คน ดูแลผู้สูงอายุตั้งแต่ 1-5 คน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของพี่เลี้ยง ได้มีการหมุนเวียนเปลี่ยนเวรกันโดย ในสถานสงเคราะห์ของเอกชน จะมี 3 ช่วงในหนึ่งวัน คือ เวรเช้า เวรกลางวัน และเวรเย็น แต่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะพบว่าพี่เลี้ยงจะต้องอยู่ดูแลผู้สูงอายุทั้งวัน แต่จะมีการหมุนเวียนเปลี่ยนไปตามอาคารต่าง ๆ 6 เดือนต่อครั้ง เช่น ไปดูแลผู้สูงอายุประเภทสามัญ ไปดูแลผู้สูงอายุในตึกคนหลง เป็นต้น



เมื่อดูจากภาระหน้าที่ที่ประกอบกับจำนวนพี่เลี้ยงซึ่งมีจำนวนน้อย จะเห็นว่าพี่เลี้ยงของรัฐบาลจะมีภาระหน้าที่ที่หนักกว่า เพราะต้องทำความสะอาดที่พัก รวมถึงซักผ้าเองด้วย (แต่ไม่ต้องอาบน้ำให้ผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุที่อยู่แบบเสียค่าบริการของรัฐบาลทุกคนช่วยเหลือตัวเองได้) ส่วนพี่เลี้ยงในส่วนของสถานสงเคราะห์ของเอกชนก็จะมีภาระที่หนักแตกต่างออกไป เพราะนอกจากต้องดูแลผู้สูงอายุปกติแล้ว ยังต้องดูแลผู้สูงอายุที่ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้อีกด้วย (เช่น การป้อนอาหาร การอาบน้ำ เป็นต้น) แต่อาศัยว่ามีพี่เลี้ยงจำนวนหลายคนในเวรแต่ละช่วง ทำให้มีการกระจายภาระหน้าที่ได้มากขึ้น

การรับทราบถึงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับภาระหน้าที่ของพี่เลี้ยง เป็นสิ่งสำคัญในการเป็นพื้นฐานความเข้าใจ เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ตอบบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงสืบต่อไป ดังนี้

### ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของ เอกชน ที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง

จากการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน พบว่าผู้สูงอายุ 9 คน จาก 13 คน ไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับวิธีการที่พี่เลี้ยงปฏิบัติต่อตนอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังให้ความเห็นว่าพี่เลี้ยงมีความรับผิดชอบต่องานดีมาก ถึงเวลาที่ทำงานในส่วนที่ตนต้องรับผิดชอบอย่างตรงเวลา อย่างเช่น เวลาทานอาหารเช้า 08.00 น. พี่เลี้ยงก็จะนำอาหารมาให้ที่เตียง ถึงเวลาทานยา ก็เอายามาให้ เป็นต้น ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ต่อไปนี้

“เราไม่ต้องการอะไรเพิ่มเติมแล้ว เพราะเขาทำดีอยู่แล้ว เป็นคนดี พุดจาเรียบร้อย” (สัมภาษณ์ อาม่ากิมลั้ง, กุมภาพันธ์ 2546)

“ยายไม่ต้องทำอะไรแล้วค่ะ พอใจแล้วทุกอย่าง เขาดีกับเรา เพราะเราดีกับเขา อย่างลูกมาเยี่ยมซื้อของมาฝาก เราก็จะแบ่งให้พี่เลี้ยงบ้าง เช่น มีไอวัลตินก็จะให้เขาเอาไปซิงกิน” (สัมภาษณ์ คุณยายคงคา, กุมภาพันธ์ 2546)

“พอใจอยู่แล้ว เขาก็ปฏิบัติดีเหมือนเราเป็นครอบครัวของเขาด้วย” (สัมภาษณ์ อากงเฮง, กุมภาพันธ์ 2546)

“พี่เลี้ยงเขาดีกันทุกคน พอใจแล้ว ไม่ต้องการอะไรเพิ่มเติมเลย” (สัมภาษณ์ คุณป้าวีณา, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไม่มีอะไรนะ เพราะทุกวันนี้ดีอยู่แล้ว ไม่ต้องการอะไรอีก” (สัมภาษณ์ อาม่ากิมเฮง, กุมภาพันธ์ 2546)

“เขาทำดีอยู่แล้ว ไม่ทำให้เราเสียใจอะไรเลย ที่เป็นอยู่แบบนี้ล่ะพอใจแล้ว ไม่ต้องการอะไรเพิ่มเติม อีกอย่างเขามีนงานกันเยอะทุกคน ไม่ต้องมาทำอะไรเพิ่มให้เราหรอก” (สัมภาษณ์ อาม่าสุทธิลักษณ์, กุมภาพันธ์ 2546)

มีประเด็นที่น่าสนใจคือ มีผู้สูงอายุ จำนวน 2 คน ที่รู้สึกว่ ตนไม่สามารถคาดหวังอะไรจากการปฏิบัติหน้าที่ของพี่เลี้ยงได้ เพราะคิดว่าตนไม่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้อง พี่เลี้ยงทำให้อย่างไรก็ต้องพอใจอย่างนั้น ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ต่อไปนี้

“เรื่องนี้พูดไม่ได้ เพราะพูดไปก็เข้าตัวเรา เราไม่มีสิทธิ์เรียกร้องอะไร เวลาเรียกใช้เขาก็มา ไม่เรียกเขาก็ไม่มา มีอะไรก็พอใจอย่างนั้น” (สัมภาษณ์ คุณตาประหยัด, กุมภาพันธ์ 2546)

“เราต้องพอใจในในสิ่งที่มีอยู่ เพราะจำเป็นต้องอยู่ ไม่ต้องการอะไรเพิ่มเติมจากเขาหรอก” (สัมภาษณ์ อากงหงวน, กุมภาพันธ์ 2546)

นอกเหนือไปจากที่กล่าวไว้ข้างต้น มีผู้สูงอายุ 2 คน พูดถึงความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงไว้ คือ

1. ผู้สูงอายุต้องการให้พี่เลี้ยงเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้พักผ่อนตามต้องการ อย่างในเวลาเช้า ไม่ต้องการให้พี่เลี้ยงปลุกให้ไปอาบน้ำ เนื่องจากตนต้องการพักผ่อน ไม่อยากถูกรบกวน ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“ไม่ต้องการอะไร เขาปฏิบัติดีแล้ว แต่ไม่อยากให้มาปลุกไปอาบน้ำตอนเช้า เรานอนอยู่อยากนอน อยากพักผ่อน” (สัมภาษณ์ คุณป้าศิริรัตน์, กุมภาพันธ์ 2546)

2. ผู้สูงอายุต้องการให้พี่เลี้ยงรับผิดชอบทำงานของตนเองให้ดี ไม่ควรมีการก้าวร้าวก้าวก่ายหน้าที่กัน งานของใครก็ให้คนนั้นรับผิดชอบ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

"เรามีงานกันอยู่แล้ว แต่อยากให้รับผิดชอบทำงานของตัวเองให้ดี แต่บางคนที่ไม่ใช่หน้าที่ก็มาทำ คิดว่าไม่เหมาะสม" (สัมภาษณ์ อากงเหลียง, กุมภาพันธ์ 2546)

3. ผู้สูงอายุอยากให้พี่เลี้ยงจัดหาอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกให้ เช่นรถเข็นที่มีที่วางแขน เอาไว้พักแขนเวลาทานข้าว ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

"อยากได้แค่ที่วางแขนจะได้กินข้าวถนัด ไม่ต้องคอยเกร็งไว้เพราะเราเป็นอัมพาตครึ่งซีก" (สัมภาษณ์ อากงหงวน, กุมภาพันธ์ 2546)

**ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของ รัฐบาล ที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง**

จากการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 20 คน พบว่าผู้สูงอายุ จำนวน 6 คน ไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง เนื่องจากผู้สูงอายุเห็นว่าพี่เลี้ยงปฏิบัติหน้าที่ได้ดีแล้ว และผู้สูงอายุเองก็มีความพึงพอใจกับสิ่งที่พี่เลี้ยงปฏิบัติให้ ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ต่อไปนี้

"เราพอใจทุกอย่างแล้ว แค่นี้ก็ดีถม ไม่ต้องทำอะไรแล้ว เพียงแค่ถึงเวลาก็ให้เขาทำหน้าที่ของเขาก็พอแล้ว" (สัมภาษณ์ คุณยายสมศรี, มีนาคม 2546)

"ยายพึงพอใจแล้วนะ เขาดูแลเราดีพอสมควร" (สัมภาษณ์ คุณยายสนธิ อายุ 77 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 10 เดือน เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น, มีนาคม 2546)

"พอใจทุกอย่างอยู่แล้ว ไม่ต้องทำอะไรเพิ่มเติมอีก เพราะเขาทำดีแล้ว" (สัมภาษณ์ คุณยายมณีวรรณ, มีนาคม 2546)

"ยายพอใจกับทุกอย่างแล้ว ยายเป็นคนง่าย ๆ ไม่จู้จี้ เขาก็ดีกับเรา ไม่ต้องทำอะไรอีกแล้ว" (สัมภาษณ์ คุณยายจำไพ, มีนาคม 2546)

“เขาทำหน้าที่ของเขาดีอยู่แล้ว ไม่เอาอะไรแล้ว เขาก็ทำหน้าที่ของเขา เราก็อยู่ส่วนของเราไป” (สัมภาษณ์ คุณยายหนึ่งอนงค์, มีนาคม 2546)

นอกจากนี้ยังมีผู้สูงอายุ จำนวน 4 คน ที่มีเหตุผลด้านความเกรงใจ และเห็นใจพี่เลี้ยง เพราะเห็นใจพี่เลี้ยงที่มีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบหลายอย่างอยู่แล้ว จึงไม่ต้องการเพิ่มภาระให้กับพี่เลี้ยงอีก ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ต่อไปนี้

“คิดแล้วพี่เลี้ยงเขาก็ดีนะนะ แต่ถ้าเขาทำอะไรไม่ดีเราก็เฉยๆ เพราะเขามีงานเยอะอยู่แล้ว สงสารเขา ทำงานกันไม่ได้หยุดหย่อนเลย” (สัมภาษณ์ คุณยายวิไลลักษณ์, มีนาคม 2546)

“เราจะไปคาดหวังอะไรจากพี่เลี้ยงไม่ได้ เพราะคนที่เขาดูแลนั้นเยอะอยู่แล้ว บ้าไม่คาดหวังอะไร เพราะมันจะเป็นการมากเกินไป เขาแค่มีปัญหาอะไร บอกเขาแล้วเขาแก้ไขให้ก็พอใจแล้ว” (สัมภาษณ์ คุณป้าศิรินทิพย์, มีนาคม 2546)

“พอใจอยู่แล้วกับสิ่งที่เป็นอยู่ เพราะคนแก่เยอะ พี่เลี้ยงทำให้เราได้เท่านี้ก็ดีแล้ว” (สัมภาษณ์ คุณป้าเพยาร์, มีนาคม 2546)

“เรามีคนน้อย งานเยอะ เราไม่ค่อยกล้าจู้จี้หรือก ไม่จำเป็นที่ต้องให้เขาทำอะไรให้เราเพิ่ม อยากให้เป็นไปตามธรรมชาติมากกว่า” (สัมภาษณ์ คุณยายบุญส่ง, มีนาคม 2546)

มีผู้สูงอายุบางคนไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง โดยให้เหตุผลว่า ตนยังสามารถช่วยเหลือตัวเองได้อยู่ ไม่ได้เจ็บป่วยอะไรจึงไม่จำเป็นต้องพึ่งพาพี่เลี้ยงมากนัก ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“ทุกวันนี้ก็พอใจในสิ่งที่เขาทำอยู่ อีกอย่างเราก็ไม่ได้เจ็บป่วยอะไร ยังสามารถช่วยเหลือตัวเองได้อยู่” (สัมภาษณ์ คุณยายสุวดี, มีนาคม 2546)

มีประเด็นที่น่าสนใจคือ มีผู้สูงอายุ 3 คน ไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง เนื่องจากเห็นว่าตนต้องปรับตัวให้ได้ คือพยายามพอใจกับสิ่งที่พี่เลี้ยงทำให้ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“เฉยๆ กับเขานะ เพราะเขาก็ทำตามหน้าที่เขา เราจะพอใจหรือไม่พอใจก็ไม่ได้ เพราะบางคนเขาก็ดี บางคนก็ไม่ดี” (สัมภาษณ์ คุณยายสำอางค์, มีนาคม 2546)

“ตอนนี้ก็ยังไม่มียอะไรที่ต้องการ คือไม่พอใจอะไรเราก็ต้องอดทน นี่ยังไม่ถึงขีดสุดนะ” (สัมภาษณ์ คุณยายสุขศรี อายุ 73 ปี มาอยู่ในสถานสงเคราะห์ได้ 4 เดือน จบการศึกษาระดับอนุปริญญาด้านการพยาบาล, มีนาคม 2546)

“พี่เลี้ยงนี่เขาก็ทำตามหน้าที่ของเขา ต่างคนก็ต่างกันออกไป การศึกษาก็ต่างกัน เขาก็ทำตามหน้าที่ของเขา เราต้องเข้าใจเขาด้วย และอีกอย่างเป็นคนของรัฐไม่ใช่ลูกจ้างเรา เราต้องปรับตัวให้ได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน จึงไม่ต้องการอะไรจากเขาหรอก” (สัมภาษณ์ คุณตาสมมาตร, มีนาคม 2546)

นอกเหนือไปจากที่กล่าวไว้ข้างต้น มีผู้สูงอายุบางส่วนที่พูดถึงความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง แบ่งได้ คือ

#### 1. ความคาดหวังด้านการดูแล

1) ผู้สูงอายุบางคนต้องการได้รับการดูแลจากพี่เลี้ยงเมื่อยามที่ตนเองไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ โดยเฉพาะในอนาคตที่ตนต้องชรามากขึ้น ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“ที่มาอยู่นี่ก็หวังว่าสักวันหนึ่งข้างหน้า ที่เราแก่จนช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ก็หวังจะฝากผีฝากไข้ไว้” (สัมภาษณ์ คุณป้าบรรจง, มีนาคม 2546)

2) ผู้สูงอายุต้องการให้พี่เลี้ยงเอาใจใส่ผู้สูงอายุมากขึ้น ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“เรื่องพี่เลี้ยงนี่ก็มีทั้งส่วนดีและไม่ดี ที่ดีคือ เวลาเราเป็นอะไรเขาก็จะมาช่วยพาไปรักษา แต่ข้อเสียคือ เขาดูแลเราได้ไม่เต็มที่ เพราะว่าคนแก่มากมีหลายคน พี่เลี้ยงมีน้อย” (สัมภาษณ์ คุณป้าสาลี, มีนาคม 2546)

## 2. ความคาดหวังด้านการสื่อสาร

1) ผู้สูงอายุไม่ต้องการให้พี่เลี้ยงนำเรื่องของตนไปพูดจนก่อให้เกิดความเสียหาย คือ เอาผู้สูงอายุไปพูดในทางไม่ดี ว่าผู้สูงอายุในทางเสียหาย ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุคนหนึ่ง ดังนี้

“บางทีก็มีบางคนที่เขาพูดเกินขอบเขต เช่น เอาเราไปพูดกับคนอื่น ว่าเรา ไม่อยากให้ทำแบบนั้น” (สัมภาษณ์ คุณยายลำอากค์, มีนาคม 2546)

2) ผู้สูงอายุต้องการให้พี่เลี้ยงมีมารยาทในการพูดมากขึ้น เช่น ให้มีความเคารพกันบ้าง ไม่ส่งเสียงดังโหวกเหวกโวยวาย ให้ใช้สรรพนามนำหน้าเวลาพูดคุยด้วยไม่ใช่พูดลอยๆ เป็นต้น แต่เรื่องนี้ผู้สูงอายุกล่าวว่าตนไม่สามารถแนะนำพี่เลี้ยงได้ เนื่องจากไม่กล้าบอก ไม่กล้าสอน เพราะกลัวว่าจะเป็นปัญหากันได้ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“พี่เลี้ยงนี่ก็มีหลายแบบ บางคนก็โหวกเหวกโวยวายเสียงดัง นั่นไงได้ยินไหม (พี่เลี้ยงคนหนึ่งที่อยู่นอกห้องของผู้สูงอายุ กำลังตะโกนพูดอะไรบางอย่างซึ่งฟังไม่ได้ศัพท์) ก็เป็นแบบนี้แหละ” (สัมภาษณ์ คุณยายสุขศรี, มีนาคม 2546)

“พี่เลี้ยงบางคนพูดกับเราก็ไม่มีคำนำหน้า นึกจะถามก็ถาม อย่างเช่น “ไปไหนมา” พูดห้วนๆ ถ้ามี ยาย หรือคุณยาย นำสัณนิทก็คงดีขึ้นเยอะ” (สัมภาษณ์ คุณยายบุญตา, มีนาคม 2546)

3) ผู้สูงอายุอยากให้พี่เลี้ยงมีการจัดประชุมกลุ่มเพื่อถามความต้องการของผู้สูงอายุ ว่าต้องการอะไรบ้างหรือไม่ อย่างไร ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ คนหนึ่ง ดังนี้

“ยายอยากให้พี่เลี้ยงจัดประชุมกลุ่มตามโซนต่างๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้แสดงความคิดเห็นได้ว่าต้องการอะไรเพิ่มเติมบ้าง” (สัมภาษณ์ คุณยายเนตรนภา, มีนาคม 2546)

4) ผู้สูงอายุอยากให้พี่เลี้ยงมาหา มาทักทายอย่างสม่ำเสมอ คือให้มีกำหนดการที่แน่นอน จะได้ไม่ลืมหลับกันในแต่ละคน ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ คนหนึ่ง ดังนี้

“ยายว่าเขาน่าจะมีการจัดระบบหน่อยนะ อย่างการมาเยี่ยมเยียนตามบ้านคนชราเนี่ย ควรจะมีกำหนดที่แน่นอนว่าวันละสักกี่ครั้ง หรืออาทิตย์ละสักกี่ครั้ง จะได้มีแบบแผนเหมือนกันทุกคน” (สัมภาษณ์ คุณยายเนตรนภา, มีนาคม 2546)

นอกจากความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงแล้ว ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ยังมีข้อเสนอแนะทั่วไป คือ

1. ต้องการให้มีแพทย์ในการให้การรักษาเพิ่มมากขึ้น
2. ต้องการให้มีการปฏิบัติธรรมโดยมีพระมาทำกรรมานำนั่งสมาธิ เพื่อให้ผู้สูงอายุไม่เห็นแก่ตัว จะได้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข
3. ต้องการให้มีโทรศัพท์สาธารณะที่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก

**เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน ที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง**

จากผลการวิจัยข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชนมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงไม่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้สูงอายุส่วนใหญ่\* ไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง โดยมีเหตุผลสนับสนุนที่สอดคล้องกันคือ ประการแรก เห็นว่าพี่เลี้ยงปฏิบัติหน้าที่ได้ดีอยู่แล้ว ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพี่เลี้ยง จึงไม่ต้องการอะไรเพิ่มเติมอีก

ส่วนเหตุผลรองลงมาสำหรับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล คือ ผู้สูงอายุจำนวน 4 คน เห็นว่าพี่เลี้ยงมีภาระหน้าที่หนักอยู่แล้ว จึงไม่ต้องการเพิ่มภาระให้พี่เลี้ยงอีก แต่เหตุผลรองลงมาที่มีความสอดคล้องกันระหว่างผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนและรัฐบาล มีจำนวน 2 คน และ 3 คน ตามลำดับ ได้ให้เหตุผลว่า ตนไม่มีสิทธิ์เรียกร้องให้พี่เลี้ยงทำตามสิ่งที่ตนต้องการ แต่ตนจะต้องคอยปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งที่เป็นอยู่ให้ได้

---

\* เป็นผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล 6 คน และเป็นผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน 9 คน

ส่วนเหตุผลสุดท้าย คือ ผู้สูงอายุบางคนในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ไม่ได้คาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง เนื่องจากยังสามารถช่วยเหลือตัวเองได้อยู่ จึงไม่ต้องพึ่งพาพี่เลี้ยงสักเท่าใดนัก ซึ่งเหตุผลข้อนี้จะไม่พบในส่วนของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังต้องพึ่งพาอาศัยพี่เลี้ยงอยู่ อีกทั้งยังอยู่ในช่วงของการพักรักษาตัวเพื่อให้หายจากการเจ็บป่วย

แต่ก็มีผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนและของรัฐบาลบางส่วน ที่กล่าวถึงความคาดหวังที่ตนมีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง พบว่า ความคาดหวังที่ผู้สูงอายุทั้งในส่วนของสถานสงเคราะห์ของเอกชนและรัฐบาลมีเหมือนกันคือ ความคาดหวังด้าน “การดูแล” จากพี่เลี้ยง เพื่อสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ โดยผู้สูงอายุต้องการให้พี่เลี้ยงเอาใจใส่ดูแลผู้สูงอายุให้มากกว่าที่เป็นอยู่ แต่มีประเด็นที่แตกต่างออกไปคือผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงในด้านการสื่อสารมากกว่าบทบาทหน้าที่ในด้านการดูแล ซึ่งจะไม่พบในส่วนของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของ  
รัฐบาลและเอกชน ที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง

	สิ่งที่เหมือนกัน		สิ่งที่แตกต่างกัน	
	รัฐบาล	เอกชน	รัฐบาล	เอกชน
<p>ความ คาดหวัง ของผู้สูงอายุ ในสถาน สงเคราะห์ ของรัฐบาล และเอกชน</p>	<p>ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ไม่มี ความคาดหวัง ต่อบทบาท หน้าที่ของพี่เลี้ยง เนื่องจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สูงอายุทั้งในสถาน สงเคราะห์ของรัฐบาล และเอกชนต่างก็มีความ พึงพอใจต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของพี่เลี้ยงอยู่แล้ว</li> <li>- ผู้สูงอายุคิดว่าตนไม่มี สิทธิ์เรียกร้องในการ ปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง และยอมปรับตัวให้เข้า กับสิ่งที่เกิดขึ้นในทุก สถานการณ์</li> </ul>	<p>สาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุ ในสถานสงเคราะห์ของ รัฐบาล ไม่มีความคาด หวังต่อบทบาทหน้าที่ ของพี่เลี้ยง คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พี่เลี้ยงมีภาระหน้าที่ ที่หนักอยู่แล้ว ไม่ ต้องการเพิ่มภาระ ให้พี่เลี้ยงอีก</li> <li>- ผู้สูงอายุยังสามารถ ช่วยเหลือตัวเอง ได้อยู่ เนื่องจากไม่ ได้เจ็บป่วยอะไร</li> </ul>	-	
	<p>ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถาน สงเคราะห์ของรัฐบาลและ เอกชนต่างก็มีความคาดหวัง ต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงใน ด้านการดูแลเหมือนกัน</p>	<p>ผู้สูงอายุในสถาน สงเคราะห์ของรัฐบาล มี ความคาดหวังต่อบท บาทหน้าที่พี่เลี้ยงใน ด้านการสื่อสารมากกว่า ด้านการดูแล</p>	<p>ผู้สูงอายุในสถาน สงเคราะห์ของเอกชน มีความคาดหวังต่อ บทบาทหน้าที่ของ พี่เลี้ยงในด้านการ ดูแลมากกว่าด้าน การสื่อสาร</p>	

### ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 ลักษณะการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ในการตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 นี้ ผู้วิจัยจะทำการนำเสนอผลที่ได้จากการวิจัย เกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารที่เลี้ยงกับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลเปรียบเทียบกับของเอกชนไปที่ละประเด็นที่ค้นพบ จากนั้นจะทำการสรุปถึงความเหมือน หรือความแตกต่างของลักษณะการสื่อสารไว้ในตอนท้ายของแต่ละประเด็น ทั้งนี้เพื่อให้เห็นภาพของผลการวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

#### **ลักษณะการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล และ เอกชน**

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัย พบว่า ทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราทั้งของรัฐบาลและเอกชน มีลักษณะการสื่อสารที่สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ประกอบด้วยสถานการณ์ 4 ประเภท คือ
  - 1.1 สถานการณ์การสื่อสารที่เป็นผลมาจากหน้าที่การงาน
  - 1.2 สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจ
  - 1.3 สถานการณ์การสื่อสารที่เป็นไปโดยบังเอิญ
  - 1.4 สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดจากความจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือ
2. มีรูปแบบของการสื่อสารที่ค่อนข้างตายตัว
3. ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม
4. ใช้สรรพนามแบบนับญาติ
5. ใช้วัจนภาษาเป็นหลักในการสื่อสาร โดยมีวัจนภาษาประกอบ
6. เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two - way Communication)
7. ตระหนักถึงคุณลักษณะของคู่สื่อสาร

#### **1. ขึ้นอยู่กับสถานการณ์**

โดยสถานการณ์ในการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. สถานการณ์การสื่อสารที่เป็นผลมาจากหน้าที่การงาน
2. สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจ

3. สถานการณ์การสื่อสารที่เป็นไปโดยบังเอิญ
4. สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดจากความจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือ

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารที่เป็นผลมาจากหน้าที่การงาน

สถานสงเคราะห์	สถานการณ์การสื่อสารที่เป็นผลมาจากหน้าที่การงาน
รัฐบาล	<p>หมายถึง การสื่อสารจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพี่เลี้ยงมีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อผู้สูงอายุโดยตรง ได้แก่ การทำหน้าที่ประจำวันของพี่เลี้ยง คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เวลาที่พี่เลี้ยงนำอาหารไปให้ผู้สูงอายุ 3 มื้อ ก็จะมีการพูดจาทักทายซึ่งกันและกัน</li> <li>2. เวลาพี่เลี้ยงเข้าไปทำความสะอาดห้องพักให้ผู้สูงอายุ</li> <li>3. เวลาพี่เลี้ยงไปเก็บผ้าปูที่นอนของผู้สูงอายุมารวมซักให้</li> <li>4. แจ้งข่าวการรับบริจาคสิ่งของและเงินให้ผู้สูงอายุทราบ</li> <li>5. เมื่อพี่เลี้ยงมาเก็บค่าน้ำ ค่าไฟ ก็จะมีการพูดคุยกัน ถามสารทุกข์สุขดิบกันบ้าง</li> <li>6. เมื่อมีนักศึกษาเข้ามาขอเก็บข้อมูลพี่เลี้ยงก็จะเป็นคนพาไปหรือไปติดต่อผู้สูงอายุไว้ล่วงหน้า</li> </ol>
เอกชน	<p>หมายถึง การสื่อสารจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพี่เลี้ยงมีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อผู้สูงอายุโดยตรง ได้แก่ การทำหน้าที่ประจำวันของพี่เลี้ยง คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เวลาที่ต้องพาผู้สูงอายุไปอาบน้ำ (กรณีผู้สูงอายุอาบน้ำเองไม่ได้) หรือ เช็ดตัวให้ผู้สูงอายุ ก็ต้องมีการสื่อสารเพื่อบอกกล่าวให้ผู้สูงอายุทราบ</li> <li>2. เวลาที่พี่เลี้ยงนำยาไปให้ผู้สูงอายุทาน ก็จะมีการบอกว่า ได้นำยามาให้ และอย่าลืมทาน</li> <li>3. เวลาที่พี่เลี้ยงเก็บผ้าปูที่นอนไปให้แม่บ้านซัก</li> <li>4. เวลาที่พี่เลี้ยงนำอาหารไปให้ผู้สูงอายุ 3 มื้อ ก็จะมีการพูดจาทักทายซึ่งกันและกัน</li> <li>5. เวลาที่นักศึกษาเข้ามาขอสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ พี่เลี้ยงจะมาบอกกล่าวกับผู้สูงอายุก่อน</li> </ol>

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการสื่อสารอันเป็นผลมาจากหน้าที่การงานของพี่เลี้ยงทั้งของรัฐบาลและเอกชนมีความเหมือนกัน นั่นคือ เป็นสถานการณ์ที่พี่เลี้ยงต้องเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ประจำวันกับผู้สูงอายุแทบทั้งสิ้น ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ปกติเราก็คุยกับทุกคนแต่เขาก็ต้องการความเป็นส่วนตัวนะ มีบ้างที่คุยกันเวลาแจกข้าว ทำความสะอาดห้อง เราก็คุยกันตามปกติ” (สัมภาษณ์ พี่เลี้ยงมิรันตี, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

“โดยทั่วไปก็ถ้าว่างก็จะไปคุยด้วยแต่อย่างเวลาทำภาระให้เขา เช่น ให้อาหาร ให้น้ำ ก็คุยกัน” (สัมภาษณ์ พี่เลี้ยงกิตติยา, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ก็มีการพูดคุยกันเวลาเขาเอายามาให้ ซึ่งวันหนึ่งก็ไม่บ่อยหรอก” (สัมภาษณ์ คุณป้าวิณา, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“พี่เลี้ยงก็จะมีมาคุยบ้าง แต่ส่วนมากจะมาเวลาที่เขาจะมาเปลี่ยนผ้าอ้อม หรือเอาข้าวมาให้ แล้วก็อาบน้ำตอนเช้า เช็ดตัวตอนเย็น เขาก็จะมาคุยกับเราบ้าง” (สัมภาษณ์ อากงเหลียง, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“เขาก็จะคุยกับเราทักทายเราเวลาเอาข้าวมาให้ หรือมาเปลี่ยนผ้าอ้อมให้เรา แต่ปกติจะไม่ได้คุยกันเลย เพราะเขางานยุ่ง” (สัมภาษณ์ อาม่าแจ็กท้อ, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“เขาก็จะมาคุยบ้างเวลาเอาข้าวมาส่ง หรือมาทำความสะอาดห้องให้เรา” (สัมภาษณ์ คุณยายสุรัตน์, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

“ปกติก็ไม่ได้สื่อสารอะไรกัน เพราะเรายังสบายดีอยู่ไม่เหมือนพวกที่ป่วยเขาจะมาบ่อยหน่อย ก็มีเวลาเราจะต้องจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าเช่าบ้านเขาก็จะมาหาเรา” (สัมภาษณ์ คุณยายสุวดี, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจ

สถาน สงเคราะห์	สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดจากความสมัครใจ
รัฐบาล	<p>คือทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะไปพบปะพูดคุยหรือสื่อสารกัน ได้แก่เหตุการณ์ ต่อไปนี้</p> <p>1. พี่เลี้ยงให้ผู้สูงอายุช่วยให้สอนงานฝีมือให้ตัวพี่เลี้ยงเองและลูกสาว</p> <p>“ส่วนมากพี่เลี้ยงจะมาคุยด้วย อย่างเรื่องงานฝีมือ เขาจะขึ้นมาให้เราสอนถักสไบ บางทีก็ให้สอนลูกสาวเขา” (สัมภาษณ์ คุณยายรำไพ, มีนาคม 2546)</p> <p>2. ทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุตั้งใจที่จะพูดคุยกัน ดังตัวอย่างข้อมูลต่อไปนี้</p> <p>“มีบางคนที่สนิทกัน ก็จะคุยเล่นกันได้ อย่างบางที่เราก็กถามเรื่องครอบครัวของเขาว่าเป็นอย่างไรบ้าง ครอบครัวนี้เขาน่ารักดี” (สัมภาษณ์ คุณยายมณีวรรณ, มีนาคม 2546)</p> <p>“ก็มีบ้างที่เขามาพูดคุยด้วย มาทักทายกัน ถามสารทุกข์สุขดิบกัน” (สัมภาษณ์ คุณยายสำอางค์, มีนาคม 2546)</p> <p>3. พี่เลี้ยงพบว่าผู้สูงอายุมีปัญหาในการดำเนินชีวิต เช่น มีปัญหาอะไร พี่เลี้ยงก็จะเข้าไปเฝ้าตาม ปลอดภัย ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้สูงอายุ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยงคนหนึ่ง ดังนี้</p> <p>“อย่างผู้สูงอายุที่มาอยู่ใหม่เนี่ย จะมีปัญหาด้านการปรับตัว เราก็ต้องเข้าไปพูดคุยกับเขา คอยให้คำแนะนำแก่เขา ” (สัมภาษณ์ พี่เลี้ยงวาริพร, มีนาคม 2546)</p>

สถาน สงเคราะห์	สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดจากความสมัครใจ
เอกชน	<p>คือทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะไปพบปะพูดคุยหรือสื่อสารกัน ได้แก่เหตุการณ์ ต่อไปนี้</p> <p>1. พี่เลี้ยงมีความคิดถึงหรืออยากคุย หรืออยากล้อเล่นกับผู้สูงอายุ ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง และผู้สูงอายุ ต่อไปนี้</p> <p>“คิดถึงเขา อย่างเวลาไปอบรมก็จะไม่ได้เจอเขาหลายวัน ก็จะคิดถึง พอมาถึงก็จะเข้าไปหา แล้วไปคุยด้วย” (สัมภาษณ์ พี่เลี้ยงอมรา, กุมภาพันธ์ 2546)</p> <p>“ถ้าเขารว่างจากงาน เขาก็จะแวะเข้ามาทักทายเรา ส่วนมากก็มาถามว่า อามาสบายดีไหม เราก็บอกสบายดี ก็ได้คุยกันบ้างถ้าเขารว่าง” (สัมภาษณ์, คุณป้าวีณา, กุมภาพันธ์ 2546)</p> <p>“ตอนขึ้นเวรเช้า เราจะไปทักทายเขาทุกคนเลย ต้องไปเจอกันก่อน” (สัมภาษณ์ พี่เลี้ยงเรไร, กุมภาพันธ์ 2546)</p> <p>2. พี่เลี้ยงพบว่าผู้สูงอายุมีปัญหาในการดำเนินชีวิต เช่น มีความท้อแท้สิ้นหวังหรือโมโหหงุดหงิด พี่เลี้ยงก็จะเข้าไปไต่ถาม ปลอดภัย ให้กำลังใจ และแก้ไขปัญหมาให้ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยงคนหนึ่ง ดังนี้</p> <p>“บางครั้งที่พี่เจอคนแก่ท้อแท้ อย่างกรณีที่คนแก่ไม่ยอมเดินเพื่อทำกายภาพบำบัด พี่ก็จะเข้าไปคุยด้วย ไปให้กำลังใจเขา ให้เหตุผลว่าถ้าไม่ทำก็จะเดินไม่ได้ ซึ่งเขาก็จะยอมทำ” (สัมภาษณ์ พี่เลี้ยงสีลาวดี, กุมภาพันธ์ 2546)</p>

<p>สถาน สงเคราะห์</p>	<p>สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดจากความสมัครใจ</p>
<p>เอกชน</p>	<p>3. ผู้สูงอายุมาฟ้องเกี่ยวกับพฤติกรรมของพี่เลี้ยงคนอื่นๆ ที่ผู้สูงอายุไม่ชอบ เช่น ผู้สูงอายุฟ้องพี่เลี้ยงคนหนึ่งที่ปิดประตูเสียงดัง ดังข้อมูลต่อไปนี้</p> <p>“บางครั้งก็เรียกเราไปฟ้อง ว่าเด็กปิดประตูเสียงดัง” (สัมภาษณ์ พี่เลี้ยงใจทิพย์, กุมภาพันธ์ 2546)</p>

จากตารางที่ 11 พบว่าสถานการณ์ที่ทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีความสมัครใจที่จะสื่อสารกัน ของสถานสงเคราะห์ทั้งของรัฐบาลและเอกชนนั้นไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เกิดขึ้นจากฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งต้องการติดต่อสื่อสารกับอีกฝ่ายหนึ่งอย่างมีความตั้งใจอยู่ก่อนแล้ว

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารที่เป็นไปโดยบังเอิญ

สถานสงเคราะห์	สถานการณ์การสื่อสารที่เป็นไปโดยบังเอิญ
รัฐบาล	<p>1. เกิดขึ้นเมื่อพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุพบเจอกันโดยบังเอิญ หรือทักทายได้ตอบกันเพื่อ ไม่ให้เป็นการเสียมารยาท ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้</p> <p>“ก็มีทักทายกันทั่วๆ ไป เวลาเดินสวนกัน หรือเจอกันโดยบังเอิญ อย่างเช่น เขาถามว่าคุณยายไปไหนมา เราก็ตอบไป ก็จบ” (สัมภาษณ์ คุณยายบุญส่ง, มีนาคม 2546)</p> <p>“ไม่ค่อยได้คุยกันหรอก แต่ถ้าเจอกันก็มีทักกันบ้าง เช่น ทานข้าวหรือยัง วันนี้ใครอยู่เวร” (สัมภาษณ์ คุณยายสมศรี, มีนาคม 2546)</p> <p>“ก็มีทักทายกันเวลาเจอกัน ก็ถามว่าเป็นอย่างไรบ้างคุณยาย เขาก็ตอบสบายดี อะไรอย่างเนี่ย บางทีก็เรียกให้เราเข้าไปทานขนมก็มี” (สัมภาษณ์พี่เลี้ยง วาริพร, มีนาคม 2546)</p> <p>2. หรือไม่ก็เป็นกรณีที่พี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุกำลังทานอาหารอยู่ พอเดินผ่านก็ถามว่า “วันนี้กับข้าวอร่อยไหม” เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารที่เกิดขึ้นเหล่านี้ล้วนเป็นไปโดยบังเอิญ กล่าวคือ ทั้งตัวพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุเองก็ไม่ได้คาดคิดมาก่อนหรือตั้งใจว่าจะต้องมีการสื่อสารเกิดขึ้น แต่บังเอิญไปเจอสถานการณ์ที่เหมาะสมเข้า ทำให้ต้องทักทายกัน และได้ตอบกันตามสมควร</p>
เอกชน	<p>1. เกิดขึ้นเมื่อพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุพบเจอกันโดยบังเอิญ หรือทักทายได้ตอบกันเพื่อ ไม่ให้เป็นการเสียมารยาท เช่น บทสนทนาระหว่างพี่เลี้ยงกับอาม่า ท่านหนึ่ง เกิดขึ้นในขณะที่พี่เลี้ยงเดินสวนกับอาม่า มีดังนี้</p>



สถานสงเคราะห์	สถานการณ์การสื่อสารที่เป็นไปโดยบังเอิญ
เอกชน	<p>พี่เลี้ยง: อามาไปไหนมา?</p> <p>อามา: ไปออกกำลังกายข้างบนมา นี่เก็บดอกไม้มาด้วย</p> <p>2. หรือไม่ก็เป็นกรณีที่พี่เลี้ยงพบผู้สูงอายุกำลังทานอาหารอยู่ พอเดินผ่านก็ทักว่า “อามาอาหารอร่อยไหม” หรือพี่เลี้ยงพบผู้สูงอายุกำลังไอ ก็จะไปถามอาการ เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารที่เกิดขึ้นเหล่านี้ล้วนเป็นไปโดยบังเอิญ กล่าวคือ ทั้งตัวพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุเองก็ไม่ได้คาดคิดมาก่อน แต่บังเอิญไปเจอสถานการณ์ที่เหมาะสมเข้า จึงทักทายกัน และได้ตอบกันตามมารยาทที่ดี เท่านั้น</p>

จากตารางที่ 12 พบว่าทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุทั้งในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน มีการสื่อสารกันเนื่องจาก “ความบังเอิญ” ที่เหมือนกัน กล่าวคือ เมื่อเจอกันก็ทักทายกัน ถามมาก็ตอบไป แล้วการสนทนาก็จบลง ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้พบได้บ่อยทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารที่เกิดจากความจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือ

สถานสงเคราะห์	สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดจากความจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือ
รัฐบาล	<p>ผู้สูงอายุจะสื่อสารกับพี่เลี้ยงก็ต่อเมื่อต้องการให้พี่เลี้ยงช่วยทำภารกิจบางอย่างให้ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้พี่เลี้ยงช่วยซื้อของให้ เช่น อาหารที่ผู้สูงอายุอยากรับประทาน</li> <li>2. ผู้สูงอายุเรียกให้พี่เลี้ยงนำขวดไปกรอกน้ำที่ชั้นล่างให้</li> <li>3. ผู้สูงอายุเจ็บป่วยจะเรียกพี่เลี้ยงให้ไปตามพยาบาลมารักษา หรือพาผู้สูงอายุไปหาหมอ</li> <li>4. แจ้งพี่เลี้ยงให้ช่วยจัดการเรื่องส่วนตัว</li> </ol>
เอกชน	<p>ส่วนมากการขอความช่วยเหลือจะมาจากผู้สูงอายุที่ต้องการให้พี่เลี้ยงช่วยทำภารกิจบางอย่างให้ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้พี่เลี้ยงช่วยซื้อของให้ เช่น อาหารที่ผู้สูงอายุอยากรับประทาน</li> <li>2. ผู้สูงอายุต้องการให้พี่เลี้ยงนำกระโถนปัสสาวะไปเททิ้ง</li> <li>3. ผู้สูงอายุต้องการให้พี่เลี้ยงหาและเย็บกระดุมเสื้อที่หลุดให้</li> <li>4. เวลาผู้สูงอายุจะทานข้าว ถ้าลูกไม่ไหวก็จะเรียกให้พี่เลี้ยงมาช่วยประคอง</li> <li>5. ผู้สูงอายุขอคำแนะนำจากพี่เลี้ยงในการรักษาตัวให้หายจากความเจ็บป่วยเร็วๆ</li> <li>6. ผู้สูงอายุวานให้พี่เลี้ยงช่วยชงน้ำชาให้</li> </ol>

จากตารางที่ 13 พบว่า สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดจากความจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือ นั้น เกิดขึ้นเนื่องจากผู้สูงอายุต้องการความช่วยเหลือจากพี่เลี้ยง จะเห็นได้ว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ทั้งของรัฐบาลและเอกชนจะมีลักษณะการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน เพราะต่างก็มีการสื่อสารกับพี่เลี้ยงเนื่องจากต้องการความช่วยเหลือจากพี่เลี้ยงแทบทั้งสิ้น ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“การพูดคุยกันจะเป็นการขอความช่วยเหลือกัน เช่น แจ้งเรื่องส้วมเต็ม เพราะปกติก็จะไม่ค่อยมีการสื่อสารกัน จะมีก็ตอนเราไปขอความช่วยเหลือนะ” (สัมภาษณ์ คุณป้าเพยาร์, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

“ปกติก็ไม่ค่อยได้คุยอะไร เพราะเราก็อยู่ส่วนเรา เขาก็ทำงานของเขา แต่อย่างเวลาเจ็บไข้ก็จะให้เขาไปตามพยาบาลให้” (สัมภาษณ์ คุณยายสำอางค์, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

“ไม่ได้มาคุยเล่นกันเลย มีแต่เวลาที่เราจะใช้เขา จะทานอะไรก็ให้เขาไปซื้อของกินให้” (สัมภาษณ์ คุณยายวิไลลักษณ์, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

“ที่จริงเขามีงานต้องทำ เราก็อยู่เฉยๆ ของเรา ถ้ามีธุระก็จะคุยอย่างเวลาอยากกินตับไก่ ก็จะทำให้เขาไปซื้อให้” (สัมภาษณ์ อาม่ากิมลั้ง, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไม่ได้คุยเล่นอะไรกันไม่มี แต่อย่างเวลาเราจะให้เขาเอาฉี่ไปเทก็จะบอกเขา” (สัมภาษณ์ คุณตาประหยัด, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

## 2. มิรูปแบบของการสื่อสารที่ค่อนข้างตายตัว

ลักษณะข้อนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ในการสื่อสารที่เป็นผลมาจากการทำงาน กล่าวคือ การสนทนาหรือการสื่อสารกัน จะต้องมีสิ่งอ้างอิงให้พูดถึง คือในขณะที่พี่เลี้ยงเข้าไปปรนนิบัติผู้สูงอายุ ก็จะมีการทักทายกันหรือสนทนากัน เกี่ยวกับเรื่องที่ใกล้ตัว ดังนั้นการสนทนาหรือการสื่อสารจึงดำเนินไปในลักษณะค่อนข้างมีแบบแผน หรือมีรูปแบบของการสื่อสารที่ตายตัว และสามารถทำนายคำตอบได้ ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการบทสนทนา ระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุ ดังต่อไปนี้

ผู้สูงอายุ: วันนี้มีกับข้าวอะไรบ้างจ๊ะ?

พี่เลี้ยง: มีแกงส้ม กับไข่เจียวจ๊ะ

พี่เลี้ยง: คุณยายวันนี้ข้าวอร่อยไหม?

ผู้สูงอายุ: อร่อยจ๊ะ

พี่เลี้ยง: อากงทานข้าวอร่อยมั๊ย?

อากง : ดี อร่อย (พร้อมยกหัวแม่มือประกอบ)

จากรูปแบบของการสนทนาข้างต้น พบว่าการสื่อสารมีลักษณะค่อนข้างมีแบบแผน หรือมีรูปแบบของการสื่อสารที่ตายตัว คือ เริ่มต้นคำถาม และจบด้วยคำตอบ ซึ่งมีลักษณะประโยคต่อประโยค การสนทนาจึงจะจบลง โดยทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุจะนำเรื่องที่เห็นหรือกำลังปฏิบัติอยู่ มาเป็นประเด็นในการสื่อสาร

### 3. ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม

การสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน จะเป็นไปตามวัฒนธรรมของสังคมไทย กล่าวคือ จะให้ความเคารพในผู้อาวุโส มีสัมมาคารวะ นับถือผู้ใหญ่ที่สูงวัยกว่า ดังนั้นในการสื่อสารพี่เลี้ยงจึงมีความระมัดระวังในเรื่องคำพูดอยู่เป็นปกติ ในการที่จะไม่หยาบคาย ไม่ดู และไม่ให้ผู้สูงอายุรู้สึกเสียใจ ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ก็พูดกับเขาดีๆ เขาก็เหมือนญาติผู้ใหญ่ของเรา เราจะใช้ความสุภาพอ่อนโยนกับเขา” (สัมภาษณ์, พี่เลี้ยงสุนิดา, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“เราต้องให้เกียรติเขา ไม่พูดอะไรที่ทำให้เขาสะเทือนใจ พูดให้เป็นกันเองมากที่สุด แต่ก็มี การคุยเล่นกันบ้างเพื่อความสนุกสนาน” (สัมภาษณ์, พี่เลี้ยงสิลาวดี, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ในการพูดคุยเราต้องให้เกียรติเขา และเป็นคนรุ่นยายแล้ว และให้เกียรติเขาในฐานะ ปู่ชนียบุคคล คือเป็นมากกว่าผู้มารับการสงเคราะห์” (สัมภาษณ์ พี่เลี้ยงกิริดา, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสังเกต พบว่าพี่เลี้ยงบางคนที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ เอกชน ใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมในการเรียกผู้สูงอายุ โดยตั้งสมญานามให้ผู้สูงอายุ เช่น “อืด” เป็น คำที่พี่เลี้ยงบางคนใช้เรียกผู้สูงอายุคนหนึ่งที่มีรูปร่างอ้วนและชอบนอนเป็นชีวิตจิตใจ สำหรับ ประเด็นนี้ ผู้วิจัยได้ถามกับพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุแบบตรงไปตรงมา ได้ความดังนี้

### สัมภาษณ์พี่เลี้ยง

ผู้วิจัย: ทำไมเรียกอย่างนั้น?

พี่เลี้ยงกิตติยา: ก็ดูสิ อ้วนยังงั้นนะ ก็เรียกอืดนะถูกแล้ว

ผู้วิจัย: แล้วเขาไม่โกรธหรือ?

พี่เลี้ยงกิตติยา: ไม่โกรธหรอก นั่นไง ตามเข่าสิ พร้อมทั้งตะโกนถามผู้สูงอายุท่านนั้นว่า “โกรธหรือเปล่า”

คุณป้าศิริรัตน์: สายหน้าพร้อมกับรอยยิ้ม แล้วพูดว่า “ไม่โกรธหรอก”

### สัมภาษณ์ผู้สูงอายุ

ผู้วิจัย: โกรธเขาไหมที่เขาเรียกแบบนั้น?

คุณป้าศิริรัตน์: ไม่โกรธ (พูดพร้อมรอยยิ้ม)

ผู้วิจัย: ทำไมไม่โกรธล่ะ

คุณป้าศิริรัตน์: ไม่รู้จะโกรธทำไม ก็มันจริง!

จากเหตุการณ์ดังกล่าว เมื่อพิจารณาจากบริบทแวดล้อม และ คำตอบของผู้สูงอายุแล้ว อาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการสื่อสารแบบ “ยอมจำนน” ซึ่งเหตุการณ์เช่นนี้ ก็มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่พบ เพราะเมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุทั้งของรัฐบาลและเอกชนแล้ว พบว่าผู้สูงอายุ จำนวน 15 คน จาก 33 คน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติตัวของพี่เลี้ยงอยู่แล้ว เนื่องจากพี่เลี้ยงส่วนใหญ่จะให้ความเคารพในตัวผู้สูงอายุเป็นอย่างดี ส่วนที่เหลืออีก 18 คน ก็มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพี่เลี้ยง แตกต่างกันออกไป (ดังรายงานไว้แล้วในปัญหานำวิจัยข้อ 2)

แต่มีข้อสังเกตที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ นอกเหนือไปจากความเคารพในความอาวุโสที่พี่เลี้ยงทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนมีเหมือนกันแล้ว ยังพบว่าพี่เลี้ยงที่ดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์รัฐบาลจะให้การนับถือผู้สูงอายุที่มีความรู้หรือมีการศึกษาสูงอีกด้วย กล่าวคือผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีความรู้ มีการศึกษาสูงกว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของเอกชน ทำให้พี่เลี้ยงรู้สึกเกรงใจมากกว่าผู้สูงอายุที่อยู่แบบสามัญ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง 2 คน ต่อไปนี้

“เราต้องเป็นฝ่ายเข้าไปหาเขา และอีกอย่างผู้สูงอายุที่นี้ค่อนข้างมีความรู้ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบำนาญ บำนาญ ในการสื่อสารพยายามให้เป็น Two – way Communication และปฏิบัติ

ให้เป็นพิเศษ เทิดทูลไว้เหนือหัว ชูไม้ได้ พุดจาพะนุณอนมน้ำใจมากเป็นพิเศษ” (สัมภาษณ์, พี่เลี้ยง กิรดา, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

“ผู้สูงอายุที่มีลักษณะที่พิเศษหน่อย เขามีความรู้กันเยอะ จบมาสูงๆ การพูดคุยก็จะแตกต่างไปจากผู้สูงอายุแบบสามัญ ที่คุยกันได้ง่ายกว่า” (สัมภาษณ์, พี่เลี้ยงพรรณลดา, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

นอกจากนี้แล้วพี่เลี้ยงทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน ยังมีการสื่อสารกับผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมของผู้สูงอายุอีกด้วย ดังจะเห็นได้จากสรรพนามที่ใช้เรียกผู้สูงอายุที่เป็นคนไทย จะมีความแตกต่างจากผู้สูงอายุที่เป็นคนเชื้อสายจีน โดยพี่เลี้ยงจะเรียกผู้สูงอายุที่เป็นคนไทยตามลักษณะของความแก่ที่ปรากฏ กล่าวคือ ถ้าผู้สูงอายุคนใดดูว่าแก่มากก็จะเรียกว่า คุณตา คุณยาย คุณย่า เป็นต้น แต่ถ้าผู้สูงอายุท่านนั้นยังดูว่าไม่แก่มาก ก็จะเรียกเขาว่า คุณป้า เป็นต้น ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์รัฐบาล ดังนี้

ผู้วิจัย: พี่มีหลักในการเรียกผู้สูงอายุอย่างไรบ้างคะ?

พี่เลี้ยงวาริพร: เราต้องดูว่าผู้สูงอายุแก่มากหรือเปล่า ดูจากหน้าตาเขา ถ้าไม่แก่มากก็เรียกคุณป้า แต่ถ้าดูแล้วแก่หน่อยก็เรียกเขา คุณยาย คุณตา”

ส่วนผู้สูงอายุที่เป็นคนเชื้อสายจีน (ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจะพบในสถานสงเคราะห์ของเอกชนเท่านั้น) พี่เลี้ยงจะใช้คำเรียกว่า อากง อาม่า แทนการเรียกคุณตา คุณยาย โดยพี่เลี้ยงให้เหตุผลว่า เป็นการเรียกตามเชื้อชาติของผู้สูงอายุ และจะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกดีด้วย ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์เอกชน ต่อไปนี้

ผู้วิจัย: พี่มีหลักในการเรียกผู้สูงอายุอย่างไรบ้างคะ?

พี่เลี้ยงปิยะพร: ก็ดูว่าเขาเป็นคนไทยหรือคนจีน ถ้าเป็นคนจีน ก็ต้องเรียกเขาไปตามนั้น คือ อากง อาม่า แต่ถ้าเป็นคนไทยก็ต้องดูว่าเขาแก่หรือเปล่า ถ้าแก่ไม่มากก็เรียกว่า คุณป้า คุณลุง ถ้าแก่มาก ก็เรียก คุณตา คุณยาย”

มีข้อสังเกตที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือ นอกจากมีการสื่อสารที่ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมไทย คือการเคารพในผู้อาวุโสแล้ว ยังพบว่าการสื่อสารในสถานสงเคราะห์ของเอกชนจะมีวัฒนธรรม

เสริมที่ซ้อนกันอยู่ในบริบทของวัฒนธรรมไทย คือมีการสื่อสารที่ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของผู้สูงอายุ ดังจะเห็นได้จากสรรพนามที่ใช้เรียกผู้สูงอายุที่เป็นคนไทยจะแตกต่างจากผู้สูงอายุที่เป็นคนเชื้อสายจีน และมีการสื่อสารที่ขึ้นอยู่กับบริบทของวัฒนธรรมทางการแพทย์ กล่าวคือ ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนบางส่วนที่นิยมเรียกพี่เลี้ยงว่า “หมอ” ทั้งที่พี่เลี้ยงไม่ได้เป็นแพทย์หากแต่เป็นเพียงพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาลเท่านั้น

#### 4. ใช้สรรพนามแบบนับญาติ

จากการวิจัยพบว่า พี่เลี้ยงทั้งที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน จะใช้สรรพนามที่เรียกผู้สูงอายุโดยใช้การนับญาติ โดยคำที่ใช้เรียกส่วนมากจะเป็น คุณตา คุณยาย คุณย่า (พบในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล) หรือ อากง อาม่า (พบในสถานสงเคราะห์ของเอกชน) แล้วแต่ว่าผู้สูงอายุท่านนั้นจะเป็นคนเชื้อชาติใด

นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีคำอื่นๆ ที่ใช้เรียกผู้สูงอายุ ได้แก่ คุณลุง ลุง คุณป้า ป้า หรือแม่แต่คำว่า แม่ ก็ยังมีให้ได้ยิน สาเหตุที่พี่เลี้ยงใช้คำเรียกผู้สูงอายุว่าแม่ เกิดจากความรู้สึกผูกพันและสนิทสนมกันมากนั่นเอง

แต่ในส่วนของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนมีคำที่ใช้เรียก พี่เลี้ยงตามความคุ้นเคยกัน คือ ถ้าคนไหนรู้จักชื่อก็เรียกชื่อ ไม่รู้จักก็เรียกว่า “หนู” หรือ “คุณ” หรือ “พี่เลี้ยง” แต่มีผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของเอกชนจำนวน 4 คน จะใช้คำเรียกพี่เลี้ยง ว่า “หมอ” ทั้งๆ ที่พี่เลี้ยงไม่ได้เป็นหมอ แต่เป็นเพียงพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาลเท่านั้น ซึ่งเหตุผลที่ผู้สูงอายุเรียกพี่เลี้ยงว่าหมอนั้น เป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการให้เกิดเกียรติพี่เลี้ยง และอีกประการหนึ่งคือ ผู้สูงอายุเห็นว่าพี่เลี้ยงก็มีความรู้ เรียนมาสูง จึงเหมาะสมกับคำว่า หมอ ซึ่งใช้เรียกผู้ที่มีความรู้ ได้รับการศึกษามาดี สำหรับผู้สูงอายุที่เป็นคนจีน ก็จะใช้เรียกพี่เลี้ยงว่า “อาเจ้” ถือเป็นกาให้เกียรติพี่เลี้ยง ถึงแม้ว่าพี่เลี้ยงจะอายุน้อยกว่าก็ตาม ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ดังนี้

“อาม่าเรียกเขาว่า หมอ เรียกมานานแล้ว เพราะเขาเรียนหนังสือมาเยอะกว่าเรา เป็นการไม่ดูถูกเขา เพราะเขาก็เอายามาให้เรากิน ก็เหมือนหมอนั่นแหละ” (สัมภาษณ์ อาม่ากิมลั้ง, เอกชน, กุมภาพันธ์ 256)

“เรียกเขาว่าหมอ เพราะเขาดูแลเรา เขาก็ทำหน้าที่เหมือนหมอ” (สัมภาษณ์ อาม่ากิมเฮง, เอกชน, กุมภาพันธ์ 256)

“ก็เรียกพี่เลี้ยงว่าอาเจ้ แต่ถ้าเด็กน้อยก็เรียกอาหมวย เราต้องเรียกเขาให้สูงหน่อย”  
(สัมภาษณ์ อากงเหลียง, เอกชน, กุมภาพันธ์ 256)

### 5. ใช้วัจนภาษาเป็นหลักในการสื่อสาร โดยมีวัจนภาษาประกอบ

ทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน มีการใช้วัจนภาษา โดยมีวัจนภาษาประกอบ ซึ่งการใช้วัจนภาษานั้น พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุกล่าวว่าเป็นการพูดคุยกันตามปกติธรรมดา แต่ทั้งนี้ต้องมีความสุภาพ ไม่ใช้คำหยาบคาย ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เวลาคุยกันก็คุยกันธรรมดา ไม่ต้องระวังอะไรมาก แต่ต้องไม่ทำให้เขาเสียใจ”  
(สัมภาษณ์, พี่เลี้ยงอมรา, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ในการพูดต้องระวังคำพูด มีมารยาท ให้มีคำลงท้ายด้วย เช่น ยายจ๋ามาแล้วจ๊ะ ก็ต้องระวังมาก” (สัมภาษณ์ พี่เลี้ยงพรรณลดา, รัฐบาล, มีนาคม 256)

“เราต้องระวังคำพูด คิดก่อนว่าจะพูดอะไร และดูว่าจะไรควรพูดหรือไม่ควรพูด”  
(สัมภาษณ์, อากงเหลียง, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ต้องระวังเพราะเราแก่แล้วเป็นผู้ชายด้วย ต้องไม่ใช่คำพูดที่รกหู ควรมีมารยาทต่อกัน”  
(สัมภาษณ์, คุณตาสมมาตร, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

ในการสื่อสารกันด้วยวัจนภาษา ผู้วิจัยสังเกตว่าพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชนจะใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน เช่น คำว่าปัสสาวะ พี่เลี้ยงก็จะใช้คำว่า “ฉี่” แทน

ในการสื่อสารกันนอกจากจะใช้ภาษาพูดที่ไม่เป็นทางการแล้ว ทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุยังใช้ภาษาท่าทางประกอบการสื่อสารด้วย ซึ่งจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งประเภทของวัจนภาษา ของ Infante, Rancer และ Womack (1997) ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 2 แบ่งได้ดังนี้

1) ใช้การสัมผัส (Touch) เพื่อแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกัน เช่น การจับมือ จับแขน หอมแก้ม หอมมือ กอด หรือถูกตัวกันเวลาพูดคุยกัน แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ในเงื่อนไขที่พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุต้องมีความสนิทสนมกันในระดับหนึ่งอยู่แล้ว และพี่เลี้ยงต้องดูด้วยว่าผู้สูงอายุท่านใดไม่ชอบให้ไปถูกตัวเขา และผู้สูงอายุคนใดเข้าใกล้ได้ขนาดไหน ซึ่งในสถานสงเคราะห์ของเอกชนจะพบได้



น้อยมากที่ผู้สูงอายุและพี่เลี้ยงจะไม่สัมผัสกันเลยในระหว่างการสื่อสาร ซึ่งต่างจากการสื่อสารในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลที่ไม่ค่อยมีการถูกตัวกัน

แต่ที่น่าสังเกตประการหนึ่งคือ ถ้าผู้สูงอายุคนใดไม่ชอบให้พี่เลี้ยงแตะต้องหรือสัมผัสตัว ก็ยังหนีไม่พ้นที่พี่เลี้ยงจะต้องสัมผัสอยู่นั่นเอง กล่าวคือ สำหรับสถานสงเคราะห์เอกชนนั้น พี่เลี้ยงอาจจะต้องปฏิบัติหน้าที่กับตัวผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้โดยตรง เช่น การตัดเล็บ การเปลี่ยนผ้าอ้อม เป็นต้น แต่การสัมผัสเหล่านี้ก็ไม่ได้เกิดขึ้นเพราะความสนิทสนมเหมือนข้างต้น

2) ใช้สีหน้า และแววตา (Eye and Facial Behavior) ประกอบการสื่อสาร ผลที่ได้จากการสังเกตพบว่า พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน จะแสดงออกทางสีหน้าและแววตาตามอารมณ์ในขณะที่สื่อสาร เช่น เมื่อพูดคุยกับพี่เลี้ยง ผู้สูงอายุก็น่าจะมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และกรณีที่พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชนต้องคอยเคี่ยวเข็ญให้ผู้สูงอายุทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง พี่เลี้ยงก็จะใช้สีหน้าที่เคร่งเครียด ซึ่งซึ่ง ประกอบคำพูดที่ดูจริงจัง เพื่อให้ผู้สูงอายุเชื่อฟัง และทำตาม

3) การเปล่งเสียง (Vocalics) พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนจะใช้น้ำเสียง ระดับเสียง ความดัง ความหนักแน่นของเสียงแตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ เช่น พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชนสื่อสารกับผู้สูงอายุที่ไม่ยอมทานยา ก็จะใช้ น้ำเสียงเข้ม ใช้ระดับเสียงสูงกว่าปกติ เพื่อเป็นการเน้นย้ำให้ผู้สูงอายุยอมทานยา

4) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (Physical Appearance) ได้แก่ พี่เลี้ยงจะใช้การแต่งกายเพื่อช่วยในการสื่อสารกับผู้สูงอายุ อย่างในกรณีของพี่เลี้ยงคนหนึ่งที่ทำหน้าที่หัวหน้าพยาบาลในสถานสงเคราะห์ของเอกชน ได้ขออนุญาตผู้อำนวยการที่จะไม่แต่งตัวชุดพยาบาล เนื่องจากเห็นว่าไม่สะดวกในการทำงาน หลังจากนั้นพี่เลี้ยงก็แต่งตัวด้วยสีสันทน เมื่อผู้สูงอายุเห็นเข้า จึงทักด้วยความชอบใจ และบอกให้พี่เลี้ยงใส่มาอีกเพราะสดใสดี หลังจากนั้นพี่เลี้ยงก็แต่งตัวด้วยเสื้อผ้าสีสดใส รูปแบบที่สวยงามมาโดยตลอด เมื่อผู้สูงอายุเห็นก็จะรู้สึกชอบและสดชื่น

สำหรับการแต่งกายด้วยชุดพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล ก็ย่อมมีผลต่อความนึกคิดของผู้สูงอายุทั้งสิ้น ในแง่ของการให้ความยำเกรง และต้องเชื่อฟังผู้ใส่ชุดนั้น หรือมองอีกแง่มุมหนึ่ง ก็เป็นการเตือนหรือตอกย้ำให้ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของเอกชน รู้สึกว่าตนเองอยู่ใน

โรงพยาบาล และเป็นคนป่วยที่อยู่ท่ามกลางหมอและพยาบาล ซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกหดหู่โดยไม่ตั้งใจก็เป็นได้

แต่สำหรับพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลนั้นไม่ต้องใส่ชุดที่เป็นเครื่องแบบ คือ พี่เลี้ยงสามารถแต่งตัวได้อย่างอิสระแต่ต้องเป็นชุดที่สุภาพ จากการศึกษาพบว่าการแต่งกายของทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีผลต่อการพูดคุยกัน ในแง่ของการเป็นหัวข้อสนทนา ให้ได้ทักทายกัน ดังบทสนทนาระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุดังต่อไปนี้

พี่เลี้ยง: แหม วันนี้แต่งตัวสวยจังนะคะ!

ผู้สูงอายุ: ไม่หรอกค่ะ ใครจะไปสวยเกินพี่เลี้ยงล่ะ

5) การเคลื่อนไหวของร่างกาย (Kinesics) พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนใช้การเคลื่อนไหวของอวัยวะต่างๆ ประกอบการสื่อสาร เช่น การก้มมือให้พี่เลี้ยงมานำกระโถนไปเททิ้ง การก้มมือเรียกพี่เลี้ยงให้มาหา เป็นต้น

6) ระยะห่าง (Proxemics) พี่เลี้ยงทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนจะใช้ระยะห่างในการสื่อสารกับผู้สูงอายุ กล่าวคือ พี่เลี้ยงจะประเมินผู้สูงอายุในแต่ละคนว่าเข้าใกล้หรือสนิทสนมได้แค่ไหน แล้วจึงกะระยะให้พอดี ยกตัวอย่างเช่น การช่วยเหลือผู้สูงอายุเพศชาย พี่เลี้ยงจะไม่เข้าไปใกล้ชิดมากเหมือนผู้สูงอายุเพศหญิง เนื่องจากผู้สูงอายุเพศชายมีความหวงตัว ไม่อยากให้พี่เลี้ยงไปแตะตัว ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง และผู้สูงอายุ ดังนี้

“ผู้หญิงกับผู้ชายนี่ที่จริงก็ดูแลเหมือนกันนะ แต่ผู้ชายบางคนจะไม่ชอบให้เราเข้าไปใกล้ๆ ไปถูกเนื้อถูกตัวเขา เขาหวง” (สัมภาษณ์, พี่เลี้ยงปิยะพร, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไม่ชอบให้ใครมายุ่งกับเรามาก อย่างคุยกันก็ไม่ต้องมาถูกตัวหรือก เราไม่ชอบ ไม่อยากให้มาถูกเรา” (สัมภาษณ์, อากงเหลียง, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ก็มีบางคนนะที่เขาไม่ชอบให้เราไปยุ่งกับเขา ที่ค่อนข้างถือตัวนะ เราก็ต้องระวังไม่ไปทำตัวดีสนิทเขามาก” (สัมภาษณ์, พี่เลี้ยงพรรณลดา, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

7) เวลา (Time) พี่เลี้ยงใช้ວິจ્ఞານภาษาด้านเวลาในการสื่อสารกับผู้สูงอายุ คือ มีความตรงต่อเวลา เช่น ถึงเวลานำอาหารมาให้ ในแต่ละมื้อก็ตรงเวลาทุกครั้ง ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานของพี่เลี้ยง อีกทั้งยังวิเคราะห์ได้ว่าพี่เลี้ยงได้แสดงให้ผู้สูงอายุเห็นว่าตนได้ให้ความสำคัญกับชีวิตความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

“พี่เลี้ยงเขาทำหน้าที่ดี รุ่งาน ถึงเวลาก็เอาอาหารมาให้ มีความรับผิดชอบดี” (สัมภาษณ์, อากงหงวน, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ที่นี้เขาตรงเวลา สี่โมงเย็นเป็งก็มาและ อาหาร เขาตรงเวลาดี” (สัมภาษณ์, คุณยายสมศรี, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

## 6. เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two - way Communication)

จากการสังเกตพบว่า ทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน ต่างก็มีอิสระในการที่จะพูดคุยหรือสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ซึ่งกันและกันได้ โดยไม่มีฝ่ายใดผูกขาดในการสื่อสาร

## 7. ตระหนักถึงคุณลักษณะของคู่สื่อสาร

พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนจะตระหนักถึงความเป็นปัจเจกของผู้สูงอายุแต่ละคน โดยจะศึกษาถึงพฤติกรรมหรือนิสัยของผู้สูงอายุที่จะสื่อสารด้วยเสียก่อน โดยเฉพาะพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงภูมิหลังของผู้สูงอายุแต่ละคน และทราบลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุแต่ละคน เช่น ผู้สูงอายุบางคนไม่ชอบยุ่งกับใคร พี่เลี้ยงก็จะไม่เข้าไปติดต่อสื่อสารด้วยถ้าไม่มีความจำเป็น หรือผู้สูงอายุบางคนที่ชอบให้พูดคุยถึงลูกตัวเองพี่เลี้ยงก็ต้องใช้เรื่องลูกของผู้สูงอายุเป็นใบเบิกทางเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นๆ ที่พี่เลี้ยงต้องการ

สำหรับพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลก็เช่นกัน จะตระหนักถึงความเป็นปัจเจกของผู้สูงอายุแต่ละคน โดยจะสังเกตจากการพบปะพูดคุยกับผู้สูงอายุแต่ละคน เช่น ผู้สูงอายุบางคนไม่ชอบยุ่งกับใคร พี่เลี้ยงก็จะไม่เข้าไปติดต่อสื่อสารด้วยถ้าไม่มีความจำเป็น แต่ถ้าผู้สูงอายุคนไหนที่คุยด้วยได้ ก็จะเข้าไปคุยด้วยเป็นประจำ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พี่เลี้ยง และผู้สูงอายุ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“เราต้องดูว่าใครเป็นยังไง เพราะบางคนไม่ชอบให้ใครไปยุ่งด้วย เขาจะอยู่ของเขาเฉยๆ เจียบๆ ถ้าเราไปยุ่งเขาก็จะไม่พอใจ” (สัมภาษณ์, พี่เลี้ยงณัฐมนต์, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“อย่างอากงนี่ แต่ก่อนก็จะไม่ค่อยกับเรานะ แต่พอต่อมาก็เลยดูประวัติ แล้วลองเอาเรื่องครอบครัว ลูกเฒ่าของแกไปคุย ปรากฏว่าได้ผล แกชอบ แกภูมิใจของแก” (สัมภาษณ์, พี่เลี้ยงปิยะพร, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“เราต้องดูว่าใครเป็นยังไง อย่างบางคนที่เขาไม่ชอบให้เราไปยุ่งด้วย เราก็ต้องหลีกเลี่ยง แต่บางคนก็คุยกันได้สนุกสนานจนสนิทกันก็มี” (สัมภาษณ์, พี่เลี้ยงพรรณลดดา, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

“เราก็จะดูว่าใครที่เราคุยด้วยได้ คือคุยกันรู้เรื่องก็จะคุยกับเขา แต่ส่วนใหญ่พี่เลี้ยงมีงานเยอะ ไม่ค่อยว่างมาคุยหรอก ก็ต้องเข้าใจเขา” (สัมภาษณ์, คุณยายรำไพ, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

แต่มีข้อสงสัยเกิดประการหนึ่ง คือ พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล มีความคิดว่าตนจะต้องมีความระมัดระวังในการใช้คำพูดเพื่อพูดคุยกับผู้สูงอายุมากกว่าการพูดคุยกับผู้สูงอายุที่อยู่แบบสามัญซึ่งเป็นประเภทที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการอยู่ในสถานสงเคราะห์

**ปัญหานำวิจัยข้อที่ 4 ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารของพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร**

จากการศึกษาพบว่าโดยส่วนใหญ่แล้ว พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนต่างก็ไม่มีปัญหาในการสื่อสาร

โดยผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์เอกชน จำนวน 9 คน และผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์รัฐบาล จำนวน 12 คน ไม่พบปัญหาในการสื่อสารกับพี่เลี้ยง เพราะเห็นว่าพี่เลี้ยงประพฤติตัวดีอยู่แล้ว พูดจาดี จึงไม่พบปัญหา ดังตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“พี่เลี้ยงก็พูดจาดีกับเราดี ไม่มีปัญหาอะไร” (สัมภาษณ์ อาม่าพรทิพย์, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไม่มีปัญหาอะไรเลย เพราะที่นี้อยู่กันแบบครอบครัว” (สัมภาษณ์ อากงเฮง, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไม่มีปัญหาอะไร เพราะเวลาพูดคุยกันเขาก็ให้เกียรติเราดี เพราะเราแก่กว่าเขา” (สัมภาษณ์ คุณยายสนิท, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

“ไม่มีปัญหาเลย เขาก็พูดสุภาพอยู่แล้ว พอใจแล้ว” (สัมภาษณ์ คุณป้าสาตี, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

ส่วนสาเหตุอื่นที่ทำให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างราบรื่น เนื่องจากตัวผู้สูงอายุเอง จะมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และพยายามที่จะไม่มีปัญหากับใคร ส่วนผู้สูงอายุอีก 3 คน ให้เหตุผลว่า ไม่ค่อยได้มีการสื่อสารกัน จึงไม่มีปัญหาอะไร ซึ่งเหตุผลข้อนี้มีความสอดคล้องกับ สาเหตุหลักที่ทำให้ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล จำนวน 6 คน ที่ไม่ประสบปัญหา ในการสื่อสาร ก็เนื่องจาก “ไม่ค่อยได้มีการสื่อสารกัน” สักเท่าไรนัก เพราะต่างคนต่างอยู่ ต่างคน ต่างทำงานของตน ดังนั้นจึงไม่ค่อยได้สื่อสาร เป็นผลทำให้ไม่พบปัญหาในการสื่อสาร ดังตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“ไม่มีปัญหาอะไรเลย เพราะไม่ได้คุยอะไรกันเท่าไรนัก” (สัมภาษณ์, คุณตาประหยัด, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไม่มีปัญหาอะไร เราไม่ยุ่งกับใคร ไม่อยากมีเรื่อง ต่างคนต่างอยู่” (สัมภาษณ์, อาม่า กิมเฮง, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไม่มีปัญหาอะไร พูดสองคำเขาก็ไปแล้ว ไม่มีเวลามานั่งคุยหรอก จึงไม่มีปัญหาอะไร” (สัมภาษณ์, อาม่าสุทธิลักษณ์, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไม่มีปัญหาอะไรเลย เพราะได้พูดกันแค่คำสองคำก็หมดแล้ว เลยไม่มีปัญหาอะไร” (สัมภาษณ์, คุณป้าบรรจง, รัฐบาล, กุมภาพันธ์ 2546)

“ไม่มีปัญหาอะไรเลย เพราะไม่ค่อยมีเรื่องให้ติดต่อกัน” (สัมภาษณ์, คุณยายสุวดี, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

“ไม่มีปัญหา เพราะไม่ค่อยได้คุยอะไรกัน” (สัมภาษณ์, คุณยายบุญตา, รัฐบาล, มีนาคม 2546)

นอกจากนี้แล้ว ยังพบว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุและพี่เลี้ยงส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในการสื่อสาร อาจเนื่องมาจากทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุ ต่างก็ร่วมกันทำให้การสนทนาที่เกิดขึ้นมีความสอดคล้องหรือเชื่อมโยงกัน ถ้าใช้กรอบแนวคิดความเชื่อมโยงของบทสนทนาที่เกิดขึ้นคู่ หรือ Adjacency Pair ของ Sacks, Schegloff และ Jefferson (ซึ่งได้กล่าวถึงแล้วในบทที่ 2 หน้า 33) มาวิเคราะห์จะพบว่า ในการสนทนาระหว่างพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน จะมีการสนทนาที่เชื่อมโยงเป็นคู่ ซึ่งทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีการสนทนาที่สอดคล้องกัน จึงทำให้การสนทนาดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงคู่ของบทสนทนาที่มีความเชื่อมโยงกัน

คู่ของบทสนทนา	รัฐบาล	ความถี่	เอกชน	ความถี่
คำทักทาย กับ คำทักทาย	พี่เลี้ยง: สบายดีไหมคุณยาย? ผู้สูงอายุ: สบายดีค่ะ	3	พี่เลี้ยง: วันนี้อาหารเป็นยังไงบ้าง? ผู้สูงอายุ: อร่อยดี	3
(Greeting / Greeting)	พี่เลี้ยง: คุณยายไปไหนมา? ผู้สูงอายุ: ไปข้างนอกมา	2	พี่เลี้ยง: อาม่าสบายดีหรือเปล่า? ผู้สูงอายุ: สบายดี	2
	ผู้สูงอายุ: วันนี้มีกับข้าวอะไรบ้างจะ? พี่เลี้ยง: มีแกงส้มกับไข่เจียวจะ	2	พี่เลี้ยง: อากงทานข้าวอร่อยไหม? ผู้สูงอายุ: ดี อร่อย (พร้อมยกหัวแม่มือประกอบ)	2
	พี่เลี้ยง: คุณยายข้าวอร่อยไหม? ผู้สูงอายุ: อร่อยค่ะ	2		
	<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>รวม</b>	<b>7</b>

คู่ของบทสนทนา	รัฐบาล	ความถี่	เอกชน	ความถี่
การร้องขอ กับการ ยอมรับ หรือ คัดค้าน (Request / Grant or Denial)	ผู้สูงอายุให้พี่เลี้ยงช่วยพาไปหาหมอ / พี่เลี้ยงยอมรับคำร้องขอ	3	ผู้สูงอายุให้พี่เลี้ยงนำกระโถนปัสสาวะไปเททิ้ง / พี่เลี้ยงยอมรับคำร้องขอ	3
	ผู้สูงอายุให้พี่เลี้ยงไปซื้ออาหารข้างนอกให้ทาน / พี่เลี้ยงยอมรับคำร้องขอ	1	ผู้สูงอายุขอให้พี่เลี้ยงช่วยเย็บกระดุมเสื้อที่หลุดให้ / พี่เลี้ยงยอมรับคำร้องขอ	1
	ผู้สูงอายุให้พี่เลี้ยงซ่อมหลังคาที่มีรูรั่ว / พี่เลี้ยงยอมรับคำร้องขอช่วยตามคนมาจัดการให้	1	ผู้สูงอายุให้พี่เลี้ยงไปซื้ออาหารข้างนอกให้ทาน / พี่เลี้ยงยอมรับคำร้องขอ	1
	ผู้สูงอายุให้พี่เลี้ยงช่วยจัดการเรื่องส้วมเต็ม / พี่เลี้ยงยอมรับ	1	ผู้สูงอายุให้พี่เลี้ยงช่วยประคองเวลาจะลุกขึ้นมาเพื่อนั่งทานข้าว / พี่เลี้ยงยอมรับคำร้องขอ	1
	<b>รวม</b>	<b>6</b>	<b>รวม</b>	<b>6</b>
คำถาม กับ คำตอบ (Question / Answer)	-		ผู้สูงอายุถามถึงอาการว่าเมื่อไรจะเดินได้ / พี่เลี้ยงให้กำลังใจ	2
			<b>รวม</b>	<b>2</b>

คู่ของบทสนทนา	รัฐบาล	ความถี่	เอกชน	ความถี่
<p>การกล่าวยืนยันกับการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย (Assert / Assent or Dissent)</p>	<p>พี่เลี้ยงเรียกผู้สูงอายุคนหนึ่งที่มีรูปร่างอ้วนว่า "อืด" / ผู้สูงอายุยอมรับว่าตนเองเป็นเช่นนั้นจริงๆ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้</p> <p><u>สัมภาษณ์พี่เลี้ยง</u></p> <p>ผู้วิจัย: ทำไมเรียกอย่างนั้น?</p> <p>พี่เลี้ยงกิตติยา: ก็ดูสิ อ้วนยังงั้นนะ ก็เรียกอืดนะถูกแล้ว</p> <p>ผู้วิจัย: แล้วเขาไม่โกรธหรือ?</p> <p>พี่เลี้ยงกิตติยา: ไม่โกรธหรอกหรอกนั้นไง ถ้ามเขาสี พร้อมทั้งตะโกนถามผู้สูงอายุท่านนั้นว่า "โกรธหรือเปล่า"</p> <p>คุณป้าศิริรัตน์: สายหน้าพร้อมกับรอยยิ้ม แล้วพูดว่า "ไม่โกรธหรอก"</p> <p><u>สัมภาษณ์ผู้สูงอายุ</u></p> <p>ผู้วิจัย: โกรธเขาไหมที่เขาเรียกแบบนี้?</p> <p>คุณป้าศิริรัตน์: ไม่โกรธ (พูดพร้อมรอยยิ้ม)</p> <p>ผู้วิจัย: ทำไมไม่โกรธล่ะ</p> <p>คุณป้าศิริรัตน์: ไม่รู้จะโกรธทำไม ก็มันจริง!</p>	1	-	
<b>รวม</b>		1		



จากตารางที่ 14 อาจพอสรุปได้ว่า พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีการสื่อสารโดยใช้คู่ของบทสนทนาที่เป็นคำทักทายกับคำทักทายมากที่สุด รองลงมาเป็นคู่สนทนาที่เป็นการร้องขอกับการยอมรับ และที่พบน้อยที่สุดคือ คู่สนทนาที่เป็นคำถามกับคำตอบ และการกล่าวยืนยันกับการเห็นด้วย สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุต่างก็มีการโต้ตอบบทสนทนาดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเชื่อมโยงกัน ดังนั้น จึงไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

นอกเหนือไปจากที่กล่าวไว้ข้างต้น พบว่ายังมีพี่เลี้ยงในส่วนของสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน จำนวน 3 คน ที่พูดถึงปัญหาในการสื่อสาร ว่าตนได้ประสบปัญหาในการสื่อสารบางประการ ซึ่งผู้วิจัยจะขอลำดับถึงปัญหาในการสื่อสารที่พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชนต้องประสบ พร้อมทั้งบอกวิธีการที่พี่เลี้ยงใช้ในการแก้ปัญหาควบคู่กันไป ดังนี้

1. พี่เลี้ยงไม่สามารถพูดภาษาของผู้สูงอายุได้ อย่างปัญหาที่พบคือ ผู้สูงอายุหลายคนที่เป็นคนจีน และพูดภาษาไทยไม่ได้เลย ทำให้สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง และมีผู้สูงอายุหนึ่งคนที่เป็นคนญี่ปุ่น ญาติเขาเอามาฝากไว้ ก็พูดภาษาไทยไม่ได้เลย ทำให้มีปัญหาในการสื่อสาร และการดูเป็นอย่างมากเพราะพี่เลี้ยงจะไม่เข้าใจถึงความต้องการของผู้สูงอายุได้เลย

#### วิธีแก้ไข คือ

1) พี่เลี้ยงจะอาศัยความคุ้นเคย คลุกคลีกับผู้สูงอายุนานๆ ใช้การสังเกตจากผู้มีประสบการณ์ในการสื่อสารกับผู้สูงอายุเหล่านี้ รวมถึงการใช้กิริยาท่าทางประกอบการสื่อสาร ก็ทำให้พอคาดเดาความต้องการของผู้สูงอายุได้

2) พี่เลี้ยงจะศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง คือ การซื้อหนังสือคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่นมาไว้กับตัว แล้วจับคำในนั้นมาผสมกัน ซึ่งผู้สูงอายุก็พอเข้าใจ ซึ่งวิธีการนี้ทำให้ผู้สูงอายุไวใจพี่เลี้ยงมากขึ้น เนื่องจากพูดภาษาเขาได้บ้าง

3) ให้ผู้ที่มีความรู้หรือคุ้นเคยกับผู้สูงอายุมาทำการสื่อสารแทน

2. ผู้สูงอายุมีอาการฉุนเฉียวจะไม่ยอมฟังใครพูดทั้งนั้น ในกรณีที่ผู้สูงอายุไม่ได้ตั้งใจหรือ โกรธไม่พอใจพี่เลี้ยง ผู้สูงอายุจะมีอารมณ์ฉุนเฉียวมาก ไม่ฟังเหตุผลอะไรทั้งสิ้น

#### วิธีแก้ไข คือ

ใช้คำพูดหวานๆ ใช้ถ้อยคำที่แสนสุภาพอ่อนโยน แล้วเข้าไปตีชู้ เช่น เรียกผู้สูงอายุว่า “ย่าจ๋า” จ๋าได้ใหม่นี่ใคร แล้วก็เริ่มพูดคุยในเรื่องอื่น จนผู้สูงอายุหายจากอารมณ์ฉุนเฉียวนั้น แล้วจึงใช้การอธิบายด้วยเหตุผลประกอบ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พี่เลี้ยง ดังนี้

“ก่อนอื่นเราต้องรู้จักอารมณ์ของผู้สูงอายุก่อน ว่าเป็นยังไง มีนิสัยแบบไหน อย่างกับคนที่หงุดหงิดเราก็ต้องใจเย็น ใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวลกับเขา จากนั้นก็ค่อยๆ พูดคุยกัน แล้วบอกเหตุผลต่างๆ ประกอบ เขาก็จะดีขึ้น” (สัมภาษณ์ พี่เลี้ยงสุจินดา, เอกชน, กุมภาพันธ์ 2546)

3. ผู้สูงอายุชอบพูดซ้ำซาก และกล่าวหาว่าพี่เลี้ยงไม่สนใจฟังในสิ่งที่ตนต้องการ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วนั้น พี่เลี้ยงได้เข้าไปสื่อสารด้วยและให้ความช่วยเหลือไปแล้ว แต่ผู้สูงอายุก็ลืมคิดว่าพี่เลี้ยงไม่สนใจ

วิธีแก้ไข คือ

เข้าไปอธิบายให้ผู้สูงอายุฟังถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ว่าตนได้ช่วยเหลือแล้ว แต่ผู้สูงอายุจำไม่ได้ เช่น ผู้สูงอายุต้องการให้พี่เลี้ยงกลับหมอนให้ แล้วผู้สูงอายุไม่เชื่อว่าพี่เลี้ยงทำให้แล้ว พี่เลี้ยงก็ต้องบอกย้ำว่าตนได้กลับหมอนให้แล้ว เป็นต้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย