



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรวัยสูงอายุในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาเป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรโลก กล่าวคือ จำนวนและสัดส่วนผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้น ปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่ภาวะประชากรผู้สูงอายุ (Aging population) มีผู้สูงอายุจำนวน 6,824,000 คน คิดเป็นร้อยละ 10.86 ของประชากรทั้งหมด และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต จากการคาดประมาณประชากรในปี พ.ศ.2568 จะมีประชากรผู้สูงอายุถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2550) จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้โครงสร้างของครอบครัวเปลี่ยนแปลงไปจากครอบครัวขยาย (Extended family) ซึ่งมีสมาชิกในครอบครัวหลายรุ่น เช่น พ่อ แม่ ลูก ปู่ ย่า ตา หรือยาย อยู่รวมกัน มาเป็นครอบครัวแบบเดี่ยว (Nuclear family) มากขึ้น ต่างต้องดูแลช่วยเหลือตนเอง รวมทั้งต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสังคมอยู่ตลอดเวลา ทำให้การสนับสนุน การเลี้ยงดูผู้สูงอายุเกิดแนวโน้มที่ผู้สูงอายุต้องอาศัยอยู่คนเดียว ขาดผู้ดูแลหรือถูกทอดทิ้งมากขึ้น ดังการศึกษาของชุตีวรรณ พงศ์สุวรรณ (2539) เกี่ยวกับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครกับการดูแลของภาครัฐและเอกชน พบว่าสาเหตุแรกที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุเข้าพักในสถานสงเคราะห์คนชราทั้งประเภทสามัญและเสียค่าบริการคือ การขาดผู้ดูแลคิดเป็นร้อยละ 43.2 และ 55.1 ตามลำดับ รวมทั้งภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันบางครอบครัวต้องประสบกับปัญหาค่าครองชีพไม่เพียงพอ ครอบครัวมีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีจึงมีภาระเพิ่มขึ้นในการเลี้ยงดูผู้สูงอายุ ทำให้ไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูผู้สูงอายุให้มีความสุขเท่าที่ควร หรือสมาชิกในครอบครัวต้องออกไปประกอบอาชีพ จำเป็นต้องทิ้งให้ผู้สูงอายุให้อยู่ตามลำพัง ขาดผู้ดูแลช่วยเหลือซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายได้ หรือสืบเนื่องมาจากสาเหตุอื่นๆ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2545) ยิ่งผู้สูงอายุอายุเพิ่มมากขึ้นเท่าไรภาวะการดูแลตนเองของผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งต้องเข้าพักอาศัยในสถานสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีอยู่ในกรุงเทพมหานครและภูมิภาคต่างๆทั่วประเทศ ภายใต้การดำเนินงานของรัฐบาล

สถานสงเคราะห์คนชราเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐ เป็นบริการที่รัฐจัดให้แก่ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน เช่น มีฐานะยากจน ไร้ญาติ ไม่มีที่อยู่อาศัย หรืออยู่กับครอบครัวไม่มีความสุข รัฐบาลจึงเห็นความจำเป็นของการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ให้มีสภาพความ

เป็นอยู่ที่ดีมีคุณภาพและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2550) ถึงแม้ว่าคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติมีนโยบายส่งเสริมให้ครอบครัว หรือชุมชนเกื้อกูลผู้สูงอายุอย่างอบอุ่น เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ (คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ, 2545) แต่จากความต้องการของผู้สูงอายุและสาเหตุที่ผู้สูงอายุขาดผู้ดูแล รวมถึงสาเหตุที่กล่าวมาแล้ว รัฐบาลจำเป็นต้องจัดสวัสดิการในการดูแลผู้สูงอายุตามปฏิญญาผู้สูงอายุเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้สูงอายุ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2550) ในด้านที่อยู่อาศัย โดยการเพิ่มจำนวนสถานสงเคราะห์คนชราจาก 12 แห่งในปี พ.ศ. 2536 เป็น 20 แห่งในปี พ.ศ. 2542 ซึ่งเดิมอยู่ภายใต้การดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม แต่ในปัจจุบันรัฐบาลได้ถ่ายโอนความรับผิดชอบการบริหารดูแลสถานสงเคราะห์คนชราให้แก่หน่วยงาน 3 ส่วน คือ 1) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีหน่วยงานดำเนินการคือ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีสถานสงเคราะห์ในความรับผิดชอบจำนวน 7 แห่ง 2) กรุงเทพมหานครรับผิดชอบจำนวน 1 แห่ง 3) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวน 12 แห่ง (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2550) สถานสงเคราะห์คนชราจัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาให้ได้รับความคุ้มครอง ได้รับการดูแลอย่างมีความสุข และผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราจะมีแนวโน้มที่จะอยู่รับการดูแลเป็นระยะเวลานาน ซึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกาผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 50 จะอยู่ในสถานพยาบาลและเสียชีวิตที่นั่น (Leonard, 2001 อ้างใน อังคณา ตันต์เอกคุณ, 2545)

ทั้งนี้การที่จะดูแลให้กลุ่มผู้สูงอายุสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขนั้น นอกจากการจัดบริการต่างๆที่เหมาะสมจนสามารถบรรเทาความรุนแรงของปัญหาต่างๆของผู้สูงอายุได้แล้ว การดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน บุคลากรกลุ่มต่างๆที่ทำงานในสถานสงเคราะห์เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การสงเคราะห์สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มพี่เลี้ยงหรือผู้ดูแล ทั้งนี้เพราะพี่เลี้ยงผู้สูงอายุเป็นบุคลากรที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้สูงอายุมากที่สุด กล่าวคือต้องใช้เวลาทำงานกับผู้สูงอายุเป็นเวลานาน โดยใช้เวลาในการทำงานอย่างน้อย 12 ชั่วโมง/วัน/คน (กนกวรรณ คุ่มวงศ์, 2536) อีกทั้งลักษณะงานของผู้ดูแลหรือพี่เลี้ยงนั้นเป็นงานบริการโดยตรง (Direct services) แก่ผู้สูงอายุในด้านต่างๆ เช่น การกินอยู่ การหลับนอน การขับถ่าย การชำระทำความสะอาดร่างกาย ทำความสะอาดเสื้อผ้า ของใช้ประจำวัน ตลอดจนการดูแลสังเกตอาการเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ต้องซักจูงส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆตามที่จัดบริการให้ และต้องรับฟังปัญหาต่างๆของผู้สูงอายุด้วย และผู้สูงอายุที่พี่เลี้ยงผู้สูงอายุต้องคลุกคลีดูแลอย่างใกล้ชิดนั้น ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ วิถีชีวิตและภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน การเรียกร้องให้พี่เลี้ยงผู้สูงอายุดูแลเอาใจใส่จึงมีรูปแบบที่แตกต่าง

กัน สิ่งเหล่านี้จะกดดันให้พี่เลี้ยงผู้สูงอายุเกิดความตึงเครียดในการทำงาน (กนกวรรณ คุ่มวงศ์, 2536)

จากลักษณะงานในด้านต่างๆของสถานสงเคราะห์ซึ่งเป็นงานให้บริการทางสังคม แต่ขณะเดียวกันเมื่อผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชรา ถึงแม้ในระยะแรกเข้า จะกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติว่า ต้องเป็นผู้ไม่เจ็บป่วยด้วยโรคร้ายแรงใดๆ และสามารถช่วยเหลือตนเองได้ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2550) แต่ในความเป็นจริงพบว่าผู้สูงอายุเหล่านี้จำนวนมากเมื่อระยะเวลาผ่านไปประกอบกับอายุที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้สูงอายุเหล่านี้มีจำนวนไม่น้อยที่เจ็บป่วยต้องอยู่ในภาวะพึ่งพาเพิ่มขึ้นตามลำดับ เนื่องจากวัยสูงอายุมีข้อจำกัดในการทำกิจกรรมต่างๆจากการเสื่อมลงของอวัยวะตามวัยที่เพิ่มขึ้น เช่น อัมพฤกษ์ สมองเสื่อม (Tiden and Weinert, 1987) จากการศึกษาในระดับประเทศในกลุ่มผู้สูงอายุไทยพบว่า ผู้สูงอายุทุก 1 ใน 4 มีปัญหาทางสุขภาพที่เป็นสาเหตุให้ไม่สามารถทำกิจกรรมที่เคยทำได้ (สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล, 2542) และประมาณร้อยละ 80 ของผู้สูงอายุมีโรคเรื้อรังอย่างน้อยหนึ่งโรค และเป็นสาเหตุนำของการเกิดภาวะทุพพลภาพ (Roach, 2000) ซึ่งงานการดูแลผู้สูงอายุเหล่านี้เป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อน ซับซ้อน ผู้ให้การดูแลต้องมีความรู้เรื่องการดูแลที่เข้าใจผู้สูงอายุ รวมทั้งต้องให้การดูแลที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ พี่เลี้ยงผู้สูงอายุหรือผู้ดูแลเหล่านี้ต้องรับบทบาทของผู้ดูแล (Caregiver) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อช่วยตอบสนองการทำกิจกรรมต่างๆในชีวิตประจำวันและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ (มาลินี วงศ์สิทธิ์ และศิริวรรณ ศิริบุญ, 2541) รวมทั้งการต้องเผชิญกับระบบการบริหารจัดการที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ความขัดแย้งในที่ทำงาน ปัญหาส่วนตัว ครอบครัวและสังคม ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอ่อนล้า ท้อแท้ เบื่อหน่าย หลีกเลี่ยงการทุ่มเทใจในการทำงานเกิดภาวะหมดไฟ (Burnout) ซึ่งก่อให้เกิดการสูญเสียกำลังคนที่เห็นชัดเจนโดยการย้าย การลาออก หรือทำงานไม่เต็มความสามารถ (ศศิวิมล คงเมือง, 2545)

การดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์นั้นบางครั้งมักมุ่งให้ความสนใจที่ตัวผู้สูงอายุ ทั้งที่ในความเป็นจริงพี่เลี้ยงผู้สูงอายุเป็นเสมือนหัวใจหลัก (Key person) และถือเป็นบุคคลสำคัญที่ใกล้ชิดและให้การดูแลผู้สูงอายุโดยตรง ซึ่งอาจถูกมองข้ามละเลยได้ ดังนั้นพี่เลี้ยงผู้สูงอายุจำเป็นที่ควรจะได้รับ การดูแลเอาใจใส่และมีการช่วยเหลือ จากการศึกษาของ Redfern (2002) เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความเครียด คุณภาพการดูแล และกำลังใจของผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ พบว่าความเครียดในงานที่เกิดขึ้นจากปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) โดยที่ปริมาณกับระยะเวลาไม่ได้สัดส่วนหรือการปฏิบัติงานให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพในเวลาจำกัด ซึ่งทำให้คุณภาพการดูแลต่ำลงด้วย

นอกจากนี้ที่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราไม่ได้มีความสัมพันธ์เชิงเครือญาติกับผู้สูงอายุ ความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้สูงอายุก็น้อยกว่าบุคคลที่เป็นญาติ รวมทั้งต้องเผชิญกับพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของบุคคลที่ไม่เคยมีความผูกพันกันมาก่อน จึงก่อให้เกิดความเครียดและต้องมีการปรับตัวอย่างมากในการเข้ามารับบทบาทเป็นผู้ดูแล (ปริญา แร่ทอง, 2547) ซึ่งจากการศึกษาของ สรินรัตน์ ตั้งชูรัตน์ (2544) พบว่า ความเครียดของผู้ดูแลที่เป็นญาติและไม่ใชญาติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ดูแลที่ไม่ใชญาติเกิดความเครียดมากกว่าผู้ดูแลที่เป็นญาติ สาเหตุหนึ่งที่เกิดจากความเครียดในตัวผู้ดูแลที่ไม่ใชญาติคือ ปัญหาของผู้ดูแลที่เกิดระหว่างการให้การดูแลที่เกิดจากตัวผู้สูงอายุ นอกจากนี้ลักษณะการดูแลผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยและอยู่ในภาวะพึ่งพานั้นเป็นงานที่ต้องรับภาระในการดูแล ก่อให้เกิดความเครียด กัดดัน รู้สึกแยกจากสังคม ท้อแท้ เบื่อหน่าย เหนื่อยล้า ซึ่งเป็นผลจากการดูแล (ชนิตา มณีวรรณและคณะ, 2537; ศัทริยา รัตนวิมล, 2545; Klee, 1989) ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวผู้ดูแลผู้สูงอายุอาจนำมาสู่การทารุณกรรมในผู้สูงอายุได้ (Kosberg, 1989; Mildred and Linda, 1999) นอกจากนี้ยังพบรายงานที่แสดงถึงความเครียดของผู้ดูแลที่รับจ้างว่า ส่วนใหญ่แล้วผู้ดูแลเหล่านี้มักจะได้ค่าจ้างต่ำ ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆไม่เพียงพอ ขาดการอบรม (Braun, 2005) มีสถานภาพทางสังคมต่ำ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานมีน้อย รวมทั้งลักษณะงานที่คอยตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยเป็นปัจจัยทำให้เกิดความอ่อนล้าและเหนื่อยหน่ายต่อการทำงาน ซึ่งอาการดังกล่าวเป็นสิ่งที่เกิดจากความเครียด (Supporting cares in the community, 2006) ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพของการดูแลผู้สูงอายุ

ดังนั้นความเครียดในงานของที่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราจึงมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดและต้องทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งจากแนวคิดของ Archbold et al. (1990) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำบทบาทของผู้ดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง ความรู้สึกยากลำบากของผู้ดูแลในการทำบทบาทการให้การดูแล และ Mclean and Andrew (2000) ได้กล่าวถึงความเครียดในงานการดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ที่เกิดได้จาก ระบบการบริหารจัดการสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การทำงานของผู้ดูแลในเวรกลางคืน การให้เวลาพูดคุยกับผู้สูงอายุ การทำงานที่ให้บริการเหมือนคนรับใช้ และการเผชิญกับแรงกดดันในเรื่องต่างๆ และจากการทบทวนวรรณกรรมที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในงานและที่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา พบว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของที่เลี้ยงผู้สูงอายุ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการดูแล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ทักษะคติต่อการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งนี้ปัจจัยแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

อายุ เป็นสิ่งบ่งบอกถึงควมมีวุฒิภาวะ และประสบการณ์ ผู้ที่มีอายุมากจะสามารถในการปรับตัวและมีความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า (Gowell and Boverie, 1992) **ระดับ**

การศึกษา พบว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความเครียดซึ่ง Lazarus and Folkman (1984) พบว่า ผู้ที่มีความรู้ดีจะสามารถประเมินสถานการณ์ได้ตรงกับความเป็นจริง จึงอาจจะเกิดความเครียดในงานน้อยกว่าผู้ที่ประเมินสถานการณ์ไม่ถูกต้อง รายได้ ซึ่ง Lazarus and Folkman (1984) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับส่วนนี้ว่า ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นแหล่งประโยชน์ที่เอื้ออำนวยในการเผชิญกับความเครียด ช่วยให้บุคคลมีทางเลือกวิธีการแก้ปัญหามากขึ้น ซึ่งมีอิทธิพลในการดูแลผู้ดูแลระยะเวลาในการดูแล ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลโดยตรงต่อความเครียดของผู้ดูแล การศึกษาบางเรื่องของ Lazarus and Folkman (1984) พบว่าปริมาณเวลาที่ใช้ในการดูแลกิจกรรมต่างๆของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อการขัดขวางหรือการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตทัศนคติ และปฏิกิริยาทางอารมณ์ของผู้ดูแล ยิ่งใช้เวลาในการดูแลยิ่งมีผลกระทบต่อผู้ดูแลอย่างไรก็ตามระยะเวลาในการดูแลที่เพิ่มขึ้น ผู้ดูแลอาจจะปรับตัวและสามารถที่จะเผชิญปัญหาและความยากลำบากในการดูแลได้ดีขึ้น **ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ** Orem (2001) กล่าวว่า การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้บุคคลพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติทางบวกต่อการดูแลบุคคลที่ต้องพึ่งพา **ทัศนคติต่อการดูแลผู้สูงอายุ** ทัศนคติที่ดีต่อการดูแลผู้สูงอายุจะช่วยให้พี่เลี้ยงยอมรับผู้สูงอายุและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือหรือปฏิบัติต่อผู้สูงอายุเป็นอย่างดี มองเห็นว่าการให้การดูแลผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่น่าพอใจและเกิดความพึงพอใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ ซึ่งจะทำให้พี่เลี้ยงผู้สูงอายุลดความตึงเครียดด้านจิตใจและอารมณ์ (สายธรรม วงศ์สถิตวิไลรุ่ง, 2540)

ปัจจุบันรายงานการศึกษาเรื่องความเครียดส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในกลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุในครอบครัว (คมสัน แก้วระยะ, 2540; คัทรียา รัตนนิมล, 2545) ในกลุ่มผู้ดูแลผู้ป่วย (สุวลักษณ์ วงศ์จรรโลงศิลป์, 2542; เครือวัลย์ ทวีพยัเจริญ, 2542) ในกลุ่มผู้สูงอายุ (สิริสุดา ชาวคำเขต, 2541; วิชยา ยลพันธ์, 2546) และกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์คนชราบางหน่วยงาน (ศศิวิมล คงเมือง, 2545) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การศึกษาความเครียดของผู้ดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราในประเทศไทยยังมีน้อย พบว่ามีเพียงการศึกษาของ ศศิวิมล คงเมือง (2545) ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ องค์กรความรู้ที่มีอยู่ยังไม่ครอบคลุมถึงสถานสงเคราะห์คนชราในภาครัฐอื่นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ทัศนคติต่อการดูแลผู้สูงอายุ กับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา ซึ่งคาดว่าผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา อันจะเป็นประโยชน์ และเป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงปัญหาของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุที่อาจมีความเครียดในงานในด้านต่างๆ ซึ่งสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปหาแนวทางในการแก้ปัญหา และวิธีในการ

ช่วยเหลือพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา ในการเผชิญกับความเครียดและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุที่ดีขึ้นอันจะส่งผลดีต่อคุณภาพการดูแลผู้สูงอายุที่ดีต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการดูแล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ทักษะคิดต่อการดูแลผู้สูงอายุ และความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการดูแล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ทักษะคิดต่อการดูแลผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราหรือไม่
3. ตัวแปรพยากรณ์ใดจากปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ และทักษะคิดต่อการดูแลผู้สูงอายุที่สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ทักษะคิดต่อการดูแลผู้สูงอายุ และความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ทักษะคิดต่อการดูแลผู้สูงอายุ และความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา จากตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ และทักษะคิดต่อการดูแลผู้สูงอายุ

### แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวคิดความเครียดในงานของ Mclean and Andrew (2000) และแนวคิดความเครียดในบทบาทของผู้ดูแลของ Archbold et al. (1990) ทั้งนี้ของ Archbold et al. (1990) เป็นแนวคิดของการดูแลในครอบครัว (Family caregiver) ที่เป็นความรู้สึกยากลำบากของผู้ดูแลในการทำบทบาทการให้การดูแลซึ่งประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ 1) ความเครียดจากการดูแลโดยตรง 2) ความเครียดจากการขาดแหล่งสนับสนุน 3) ความเครียดจากความวิตกกังวล 4) ความเครียดจากความขัดแย้งในบทบาท 5) ความเครียดจากภาระค่าใช้จ่าย 6) ความเครียดจากความคาดหวังในบทบาท 7) ความเครียดจากการได้รับแรงกดดันเพิ่ม 8) ความเครียดจากความรู้สึกในการถูกควบคุม และ 9) ความเครียดโดยทั่วไปในการให้

การดูแล แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากการศึกษาค้นคว้านี้เป็นเรื่องความเครียดจากการดูแลของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในหน่วยงานซึ่งมีความเครียดจากงาน หรือลักษณะความเครียดบางด้านที่สามารถนำแนวคิดของ Mclean and Andrew (2000) ที่กล่าวถึงความเครียดในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุในสถานดูแลผู้สูงอายุเป็นความเครียดจากงาน (Job stress) ซึ่งเกิดจากระบบการบริหารจัดการสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การทำงานของผู้ดูแลในเวรกลางคืน ทักษะคติของการดูแลผู้สูงอายุ การให้เวลาพูดคุยกับผู้สูงอายุ การทำงานที่ให้บริการเหมือนคนรับใช้ และการเผชิญกับแรงกดดันในเรื่องต่างๆ แต่เนื่องจากว่าแนวคิดของ Archbold et al.(1990) กล่าวถึงบุคคลในครอบครัวหรือผู้ดูแลหรือญาติ ในบางมิติที่อาจไม่สอดคล้องกับกลุ่มพี่เลี้ยงผู้สูงอายุที่เป็นผู้ดูแลที่ไม่ใช่บุคคลในครอบครัว ดังนั้นในที่นี้ผู้วิจัยจึงพิจารณาเลือกมิติที่เหมาะสมอันได้แก่ความเครียดจากการดูแลโดยตรง เพราะบุคคลในครอบครัวและพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราต่างมีความยากลำบากในการให้การดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพาและปัญหาการดูแลอันเกิดจากพฤติกรรมจากตัวผู้สูงอายุ เนื่องจากพี่เลี้ยงผู้สูงอายุที่ดูแลผู้สูงอายุหลายประเภททั้งช่วยเหลือตัวเองได้และช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ และมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้เกิดความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุได้ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Mclean and Andrew (2000) และแนวคิดของ Archbold et al. (1990) ซึ่งได้แนวคิดที่ประยุกต์เป็น 3 ด้านคือ

1) **ความเครียดจากการดูแลโดยตรง** หมายถึง การรับรู้ความยากลำบากเกี่ยวกับกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุในเรื่อง การดูแลอนามัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ การดูแลเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุ การเคลื่อนย้ายผู้สูงอายุ การสื่อสารพูดคุยกับผู้สูงอายุ ได้แก่ การดูแลเกี่ยวกับการทำกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุ การดูแลเรื่องการแต่งตัว การขับถ่าย อาหาร การนอน การระมัดระวังไม่ให้ผู้สูงอายุหกล้ม การช่วยพาผู้สูงอายุเดินภายในหรือนอกอาคาร การอุ้มหรือพยุงให้ผู้สูงอายุลุกจากเก้าอี้ไปที่เตียง หรือจากเตียงไปยังเก้าอี้ และการสื่อสารพูดคุยกับผู้สูงอายุ

2) **ความเครียดจากระบบงาน** หมายถึง การรับรู้ความยากลำบากหรือมีปัญหากลักษณะงานที่ปฏิบัติและระบบการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน ได้แก่ ปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป บุคลากรมีจำนวนน้อย การทำงานที่ต้องเข้าเวรกลางคืน โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีปัญหากับผู้ร่วมงานหรือมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก มีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน หน่วยงานมีกฎระเบียบที่มากเกินไป

3) **ความเครียดจากตัวผู้สูงอายุและพฤติกรรมของผู้สูงอายุ** หมายถึง การรับรู้ความยากลำบากของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุจากปัญหาทางพฤติกรรมของผู้สูงอายุและจากตัวผู้สูงอายุ ได้แก่ การเรียกร้องการดูแลของผู้สูงอายุที่มากเกินไปจนความเป็นจริง ผู้สูงอายุมีปัญหาด้าน

สภาพร่างกายและอาการของโรค พฤติกรรมก้าวร้าวของผู้สูงอายุ การส่งเสียงร้องดังๆ การที่ผู้สูงอายุเกิดความหวาดระแวงบางอย่าง

สำหรับการพิจารณาตัวแปรที่จะศึกษาในการวิจัยนี้ จากการศึกษาที่ผ่านมาทั้งหมด ผู้วิจัยคัดสรรตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ คนชราที่เป็นตัวแปรที่พยาบาลสามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนให้การดูแลพยาบาล ตลอดจนการจัดกิจกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มพี่เลี้ยงผู้สูงอายุ ซึ่งได้แก่

**อายุ** เป็นสิ่งบ่งบอกถึงควมมีวุฒิภาวะ และประสบการณ์ ผู้ที่มีอายุมากจะสามารถในการปรับตัวและมีความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า (Gowell and Boverie, 1992) อายุเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการดูแลตนเองและการดูแลผู้อื่น อาจจะสามารถบอกได้ถึงความพร้อม เร็วแรงในการประกอบกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุ อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการดูแล (Horowitz, 1985) นอกจากนี้อายุยังมีความสัมพันธ์ในทางลบต่อความเครียดในบทบาทของผู้ดูแล (คมสัน แก้วระยะ, 2540) เนื่องจากอายุมากขึ้นจะมีการปรับตัว มีความรอบคอบในการแก้ไขปัญหา พิจารณาทางเลือกในการแก้ปัญหา มีผลต่อการเผชิญปัญหา และมีประสบการณ์ในการจัดการกับความเครียด ซึ่งจะส่งผลต่อความเครียดของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุ

**ระดับการศึกษา** เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความเครียดซึ่ง Lazarus and Folkman (1984) พบว่า ผู้ที่มีความรู้ดีจะสามารถประเมินสถานการณ์ได้ตรงกับความเป็นจริงจึงอาจเกิดความเครียดในงานน้อยกว่าผู้ที่ประเมินสถานการณ์ไม่ถูกต้อง และจากการศึกษาของ Lee, Brennan and Daly (2001) พบว่า ผู้ดูแลที่มีการศึกษาดีจะมีสติปัญญาและการใช้เหตุผลดี มีความพึงพอใจในชีวิตในระดับที่สูงและมีความเครียดในระดับต่ำ การศึกษาที่ดีจะช่วยให้บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีกว่า เพราะบุคคลได้ใช้การเรียนรู้ในอดีตและพฤติกรรมที่เคยใช้ประสบผลสำเร็จมาแล้วมาเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ การได้รับการศึกษาจะช่วยให้บุคคลได้พัฒนาความรู้ทักษะและทัศนคติที่มีต่อการดูแลตนเองและผู้อื่น รู้จักแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งต่างๆ ได้มากขึ้น (วิมลรัตน์ ภูวราวุฒิปานิช, 2537) ผู้ที่มีการศึกษาต่ำจึงเกิดความเครียดได้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

**รายได้** รายได้ของบุคคลเป็นแหล่งประโยชน์ที่เอื้อต่อการเผชิญความเครียด ช่วยให้บุคคลมีทางเลือกวิธีการแก้ปัญหามากขึ้น (Lazarus and Folkman, 1984) และจากการศึกษาของ Barusch and Spaid (1989 cite in Given et al., 2001) พบว่าผู้ดูแลที่มีรายได้ไม่เพียงพอแน่นอนต้องมีการใช้เวลาของตนเองในการทำงานมากขึ้น จึงทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่ง (Lazarus and Folkman, 1984) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับส่วนนี้ว่า ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นแหล่งประโยชน์ที่เอื้ออำนวยในการเผชิญกับความเครียด ช่วยให้บุคคลมีทางเลือกวิธีการแก้ปัญหามากขึ้นและเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งมีอิทธิพลในการดูแลผู้อื่น



นอกจากนี้ยังพบรายงานที่แสดงถึงความเครียดของผู้ดูแลที่รับจ้างว่า ส่วนใหญ่แล้วผู้ดูแลเหล่านี้ มักจะได้ค่าจ้างต่ำ ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆไม่เพียงพอ (Braun, 2005) ทำให้มีผลต่อ ประสิทธิภาพการดูแลผู้สูงอายุ ฐานะทางเศรษฐกิจถือเป็นสาเหตุของความเครียดได้อย่างต่อเนื่อง การมีฐานะที่มั่นคงจะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ดูแลเผชิญกับความเครียดได้ดีขึ้น (นันทพร ศรีนิ่ม, 2544) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ รายได้ของครอบครัวที่ไม่เพียงพอ (มนตรี ลิขิตภูมิ, 2547)

**ระยะเวลาในการดูแล** ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลโดยตรงต่อความเครียดของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุ จากการศึกษาของ Lazarus and Folkman (1984) พบว่า ปริมาณเวลาที่ใช้ในการดูแล กิจกรรมต่างๆของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อการขัดขวางหรือการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิต ทัศนคติและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของผู้ดูแล ยิ่งใช้เวลาในการดูแล ยิ่งมีผลกระทบต่อผู้ดูแล อย่างไรก็ตามระยะเวลาในการดูแลที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้ดูแลอาจจะมีการปรับตัวและสามารถที่จะเผชิญปัญหาและความยากลำบากในการดูแลได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญแข ชิวะพันธ์ (2545) ศึกษาในผู้ดูแลผู้ป่วยที่มีความเจ็บป่วยเรื้อรังจำนวน 55 คู่ ในระยะเวลาในการดูแล 2 สัปดาห์ หลังจากจำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล สามารถอธิบายถึงภาระจากการดูแลสุขภาพของผู้ดูแล พบว่าผู้ดูแลมีความแปรปรวนของสุขภาพจิต และมีความเครียดมาจากการดูแล ร้อยละ 27.0 และที่ระยะเวลา 2 เดือน ร้อยละ 17.0 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อระยะเวลาในการดูแลยาวนานขึ้น ผู้ดูแลจะมีความยากลำบากในการดูแลน้อยลง และจากการศึกษาของ Lindgren (1990) พบว่าระยะเวลาในการดูแลผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการดูแล แสดงว่าระยะเวลาที่นานจะช่วยลดความเหนื่อยหน่ายลงได้ แต่ในขณะเดียวกันระยะเวลาการดูแลที่ยาวนานจะมีผลต่อสุขภาพของผู้ดูแล และยังสามารถทำให้ผู้ดูแลเกิดความรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย และอาจเกิดความเครียดขึ้นได้ ดังนั้นจึงยังไม่สามารถสรุประยะเวลาในการดูแลที่จะมีผลต่อการดูแลได้อย่างชัดเจน จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการใช้ระยะเวลาในการดูแลที่ยาวนานของผู้ดูแลอาจเป็นการฝึกฝนทักษะการดูแล ทำให้ผู้ดูแลสามารถให้การดูแลได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามหากผู้ดูแลต้องทำหน้าที่ดูแลเป็นระยะเวลานาน อาจส่งผลให้ผู้ดูแลรู้สึกเหนื่อย อ่อนล้า และเกิดความเครียดในที่สุด

**ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ** Orem (2001) กล่าวว่า การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้บุคคลพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติทางบวกต่อการดูแลบุคคลที่ต้องพึ่งพา นอกจากนี้ Orem (2001) ยังกล่าวไว้ว่า การใช้ความรู้ในการดูแลบุคคลที่ต้องพึ่งพา นอกจากจะใช้ในการคิดพิจารณาตัดสินใจแล้วยังใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการดูแลบุคคลที่ต้องพึ่งพาอีกด้วย นอกจากนี้ การดูแลผู้สูงอายุเป็นสถานการณ์ที่ผู้ดูแลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆไม่ว่าจะเป็นด้านอารมณ์ จิตใจ ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ดังนั้นพี่เลี้ยงผู้สูงอายุจะต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกลไกการ

เปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ พี่เลี้ยงผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องมีทักษะการดูแลเฉพาะเจาะจงกับความต้องการการดูแลในแต่ละด้าน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2547) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งโรจน์ พุ่มริ้ว และคณะ (2540) พบว่า การได้รับความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุมีผลต่อการดูแลเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ โดยผู้ที่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุสามารถดูแลผู้สูงอายุได้ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการดูแล เนื่องจากผู้ดูแลที่ได้รับความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุนั้นใช้ความรู้มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม และส่งผลต่อความเครียดในการดูแลน้อยลง

**ทัศนคติต่อการดูแลผู้สูงอายุ** เป็นความเชื่อ ความรู้สึก รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งบอกถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะได้ตอบ และแสดงให้ทราบถึงแนวทางการสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2537) บุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการดูแลผู้สูงอายุก็จะแสดงออกมาในรูปของความสุข ความยินดี ความเต็มใจ และมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติต่อผู้สูงอายุอย่างดี ตรงข้ามกับบุคคลที่มีทัศนคติทางลบต่อการดูแลผู้สูงอายุเมื่อต้องดูแลผู้สูงอายุอาจก่อให้เกิดความไม่ยินดี และก่อให้เกิดความเครียดในการดูแลได้ (Robbins, 1988) ทัศนคติของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุมีความสำคัญมาก เนื่องจากทัศนคติที่ดีต่อการดูแลผู้สูงอายุจะช่วยทำให้พี่เลี้ยงผู้สูงอายุยอมรับผู้สูงอายุ และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือหรือปฏิบัติต่อผู้สูงอายุเป็นอย่างดี มองเห็นว่าการให้การดูแลผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่น่าพอใจ และเกิดความพึงพอใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ ซึ่งจะทำให้พี่เลี้ยงผู้สูงอายุลดความตึงเครียดด้านจิตใจ อารมณ์ และมีการปรับตัวต่อการดูแลผู้สูงอายุได้ดีขึ้น (สายธรรม วงศ์สถิตวิไลรุ่ง, 2540) และทัศนคติต่องาน โดยลักษณะงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุเป็นงานที่ลำบาก จำเจ ไม่สร้างสรรค์ น่าเบื่อ ทั้งนี้การทำงานกับผู้สูงอายุจะไม่สามารถแบ่งภาระงานตามเวลาที่กำหนดไว้ งานบางอย่างอาจจะทำแล้วทำอีกไม่เสร็จสิ้นแล้วต้องคอยดูแลอย่างใกล้ชิด เพราะการกระทำหรือกิจกรรมบางอย่างของผู้สูงอายุก่อให้เกิดอันตรายได้ง่าย ดังนั้นผู้ที่เข้ามาทำงานในอาชีพพี่เลี้ยงผู้สูงอายุจะต้องมีความเข้าใจลักษณะงานอาชีพพี่เลี้ยงผู้สูงอายุ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2545) อัตราส่วนของผู้ดูแลต่อผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรามอบหมายให้ดูแลในปัจจุบันโดยแยกผู้สูงอายุเป็น 2 ประเภท คือ ผู้สูงอายุที่ช่วยตนเองได้และผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ จากการศึกษาของขวัญเมือง บวรธศกุล (2543) พบว่าอัตราส่วนของผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้อยู่ระหว่าง 11 - 20 คนต่อผู้ดูแล 1 คน และผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้อยู่ระหว่าง 6 - 10 คนต่อผู้ดูแล 1 คน

### สมมติฐานการวิจัย

จากแนวเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำมาตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการดูแล มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา
2. ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา
3. ทักษะติดต่อการดูแลผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา
4. ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ทักษะติดต่อการดูแลผู้สูงอายุสามารถทำนายความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา

### ขอบเขตการวิจัย

**ประชากร** เป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพี่เลี้ยงซึ่งเป็นลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราวในสถานสงเคราะห์คนชราซึ่งเป็นสถานที่พักสำหรับผู้สูงอายุ มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ ยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัย ไม่มีญาติขาดผู้อุปการะดูแล ไม่สามารถอยู่กับครอบครัวได้ ซึ่งเป็นสวัสดิการของภาครัฐบาล มีจำนวน 20 แห่ง ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่รับการสงเคราะห์ ดูแลเกี่ยวกับชีวิตประจำวันความเป็นอยู่ ตลอดจนการดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลได้แบ่งหน้าที่รับผิดชอบสถานสงเคราะห์คนชราในหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจำนวน 7 แห่ง กรุงเทพมหานครจำนวน 1 แห่ง และกระทรวงมหาดไทย ซึ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวน 12 แห่ง

**กลุ่มตัวอย่าง** เป็นพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราของภาครัฐ ซึ่งผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม ได้แก่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจำนวน 3 แห่ง กรุงเทพมหานครจำนวน 1 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวน 6 แห่ง

**ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย**

1. ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่
  - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการดูแล
  - 1.2 ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ
  - 1.3 ทักษะติดต่อการดูแลผู้สูงอายุ
2. ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความเครียดในงาน

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**พี่เลี้ยงผู้สูงอายุ** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพี่เลี้ยงซึ่งเป็นลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราวในสถานสงเคราะห์คนชราของภาครัฐ ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่รับการสงเคราะห์ ดูแลเกี่ยวกับชีวิตประจำวันความเป็นอยู่ ตลอดจนการดูแลสุขภาพอนามัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ

**สถานสงเคราะห์คนชรา** หมายถึง สถานที่พักสำหรับผู้สูงอายุ มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ ยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัย ไม่มีญาติขาดผู้อุปการะดูแล ไม่สามารถอยู่กับครอบครัวได้ ซึ่งเป็นสวัสดิการของภาครัฐบาล มีจำนวน 20 แห่ง

**ความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุ** หมายถึง การรับรู้ถึงความยากลำบากหรือความรู้สึกเป็นปัญหาในการทำงานเป็นพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา ความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในการศึกษาค้นคว้านี้ใช้ความเครียดตามแนวคิดของ Archbold et al.(1990) และ Mclean and Andrew (2000) ซึ่งสรุปถึงความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1) ความเครียดจากการดูแลโดยตรง หมายถึง การรับรู้ความยากลำบากเกี่ยวกับกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุในเรื่อง การดูแลอนามัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ การดูแลเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุ การเคลื่อนย้ายผู้สูงอายุ การสื่อสารพูดคุยกับผู้สูงอายุ ได้แก่ การดูแลเกี่ยวกับการทำกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุ การดูแลเรื่องการแต่งตัว การขับถ่าย อาหาร การนอน การระมัดระวังไม่ให้ผู้สูงอายุหกล้ม การช่วยพาผู้สูงอายุเดินภายในหรือนอกอาคาร การอุ้มหรือพยุงให้ผู้สูงอายุลุกจากเก้าอี้ไปที่เตียง หรือจากที่เตียงไปยังเก้าอี้ และการสื่อสารพูดคุยกับผู้สูงอายุ

2) ความเครียดจากระบบงาน หมายถึง การรับรู้ความยากลำบากหรือมีปัญหาลักษณะงานที่ปฏิบัติและระบบการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน ได้แก่ ปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป บุคลากรมีจำนวนน้อย การทำงานที่ต้องเข้าเวรกลางคืน โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีปัญหากับผู้ร่วมงานหรือมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก มีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน หน่วยงานมีกฎระเบียบที่มากเกินไป

3) ความเครียดจากตัวผู้สูงอายุและพฤติกรรมของผู้สูงอายุ หมายถึง การรับรู้ความยากลำบากของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุจากปัญหาทางพฤติกรรมของผู้สูงอายุและจากตัวผู้สูงอายุ ได้แก่ การเรียกร้องการดูแลของผู้สูงอายุที่มากเกินไปจนเกินความเป็นจริง ผู้สูงอายุมีปัญหาด้านสภาพร่างกายและอาการของโรค พฤติกรรมก้าวร้าวของผู้สูงอายุ การส่งเสียงร้องดังๆ การที่ผู้สูงอายุเกิดความหวาดระแวงบางอย่าง

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะเบื้องต้นของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุ ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการดูแล

อายุ หมายถึง จำนวนเต็มเป็นปีของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราโดยนับเป็นจำนวนปี

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา

รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่พี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราได้รับเป็นประจำทุกเดือน รวมถึงค่าตอบแทนอื่นที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่สถานสงเคราะห์คนชราที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน

ระยะเวลาในการดูแล หมายถึง จำนวนปีที่พี่เลี้ยงผู้สูงอายุให้การดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราตั้งแต่เริ่มเข้ามาดูแลจนถึงปัจจุบัน นับจำนวนเต็มปี

**ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ** หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ข้อมูลจากการเรียนรู้ของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุ เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราเกี่ยวกับเรื่อง การสูงอายุและการเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุ การฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย การดูแลป้องกันอุบัติเหตุ การใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายผู้สูงอายุ การทำความสะอาดร่างกายและการดูแลแต่งกายผู้สูงอายุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการพยาบาลแก่ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้หรือช่วยเหลือตัวเองได้บางส่วน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบวัดความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของ หลักสูตรการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุของกระทรวงศึกษาธิการ (2546) และการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุของ ยุทธ์ ไทยวรรณ (2545) ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1) การสูงอายุและการเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุ หมายถึง การที่พี่เลี้ยงผู้สูงอายุมีความสามารถในการรับรู้ มีข้อมูลจากการเรียนรู้เกี่ยวกับ กระบวนการสูงอายุและการเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมของผู้สูงอายุ

2) การฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย หมายถึง การที่พี่เลี้ยงผู้สูงอายุมีความสามารถในการรับรู้ มีข้อมูลจากการเรียนรู้เกี่ยวกับ วิธีการดูแลผู้สูงอายุของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา ให้การดูแลผู้สูงอายุในเรื่องการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย ได้แก่ การวางแผนและจัดกิจกรรมการบริหารกล้ามเนื้อและข้อสำหรับผู้สูงอายุ จัดกิจกรรมส่งเสริมงานอดิเรกสำหรับผู้สูงอายุ หรือจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายตามที่ต้องการ

3) การดูแลป้องกันอุบัติเหตุ หมายถึง การที่พี่เลี้ยงผู้สูงอายุมีความสามารถในการรับรู้ มีข้อมูลจากการเรียนรู้เกี่ยวกับ วิธีการดูแลผู้สูงอายุของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราในการดูแลป้องกันอุบัติเหตุในผู้สูงอายุ ได้แก่ การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดกับผู้สูงอายุ การสังเกตอาการและพฤติกรรมของผู้สูงอายุที่อาจจะส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ

4) การใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายผู้สูงอายุ หมายถึง การที่พี่เลี้ยงผู้สูงอายุมีความสามารถในการรับรู้ มีข้อมูลจากการเรียนรู้เกี่ยวกับ วิธีการดูแลผู้สูงอายุของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราที่สามารถใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายผู้สูงอายุ ได้แก่ การสอนวิธีการใช้ไม้เท้า สอนวิธีใช้เก้าอี้ล้อเข็น การเคลื่อนย้ายผู้สูงอายุจากเตียงไปยังเก้าอี้ล้อเข็นและจากเก้าอี้ล้อเข็นไปยังเตียงนอน

5) การทำความสะอาดร่างกายและการดูแลร่างกายผู้สูงอายุ หมายถึง การที่พี่เลี้ยงผู้สูงอายุมีความสามารถในการรับรู้ มีข้อมูลจากการเรียนรู้เกี่ยวกับ วิธีการดูแลผู้สูงอายุของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราในการดูแลผู้สูงอายุในเรื่อง การทำความสะอาดร่างกายและการดูแลร่างกายผู้สูงอายุ ได้แก่ การทำความสะอาดปาก ฟัน ฝ่ามือ เล็บ หู ตา และการสวมใส่เสื้อผ้าให้แก่ผู้สูงอายุ

6) การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการพยาบาลแก่ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ หรือช่วยเหลือตัวเองได้บางส่วน หมายถึง การที่พี่เลี้ยงผู้สูงอายุมีความสามารถในการรับรู้ มีข้อมูลจากการเรียนรู้เกี่ยวกับ วิธีการดูแลผู้สูงอายุของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราในเรื่อง การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยเหลือผู้สูงอายุ ได้แก่ การจัดทำ การพลิกตะแคงตัวเพื่อป้องกันการเกิดแผลกดทับ พยุงตัวลุกนั่ง การจัดทำเตียงนอน

**ทัศนคติต่อการดูแลผู้สูงอายุ** หมายถึง ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด และท่าทีของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราที่แสดงออกถึงการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์และทำให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อผู้สูงอายุ ต่อการดูแลผู้สูงอายุและสถานสงเคราะห์คนชรา ซึ่งวัดได้จาก แบบวัดทัศนคติต่อการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดทัศนคติของพี่เลี้ยงต่อการดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา ซึ่งสร้างโดย กนกวรรณ คุ่มวงศ์ (2536) ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้คือ

1) ทัศนคติที่มีต่องาน หมายถึง ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด และท่าทีของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราที่แสดงออกถึงการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่องานการดูแลผู้สูงอายุ

2) ทัศนคติที่มีต่อผู้สูงอายุ หมายถึง ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด และท่าทีของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราที่แสดงออกถึงการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อตัวผู้สูงอายุ

3) ทัศนคติที่มีต่อองค์กร หมายถึง ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด และท่าทีของ

พี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราที่แสดงออกถึงการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อหน่วยงาน องค์กร ซึ่งในที่นี้ ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรา รวมถึงกฎระเบียบขององค์กรด้วย

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจเกี่ยวกับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาในสถานสงเคราะห์คนชรา