

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทเสียค่าบริการของรัฐบาลและเอกชน” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาในเชิงเปรียบเทียบ เกี่ยวกับการรับรู้ตนเองของพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุ ศึกษาความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง ศึกษาลักษณะการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุ และปัญหาในการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุ รวมถึงวิธีการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการสื่อสาร โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในการเก็บข้อมูลเป็นหลัก และใช้การสังเกตการณ์ประกอบ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 2 กลุ่ม

กลุ่มแรก ได้แก่ พี่เลี้ยง จำนวน 4 คน และผู้สูงอายุ จำนวน 20 คน ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลสองแห่ง คือ สถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค เขตภาษีเจริญ และสถานสงเคราะห์คนชรา วาสนะเวศม์ พระนครศรีอยุธยา

กลุ่มที่สอง ได้แก่ พี่เลี้ยง จำนวน 8 คน และผู้สูงอายุ จำนวน 13 คน ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนสามแห่ง ได้แก่ สถานพยาบาลศุขเวช เนอสซิ่งโฮม สถานพักฟื้นสุขภาพวัย ค्लीนิกมิตรภาพเวชกรรม และ บ้านวัยทอง โรงพยาบาลหัวเฉียว

ในการสรุปผลการวิจัยและทำการอภิปรายผลการวิจัยไปพร้อมๆ กัน โดยผู้วิจัยจะทำการนำเสนอตามลำดับปัญหาคำนำวิจัย ดังต่อไปนี้

ปัญหาคำนำวิจัยข้อที่ 1 พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล มีการมองตนเองแตกต่างจากพี่เลี้ยง และผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนหรือไม่ อย่างไร

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

การมองตนเองของพี่เลี้ยง

จากผลการวิจัย พบว่า พี่เลี้ยงทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนมีการมองตนเองที่ไม่แตกต่างกัน ดังนี้

1. การมองตนเองในด้านนิสัยส่วนตัว

ที่เลี้ยงทั้งของรัฐบาลและเอกชนมีการมองตนเองด้านนิสัยส่วนตัวที่ไม่ต่างกัน ดังนี้

ด้านบวก ที่เลี้ยงมีการมองตนเองเกี่ยวกับนิสัยส่วนตัวด้านบวกคือ เป็นคนใจเย็น มีเมตตา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เข้ากับคนได้ง่าย และเข้าใจผู้อื่นได้ดี

ด้านลบ ที่เลี้ยงมองตนเองเกี่ยวกับนิสัยด้านลบไม่แตกต่างกัน โดยมองว่าตนเป็นคนขี้หงุดหงิด มีความโกรธ ซึ่งนิสัยเหล่านี้ที่เลี้ยงไม่ต้องการที่จะให้เกิด แต่ก็หลีกเลี่ยงไม่ได้

2. การมองตนเองด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ

ที่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนส่วนใหญ่มีการมองตนเองในด้านสถานภาพความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุที่เหมือนกัน คือ มองว่าตนเป็นเหมือนญาติ หรือลูกหลานของผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุเป็นเสมือนญาติผู้ใหญ่ของตนเอง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากความคุ้นเคยระหว่างที่เลี้ยงกับผู้สูงอายุ เพราะที่เลี้ยงมีหน้าที่ที่ต้องให้การดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุโดยตรงเป็นประจำทุกวัน ทำให้มีความคุ้นเคยและผูกพันกัน และที่เลี้ยงส่วนใหญ่ก็มีอายุน้อยกว่าผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการดูแลผู้สูงอายุ ที่เลี้ยงจึงมีความรู้สึกเหมือนกำลังดูแลผู้ใหญ่อยู่ ประกอบกับสรรพนามที่ใช้เรียกผู้สูงอายุที่เป็นแบบนับญาติ อาจมีส่วนทำให้ที่เลี้ยงมีความรู้สึกร่วมไปด้วยว่าผู้สูงอายุก็เป็นเหมือนญาติผู้ใหญ่ของตน

แต่มีที่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์เอกชนบางส่วนมองว่าผู้สูงอายุเป็นเหมือน ดูกตา เด็ก หรือใบไม้ที่กำลังจะร่วง นั้นแสดงให้เห็นถึงภาระหน้าที่ที่ที่เลี้ยงมีต่อผู้สูงอายุ นั่นคือ การให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวนี้เจือไปด้วยความรัก สงสาร และเอ็นดูผู้สูงอายุอยู่ในที่ สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงการรับมองตนเองของที่เลี้ยงว่าเป็นผู้ปกป้องผู้สูงอายุ อาจเนื่องมาจากที่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลเป็นผู้มีความรู้ในด้านการพยาบาลโดยตรง และผู้สูงอายุเองก็มีสุขภาพที่ไม่สมบูรณ์ ทำให้ที่เลี้ยงรู้สึกเห็นใจและสงสารผู้สูงอายุ

แต่มีที่เลี้ยงบางคนในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลที่มองว่าผู้สูงอายุเป็นเหมือนบุคคลพิเศษ บางคนก็มองว่าผู้สูงอายุเหมือนเจ้านาย ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน ซึ่งที่เลี้ยงยังติดอยู่กับระบบค่านิยมในการยกย่องผู้มีความรู้ความสามารถ ว่าสามารถให้คุณให้โทษแก่ตนได้

3. การมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ที่เลี้ยงทั้งในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน มีการมองตนเองในด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่แตกต่างกัน คือที่เลี้ยงมีความพึงพอใจในอาชีพที่ทำอยู่ เนื่องมาจากเหตุผลด้านความสบายใจต่องานที่ทำ มีทัศนคติที่ดีต่อการดูแลผู้สูงอายุ และได้ช่วยเหลือผู้สูงอายุ จึงทำให้ที่เลี้ยงมีความสุขกับงานที่ทำ โดยไม่ได้คำนึงถึงเรื่องผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินสักเท่าไรนัก

การมองตนเองของผู้สูงอายุ

จากผลการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราทั้งของรัฐบาลและเอกชน มีการมองตนเองทั้งที่เหมือนและแตกต่างกัน

การมองตนเองที่เหมือนกัน คือ การมองตนเองด้านนิสัยส่วนตัว

ด้านบวก ผู้สูงอายุจะมองว่าตนเองเป็นคนมีเมตตาต่อผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น และเป็นคนอารมณ์ดี

แต่มีประเด็นที่น่าสนใจคือผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะมีการมองตนเองในแง่บวกที่หลากหลายกว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน คือเป็นผู้มีธรรมะในใจ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์รัฐบาลมีความอิสระในการดำเนินชีวิตมากกว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์เอกชนซึ่งต้องพึ่งพาอาศัยที่เลี้ยงเกือบตลอดเวลา มีหน้าที่ยังมีความเจ็บป่วยด้วยโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมที่ตนสนใจได้ตามปกติ อันเป็นเหตุให้จิตใจห่อเหี่ยว ห่วงกังวลแต่เรื่องสุขภาพของตนเอง ไม่มีเวลาที่จะคิดทำอย่างอื่นได้ โดยอ้างเหตุผลว่า “สังขารไม่เอื้ออำนวย” ซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุตัดตนเองออกจากกิจกรรมและความสนใจต่างๆ เพราะเมื่อเทียบกับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะสามารถไปวัด นั่งสมาธิได้ตามที่ใจปรารถนา

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะมีความภาคภูมิใจในตนเองสูงกว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยสูงกว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน ดังแสดงในตารางที่ 2 หน้า 45 โดยส่วนมากจะได้รับการศึกษามาดี จึงมียศมีตำแหน่งให้ภาคภูมิใจ บางคนได้นำความรู้ไปช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ NCOA (1974 อ้างถึงใน มารศรี นุชแสงพลี, 2532) ที่พบว่าระดับการ

ศึกษาของผู้สูงอายุจะมีผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่ำ

ด้านลบ ส่วนในด้านลบนั้น ผู้สูงอายุจะมองว่าตนเองเป็นคนโกรธง่าย ใจร้อน และ ซ้ำหูซ้ำใจ ซึ่งนิสัยต่างๆ เหล่านี้ผู้สูงอายุไม่ต้องการให้เกิดขึ้นเลย แต่ไม่สามารถควบคุมได้

การที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการมองตนเองในด้านลบที่ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านร่างกาย ร่างกายจะทรุดโทรมลง มีการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ กังวลว่าจะไม่มีคนให้พึ่งพิง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีผลต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้สูงอายุโดยตรง สอดคล้องกับกรอบแนวคิดเรื่องผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผู้สูงอายุ ของ พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2534) ที่กล่าวถึงปัญหาที่ผู้สูงอายุต้องประสบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายเมื่อเข้าสู่วัยชรา โดยการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายนั้นมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพจิตใจ คือเมื่อร่างกายทรุดโทรม ผู้สูงอายุจะรู้สึกที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นมากขึ้น ก็ยังทำให้รู้สึกหงุดหงิด ใจน้อย ได้

ดังนั้นจึงมิใช่เรื่องแปลกที่ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราทั้งของรัฐบาลและเอกชนจะมีการมองตนเองเกี่ยวกับนิสัยด้านลบว่าเป็นคนโกรธง่าย ใจร้อน ซ้ำหูซ้ำใจ เพราะผู้สูงอายุเหล่านี้ต่างก็มีภาวะที่ต้องพึ่งพิงที่เลี้ยงไม่มากนัก

การมองตนเองที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่

1. การมองตนเองด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยง

ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนส่วนใหญ่จะมองว่าตนเองเป็นเหมือนญาติผู้ใหญ่ของพี่เลี้ยง ได้แก่ ปู่ย่าตายาย และมีความเห็นว่าพี่เลี้ยงเป็นเหมือนลูกหลานของตน ซึ่งแตกต่างจากผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล ที่ส่วนใหญ่มีการมองตนเองว่าเป็นเพียงผู้มาอาศัยพึ่งพิงอยู่ในสถานสงเคราะห์ โดยมีพี่เลี้ยงเป็นเจ้าหน้าที่คอยให้การดูแล อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น ทำความสะอาดห้องพัก ซักผ้าปูที่นอน นำอาหารมาให้รับประทาน เป็นต้น

การที่ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนส่วนใหญ่มีความรู้สึกผูกพันกับพี่เลี้ยง จนรู้สึกว่าตนเองและพี่เลี้ยงมีความสนิทสนมเหมือนญาติกันนั้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ตนเองของ พรหมทิพย์ เกษะนันท์ (2516: 16) ที่กล่าวว่า การรับรู้ตนเอง (การมองตนเอง) สามารถเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจาก สังคมที่บุคคล

อาศัยอยู่ และผู้ใกล้ชิดหรือมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น ซึ่งในที่นี้ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการมองเห็นตนเองด้านสถานภาพความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยงอาจเกิดจากความเจ็บป่วยของผู้สูงอายุเองที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องเข้าไปพักรักษาตัวในสถานสงเคราะห์ที่มีลักษณะเป็นสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาล จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุต้องได้รับการดูแลจากพี่เลี้ยงอย่างใกล้ชิด ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะไม่พบในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลเนื่องจากผู้สูงอายุทุกคนสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เพราะมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงอยู่ ทำให้ไม่มีความจำเป็นอันใดที่จะต้องให้พี่เลี้ยงมาคอยดูแลตลอดเวลา จึงเป็นเหตุให้พี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุไม่รู้สึกรู้สีกกันเหมือนอย่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์เอกชน

นอกจากนี้ยังมีเหตุผลอีกประการหนึ่ง คือความแตกต่างของสภาพความเป็นอยู่ของสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน กล่าวคือสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะมีลักษณะเป็นหอพัก บ้านเดี่ยว และทาวน์เฮาส์ (ดังภาพที่ 1 – 4) ซึ่งค่อนข้างมีความเป็นส่วนตัวสูง ต่างจากสถานสงเคราะห์ของเอกชนที่มีลักษณะเป็นห้องรวม (ดังภาพที่ 5) ทำให้พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีความใกล้ชิดกันมากกว่า จากการที่พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชนมีการไปมาหาสู่กับผู้สูงอายุได้ตลอดเวลา ทำให้พี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุมีความ “ผูกพัน” กัน สอดคล้องกับการศึกษาของ กชกร สังขชาติ (2536) ที่กล่าวถึงงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในประเทศเดนมาร์กว่า ผู้ดูแลจะมีความเป็นกันเองกับผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุ รู้สึกผูกพันทางใจ ซึ่งน่าจะเป็นการทดแทนความรู้สึกที่ขาดหายไปเนื่องจากไม่มีคนดูแล

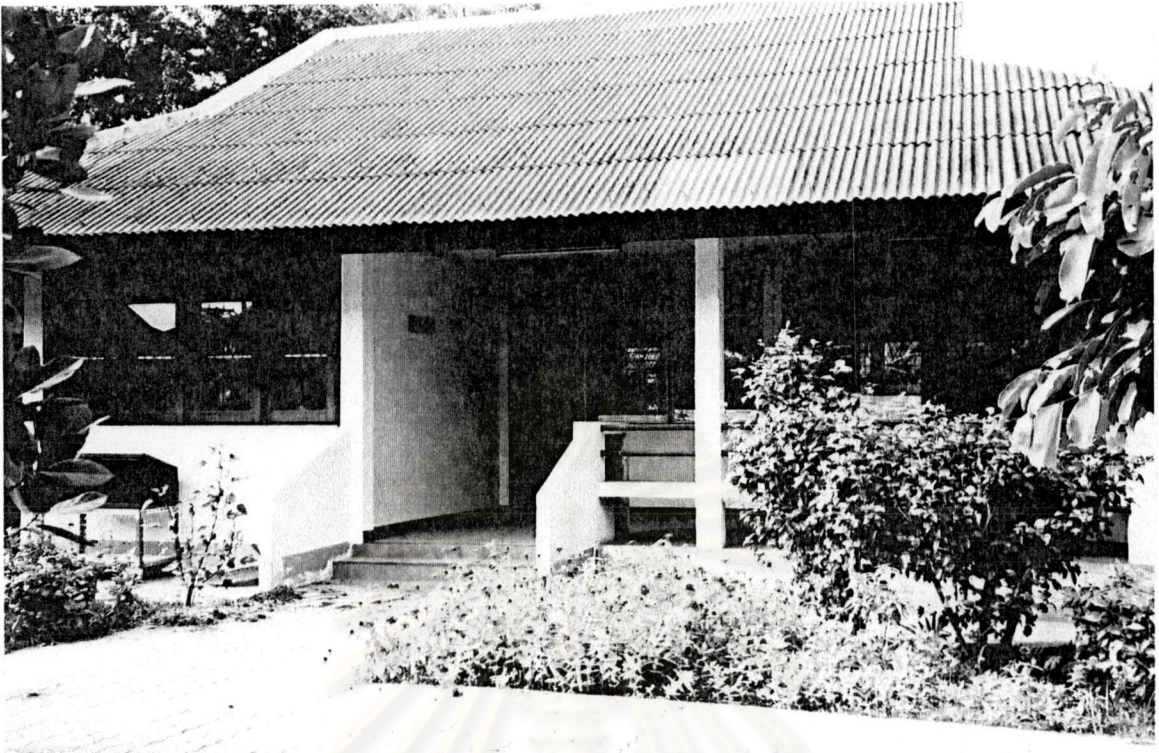
ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



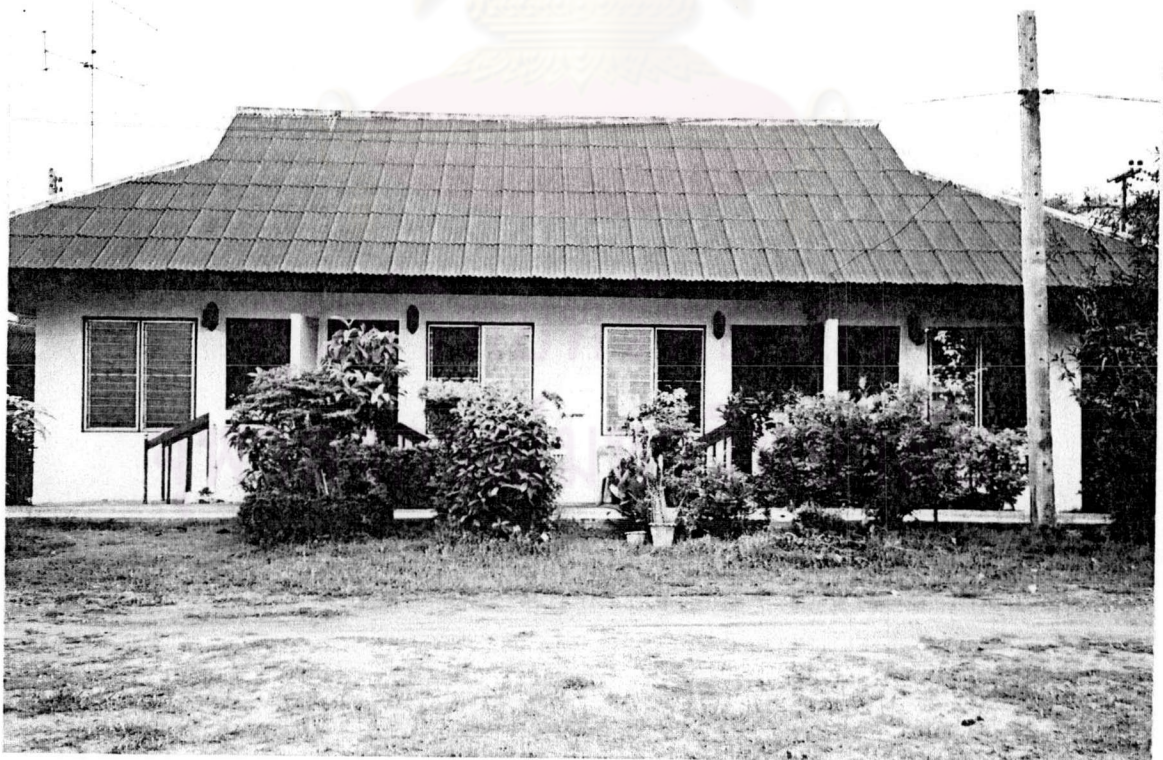
ภาพที่ 1 บริเวณหอพักคนชราในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค



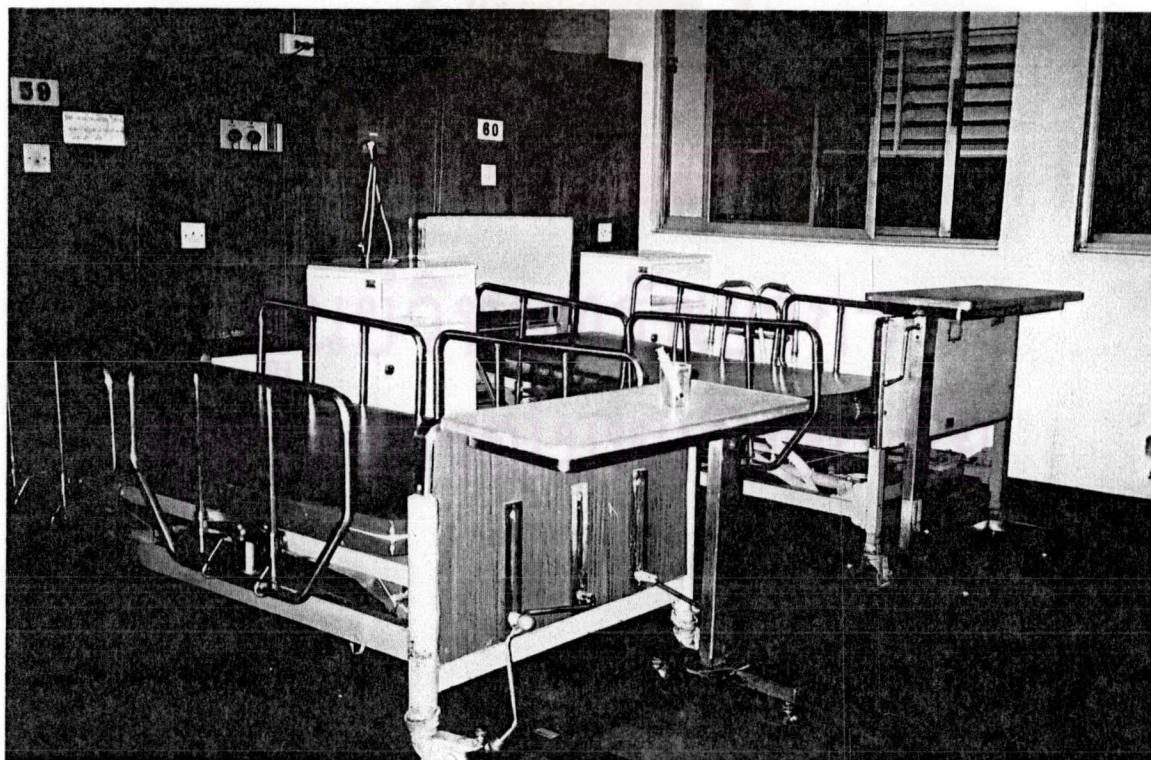
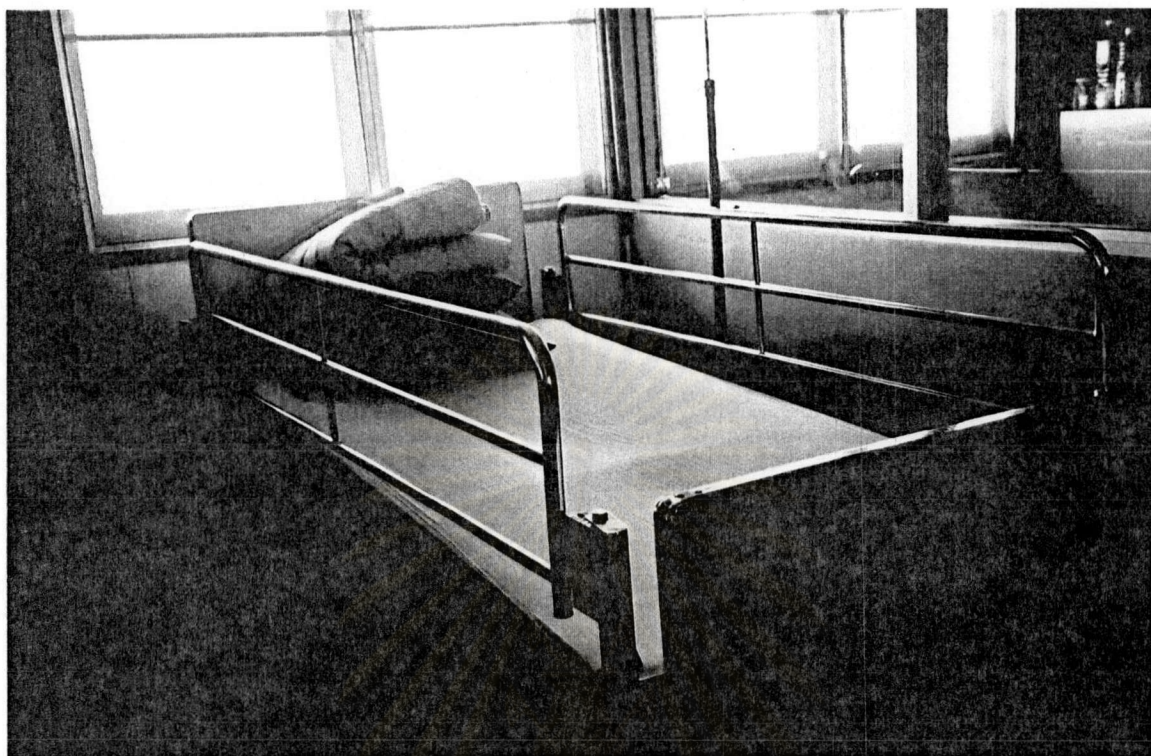
ภาพที่ 2 หอพักคนชราในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค



ภาพที่ 3 บ้านเดี่ยวในสถานสงเคราะห์คนชราวาสนะเวศม์



ภาพที่ 4 ทาวน์เฮาส์ในสถานสงเคราะห์คนชราวาสนะเวศม์



ภาพที่ 5 สภาพของเตียงนอนในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน

2. การมองตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของเอกชน ต้องยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้ได้ เนื่องจากสาเหตุที่ผู้สูงอายุเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ ซึ่งต่างจากผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลที่ส่วนใหญ่สมัครใจและเต็มใจเข้ามาอยู่เองทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวภา วัชรกิตติ (2529) ที่ได้ศึกษาความต้องการด้านสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุในต่างจังหวัด พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าไปอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในชีวิตและมีสุขภาพจิตดี

ปัจจัยแวดล้อมที่น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ได้แก่ สภาพแวดล้อม เนื่องจากสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลที่ได้ทำการศึกษาทั้งบ้านบางแคและวาสนะเวศม์ ต่างก็มีสภาพแวดล้อมที่ดี กล่าวคือ มีอาณาบริเวณกว้างขวาง มีความร่มรื่นเต็มไปด้วยต้นไม้านาพรรณ ถึงแม้ว่าสถานสงเคราะห์ทั้งสองแห่งจะตั้งอยู่ติดถนนก็ตาม แต่ภายในสถานสงเคราะห์นั้นหาได้ดูน่ายไม่ หากแต่เต็มไปด้วยบรรยากาศแห่งความสงบ โดยเฉพาะสถานสงเคราะห์วาสนะเวศม์นั้น ที่พักอาศัยมีลักษณะเป็นบ้านเดี่ยวและบ้านแฝด (ทาว์นเฮาส์) ที่มีบริเวณเป็นของตัวเอง และตั้งอยู่รวมกันเหมือนเป็นชุมชนหนึ่งที่มีคนรุ่นราวคราวเดียวกันอาศัยอยู่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองที่น่าจะมีส่วนเสริมและสร้างความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้ดีกว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของเอกชน

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงแตกต่างจากผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนหรือไม่ อย่างไร

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนต่างก็ไม่มี ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง เนื่องจากผู้สูงอายุมีความเห็นว่าพี่เลี้ยงปฏิบัติต่อผู้สูงอายุดีอยู่แล้ว จึงไม่ต้องการอะไรเพิ่มเติมอีก สาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงอาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้ในความต้องการพื้นฐานครบแล้ว โดยถ้าแบ่งตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Heirachy of Needs) ของ Maslow (อ้างถึงใน อรรถวรรณ ปิลาพันธ์โวกาท, 2542: 220) จะพบว่าความต้องการเบื้องต้นก็คือ ความต้องการด้านสรีระ (Physiological Needs)

ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม รวมถึงยารักษาโรค ซึ่งผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ทั้งของรัฐบาลและเอกชนต่างก็มีปัจจัยเลี้ยงชีพเหล่านี้้อยู่อย่างสมบูรณ์แล้ว ส่วนความต้องการในขั้นต่อมา คือ ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ซึ่งผู้สูงอายุทั้งหมดก็มีความปลอดภัยในชีวิตอยู่แล้ว เพราะถ้าอยู่ข้างนอกอาจต้องอยู่คนเดียว เสี่ยงต่อการหล่ม ทำให้บาดเจ็บ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่ผู้สูงอายุไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง อาจเกิดจากพี่เลี้ยงไม่สามารถให้ในสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการอย่างแท้จริงได้ เช่น ให้ผู้สูงอายุได้กลับไปใช้ชีวิตอยู่อย่างมีความสุขกับครอบครัว ให้สุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงแก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ทั้งของรัฐบาลและเอกชนบางส่วนที่ไม่มีความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง เนื่องจากเหตุผลที่ว่าพี่เลี้ยงมีภาระหน้าที่หนักอยู่แล้ว จึงไม่ต้องการเพิ่มภาระให้พี่เลี้ยงอีก สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าแท้ที่จริงแล้ว ผู้สูงอายุเหล่านี้ก็มีความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงก็เป็นได้ แต่เนื่องจากเหตุผลด้านความเกรงใจต่อพี่เลี้ยงทำให้ผู้สูงอายุไม่ต้องการที่จะออกความเห็นใดๆ เพราะคิดว่าจะเป็นการเพิ่มภาระความรับผิดชอบให้กับพี่เลี้ยงอีก แต่ก็ยังมีผู้สูงอายุบางส่วนที่มีความคิดว่าตนไม่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องอะไรจากพี่เลี้ยง คือ พี่เลี้ยงทำอะไรให้ก็ต้องยอมรับอย่างนั้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดจากความไม่รู้ในสิทธิของตนว่ามีสิทธิ์ที่จะบอกกล่าวกับพี่เลี้ยงได้ โดยไม่ถือว่าเป็นความผิด หรืออีกแง่หนึ่งอาจเกิดจาก “สภาวะยอมจำนน” ต่อบริบทที่เปลี่ยนไป ซึ่งจากเดิมที่ผู้สูงอายุได้อยู่ในสังคมภายนอกที่ให้การยอมรับนับถือผู้สูงอายุ และถือว่าผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่มีคุณค่า โดยเฉพาะลูกหลานของตนจะให้ความเคารพยำเกรง แต่เมื่อผู้สูงอายุต้องเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ ผู้สูงอายุต้องเปลี่ยนสถานภาพและบทบาทไปในทางตรงกันข้าม กล่าวคือผู้สูงอายุจะกลายเป็นผู้มาพึ่งพา ดังนั้นจึงให้ความสำคัญกับพี่เลี้ยงและมองว่าพี่เลี้ยงเป็นใหญ่ที่สุดเพราะพี่เลี้ยงจะมีอิทธิพลต่อชีวิตของผู้สูงอายุตลอดระยะเวลาที่ต้องอยู่ในสถานสงเคราะห์ ซึ่งเหตุการณ์นี้ทำให้ผู้สูงอายุสูงอายุไม่ต้องการเรียกร้องอะไรเพิ่มเติม เพราะยอมรับสภาพว่าตนมาอยู่ในอีกสังคมหนึ่งซึ่งมีบริบทที่แตกต่างไปจากเดิม

นอกเหนือไปจากที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว พบว่ามีผู้สูงอายุบางส่วนทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงที่เหมือนกันคือ ในด้าน “การดูแล” เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจ โดยผู้สูงอายุต้องการให้พี่เลี้ยงเอาใจใส่ผู้สูงอายุให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญยืน สุภาพ (2521) ที่พบว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนต่างมีความต้องการที่ตรงกัน นั่นคือ ความต้องการทางกาย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกริกศักดิ์ บุญญานพวงศ์ (2539) ที่ได้ศึกษาเรื่องแนวทางในการจัดบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในอนาคต พบว่าผู้สูงอายุในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศต่างมีความต้องการหลักๆ ที่คล้ายคลึงกัน คือ ความต้องการด้านสุขภาพร่างกาย

เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วุฒิสาร ตันไชย และ เล็ก สมบัติ (2533) ที่พบว่าผู้สูงอายุมักมีปัญหา ด้านสุขภาพดังนั้นจึงต้องการการดูแลด้านร่างกายเป็นพิเศษ

แต่มีประเด็นที่แตกต่างออกไปอีกประการหนึ่งคือ ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล จะมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงด้านการสื่อสารมากกว่าด้านการดูแลทางกาย ซึ่งมีความขัดแย้งกับงานวิจัยของ บุญยีน สุภาพ (2521) ที่ได้กล่าวว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนมีความต้องการที่ตรงกันคือ ความต้องการทางกาย ที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดจากลักษณะทางด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลค่อนข้างมีฐานะทางการเงินดีเนื่องจากเป็นผู้มีการศึกษาสูง เมื่อวัยหนุ่มสาวจึงได้ทำงานที่ดี มีเงินเก็บมาใช้จ่ายยามชรา จึงไม่มีความเดือดร้อนเรื่อง ความต้องการพื้นฐาน ผู้สูงอายุจึงมุ่งประเด็นไปที่ความต้องการด้านจิตใจแทน นั่นคือคาดหวังให้ พี่เลี้ยงมีการสื่อสารที่ดีต่อผู้สูงอายุ

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 ลักษณะการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ลักษณะการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน ไม่มีความแตกต่างกัน โดยมีลักษณะการสื่อสารที่เหมือนกัน ดังนี้

1. **ขึ้นอยู่กับสถานการณ์** กล่าวคือ ต้องมีสถานการณ์ หรือ เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1.1 สถานการณ์การสื่อสารที่เป็นผลมาจากหน้าที่การงาน คือ พี่เลี้ยงมีภาระกิจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้สูงอายุ จึงทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุขึ้น

1.2 สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจ คือ ทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุ มีความเต็มใจที่จะสื่อสารซึ่งกันและกัน

1.3 สถานการณ์การสื่อสารที่เป็นไปโดยบังเอิญ คือ ทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุไม่คาดคิดว่าจะต้องมีการสื่อสารมาก่อน แต่การสื่อสารนั้นเกิดขึ้นโดยกะทันหัน หรือเป็นความบังเอิญทำให้ต้องสื่อสารกัน

1.4 สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดจากความจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือ เป็นสถานการณ์ที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องไปสื่อสารกับพี่เลี้ยงเพื่อให้พี่เลี้ยงทำบางสิ่งบางอย่างให้

อาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารไม่สามารถเกิดขึ้นลอยๆ ได้ แต่ต้องอาศัยองค์ประกอบ ด้านสถานการณ์ หรือ เหตุการณ์แวดล้อมเป็นตัวผลักดัน ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดเรื่ององค์ ประกอบของการสื่อสาร ของ Devito (1993) และ Pearce (1994) ที่กล่าวว่าในการสื่อสาร ระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เกิดขึ้นทุกครั้งย่อมต้องมีบริบทแวดล้อม (Context) หรือ สถานการณ์การสื่อสาร (Episode) ร่วมอยู่ด้วย

ในการสื่อสารกันตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ มีลักษณะคล้าย การสื่อสารที่เป็นไปเอง (Phatic Communication) คือ มีการโต้ตอบกันแบบที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ (ถิรนนท์ อนุรักษ์ศิริวงศ์, 2532) เช่น พี่เลี้ยงทักผู้สูงอายุที่เจอกันว่า “ไปไหนมาคะ” ผู้สูงอายุก็ ตอบว่า “ไปซื้อของมา” ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้ เป็นการสื่อสารเพื่อทักทายกันตามมารยาทเท่า นั้น ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะสนทนากันอย่างจริงจังสักเท่าใดนัก ทำให้ดูว่าทสนทนาที่เกิดขึ้นนั้น มีลักษณะฉาบฉวย ผ่านมาแล้วก็ผ่านไป ไม่ได้จริงจังอะไรนัก

2. มีรูปแบบการสื่อสารที่ค่อนข้างตายตัว กล่าวคือ ในการพูดคุยสนทนากัน ส่วน ใหญ่จะสามารถทำนายคำถามหรือคำตอบได้ เพราะพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุจะพูดคุยถึงสิ่งที่กำลังพบ เห็นอยู่แล้วนำมาเป็นประเด็นในการสนทนา รูปแบบการสนทนาจึงมีลักษณะสั้น คือ ถามมา ตอบ ไป ไม่มีการเยิ่นเย้อ เหมือนกับว่าทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุต่างก็รู้กฎในการสื่อสารเป็นอย่างดี คือ เข้าใจเจตนาของผู้พูดว่าต้องการคำตอบจริงๆ หรือถามเพื่อทักทายกันเท่านั้น

ในการใช้ “สิ่ง หรือ เหตุการณ์อ้างอิง” มาเป็นหัวข้อในการสนทนานั้น อาจมีข้อดีคือ เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุและพี่เลี้ยงรับรู้ร่วมกันในขณะนั้นได้ ทำให้การสื่อสารไม่ติดขัดและเป็นไปอย่าง ราบรื่น ซึ่งถือเป็นการสื่อสารที่ดี ไปได้ในกรณีพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุไม่รู้ข้อมูลซึ่งกันและกันมากนัก จะทำให้มีประเด็นเรื่องสนทนาได้หลากหลายยิ่งขึ้น

3. ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม พี่เลี้ยงจะให้ความเคารพผู้สูงอายุ มีสัมมาคารวะกับผู้สูงอายุ ทำให้การสื่อสารมีความสุภาพ และให้เกียรติผู้ใหญ่ ซึ่งการเคารพผู้อาวุโสนี้ถือเป็นวัฒนธรรม อย่างหนึ่งของไทย ดังที่ วิเชียร รักการ (2529) และ ทศนีย์ ทองสว่าง (2537) ได้กล่าวไว้ว่า คน ไทยมีค่านิยมที่ยกย่องและเคารพผู้ใหญ่ ซึ่งการสื่อสารตามวัฒนธรรมนี้ มีความสอดคล้องกับ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารของ Devito (1993) และ Pearce (1994) ที่กล่าวว่าในการสื่อ

สารต้องดูให้เหมาะสมกับแต่ละวัฒนธรรมที่เราทำการสื่อสารด้วย อีกทั้งที่เลี้ยงยังต้องดูเชื้อชาติของผู้สูงอายุด้วยว่าเป็นคนไทย หรือคนจีน เพื่อที่จะได้ใช้สรรพนามให้ถูกต้องตามธรรมเนียมนิยมของคนแต่ละชาติ

ในส่วนของวัฒนธรรมในบริบททางการแพทย์ ก็ได้แก่การที่ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนเรียกพี่เลี้ยงซึ่งเป็นพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาลว่า “หมอ” อาจเกิดจากสภาพแวดล้อมของสถานสงเคราะห์ที่มีลักษณะเป็นโรงพยาบาล สถานพยาบาล หรือคลินิก ทำให้บุคลากรต้องแต่งกายด้วยเครื่องแบบ ซึ่งเครื่องแบบของพยาบาลก็มีลักษณะสีชาวล้ำกับเครื่องแบบของแพทย์ อีกทั้งพยาบาลยังทำหน้าที่บางส่วนของหมอได้อีกด้วย เช่น ฉีดยา วัดไข้ ให้ยา เป็นต้น ทำให้ผู้สูงอายุบางส่วนเชื่อมโยง การทำหน้าที่ “พยาบาล หรือผู้ช่วยพยาบาล” เข้ากับ “แพทย์” หรืออาจเกิดจากผู้สูงอายุต้องการยกย่องพี่เลี้ยง ด้วยการใช้คำเรียกที่สูงกว่าสถานภาพหรือบทบาทที่พี่เลี้ยงเป็นอยู่จริง ทั้งนี้เพื่อให้พี่เลี้ยงรู้สึกพึงพอใจซึ่งอาจส่งผลให้พี่เลี้ยงมีการปฏิบัติตัวกับผู้สูงอายุดีขึ้นก็เป็นได้

นอกจากนี้ยังพบว่านอกจากพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ทั้งของรัฐบาลและเอกชน จะมีความเคารพผู้อาวุโสแล้ว พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลยังให้คุณค่าและให้ความเคารพ “คุณวุฒิ” ของผู้สูงอายุอีกด้วย ซึ่งอาจมีแนวคิดที่สอดคล้องกับ วิเชียร รักการ (2529) ที่กล่าวว่านอกจากคนไทยจะมีความเคารพระบบอาวุโสแล้ว คนไทยยังยกย่องความเป็นเจ้านายอีกด้วย ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูง เคยมีหน้าที่การงานที่มั่นคงมาก่อน ทำให้พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลเกิดความยำเกรงมากกว่าผู้สูงอายุที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ หรือไม่ได้รับการศึกษาเลย

4. ใช้สรรพนามแบบนับญาติ พี่เลี้ยงจะใช้สรรพนามแบบนับญาติกับผู้สูงอายุ โดยเรียกผู้สูงอายุว่า คุณตา คุณยาย ตา ยาย ย่า คุณลุง คุณป้า อากง อาม่า แม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ ว่าพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุมีความเป็นกันเอง โดยยอมให้พี่เลี้ยงเรียกแบบนับญาติได้ ซึ่งทำให้การอยู่ร่วมกันระหว่างสองฝ่ายเป็นไปด้วยดี ไม่มีชนชั้นวรรณะ

5. ใช้วัจนภาษาเป็นหลักในการสื่อสาร โดยมีวัจนภาษาประกอบ ในการสื่อสาร “ภาษา” ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้าขาดภาษาการสื่อสารก็จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย ภาษาที่พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุใช้ในการสื่อสารกันนี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ตามกรอบแนวคิดของ อวยพร พานิช และคณะ (2544) คือ วัจนภาษา (Verbal Language) และอวัจนภาษา (Non-verbal Language)

ซึ่งในการสื่อสารด้วยวจนภาษา ฟี่เลี้ยงจะใช้วจนภาษาที่มีความชัดเจน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถทำความเข้าใจได้อย่างง่าย บางครั้งต้องใช้ถ้อยคำที่ตรงไปตรงมา เช่น ใช้คำว่า "อี่" แทน บัสสวระ ใช้คำว่า "อี่" แทน อุจจระ เป็นต้น นอกจากนี้ภาษาที่ใช้ต้องมีความสุภาพ ไม่หยาบคาย และไม่ทำให้ผู้สูงอายุเสียใจ โดยในการสื่อสารนั้นจะใช้วจนภาษาประกอบ ได้แก่ การสัมผัส ซึ่งพบว่าฟี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะไม่ค่อยได้ใช้การสัมผัส ประกอบการสื่อสารมากเท่ากับฟี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์เอกชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลมีความเคยชินกับการอยู่คนเดียว เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นโสดต่างจากผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน ที่ส่วนใหญ่สมรสแล้ว (ดังแสดงในตารางที่ 6 หน้า 48) นอกจากนี้แล้วผู้สูงอายุเหล่านี้ไม่ได้เจ็บป่วย สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ทำให้ไม่ค่อยได้มีการสัมผัสกับฟี่เลี้ยงบ่อยเท่าในสถานสงเคราะห์ของเอกชนที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องพึ่งพาฟี่เลี้ยง

ในส่วนของการใช้วจนภาษาอื่นๆ ได้แก่ การใช้สีหน้า การเปล่งเสียง การเคลื่อนไหวของร่างกาย ก็พบว่าฟี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีการใช้ที่สอดคล้องกับวจนภาษา ส่วนลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ระยะห่าง และเวลา ก็พบว่าฟี่เลี้ยงและผู้สูงอายุทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนต่างก็มีการใช้ที่ไม่แตกต่างกัน

แต่ในด้านการแต่งกายซึ่งถือเป็นหนึ่งในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ พบว่าฟี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชนส่วนใหญ่จะต้องใส่เครื่องแบบทางการแพทย์นั่นคือ ชุดพยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล ซึ่งสิ่งนี้น่าจะมีผลต่อการรับรู้ของฟี่เลี้ยงและผู้สูงอายุโดยทำให้ฟี่เลี้ยงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของตนเองว่าในการเป็นพยาบาลจะต้องดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุในด้านต่างๆ อย่างเต็มที่ และในบางครั้งอาจทำให้ฟี่เลี้ยงปฏิบัติต่อผู้สูงอายุเสมือนว่าผู้สูงอายุเป็นคนที่ป่วยก็เป็นได้ นอกจากนี้แล้วเครื่องแบบที่ฟี่เลี้ยงสวมใส่อาจมีผลทางจิตวิทยาต่อผู้สูงอายุ เพราะเครื่องแบบนั้นมีลักษณะเป็นทางการและเป็นตัวแทนของอาชีพที่เกี่ยวข้องกับชีวิตหรือความเป็นความตาย สิ่งนี้อาจทำให้ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์เอกชนเกิดความรู้สึกว่าตนเองกำลังอยู่ในบรรยากาศของโรงพยาบาลหรือบรรยากาศของความเจ็บป่วย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความหดหู่ใจได้ง่าย อีกทั้งเครื่องแบบอาจมีผลทำให้ผู้สูงอายุเกิดความเกรงใจและยำเกรงฟี่เลี้ยงมากกว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลที่ฟี่เลี้ยงแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าชุดสุภาพตามแต่ฟี่เลี้ยงจะเลือกสรรตัวเอง ซึ่งอาจส่งผลต่อบรรยากาศในการสื่อสารที่เอื้อต่อความเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น

6. เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two - way Commnication) ทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุไม่มีใครที่ผูกขาดการสนทนา เพราะต่างคนก็ต่างสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ซึ่งกันและกันได้ อาจเนื่องมาจาก พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุต่างต้องปรับตัวเข้าหากันในการสื่อสาร เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

7. **ตระหนักถึงคุณลักษณะของคู่สื่อสาร** พี่เลี้ยงทั้งของรัฐบาลและเอกชนต่างก็ต้องตระหนักถึงความแตกต่างของผู้สูงอายุแต่ละคน ทั้งนี้เพื่อให้เข้าถึงผู้สูงอายุคนนั้นๆ ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดความไม่แน่นอนในการสื่อสาร ตามทฤษฎี Uncertainty Reduction Theory ของ Berger (1979) และ Calabrese(1975) (cited in Infante, Rancer, and Womack, 1997) ที่กล่าวว่ามนุษย์เราจะมีการค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่จะต้องเผชิญครั้งใหม่ ทั้งนี้เพื่อลดความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้น ดังเช่นพี่เลี้ยงที่ต้องศึกษาและสังเกตถึงพฤติกรรมของผู้สูงอายุแต่ละคนว่ามีลักษณะเช่นไร เพื่อที่จะได้ใช้วิธีที่เหมาะสมในการสื่อสารต่อไป

นอกจากนี้ยังพบว่าพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลยังมีการตระหนักถึงคุณลักษณะด้าน "คุณวุฒิ" ของผู้สูงอายุมากกว่าพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชนอีกด้วย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะคุณลักษณะทางประชากรของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลที่ค่อนข้างมีการศึกษาในระดับสูงกว่าผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน อีกทั้งยังเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เคยเป็นข้าราชการบำเหน็จบำนาญมาก่อน ทำให้พี่เลี้ยงไม่เพียงแต่ตระหนักรู้ว่าผู้สูงอายุเป็นเพียงคนชราแต่มีการตระหนักถึงคุณค่าด้านความรู้ ความสามารถของผู้สูงอายุอีกด้วย

จากลักษณะการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุที่เกิดขึ้น อาจกล่าวได้ว่ามีความสอดคล้องกับแบบจำลองการสื่อสาร Atomic Model of Conversation ของ Pearce (1994) คือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นแต่ละครั้ง จะขึ้นอยู่กับ ตน หรือ อัตตะ (Self) ของผู้สื่อสาร โดยในงานวิจัยครั้งนี้ ก็ขึ้นอยู่กับมุมมองตนเองของพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุ ซึ่งในการสื่อสารจะใช้วัจนกรรม (Speech Act) แบบใดนั้น ผู้สื่อสารต้องสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ (Episode) ที่ทำให้เกิดการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสารจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ (Relationships) ระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุว่าอยู่ในระดับใด นอกจากนี้ การสื่อสารยังอยู่ภายใต้วัฒนธรรม (Culture) หลายชุดด้วยกัน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้มีวัฒนธรรมหลักได้แก่วัฒนธรรมไทยที่ผู้น้อยต้องให้ความเคารพในผู้สูงอายุ และยังมีวัฒนธรรมทางการแพทย์ที่ผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยจะมีความยำเกรงบุคลากรทางการแพทย์หรือการพยาบาลอีกด้วย

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 4 ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารของพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่าพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชนไม่พบปัญหาในการสื่อสาร อาจเนื่องมาจาก ทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีการสื่อสารที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกันเป็นคู่ๆ (Adjacency Pair) ทำให้การสนทนามีความราบรื่น ไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร และอาจเกิดจาก "ระดับการศึกษา" ของทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุ คือ พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของเอกชนจะมีการศึกษาในระดับสูงกว่าเมื่อเทียบกับผู้สูงอายุ ซึ่งอาจเป็นเหตุให้พี่เลี้ยงมีจิตวิทยาการสื่อสารค่อนข้างดี ทำให้หลีกเลี่ยงปัญหาในการสื่อสารได้ แต่ในส่วนของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะพบว่ามีการศึกษาดำกว่าเมื่อเทียบกับผู้สูงอายุ ทำให้ฝ่ายผู้สูงอายุต้องรู้จักการให้อภัยหรือรู้จักการปรับตัวให้เข้ากับคุณลักษณะของพี่เลี้ยงแต่ละคนได้ ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการสื่อสาร ซึ่งระดับการศึกษานี้ถือว่ามีผลโดยตรงต่อการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักสังคมสงเคราะห์ อุมารณณ์ ผ่องจิตต์ (สัมภาษณ์, 20 มีนาคม 2546)

ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่พบในการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชน คือ เกิดจากอุปสรรคด้านตัวบุคคล คือพี่เลี้ยงขาดความรู้ในภาษาต่างประเทศ อันได้แก่ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น ทำให้ไม่สามารถสื่อสารกับผู้สูงอายุได้ วิธีการที่พี่เลี้ยงใช้ในการแก้ปัญหา ก็คือการใช้เวลาลดคุยกับผู้สูงอายุให้มากขึ้นเพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้สูงอายุนอกจากนี้พี่เลี้ยงยังหาความรู้เพิ่มเติมในด้านภาษาโดยการศึกษาด้วยตัวเองแล้วลองสื่อสารกับผู้สูงอายุ โดยให้อัจฉริยาประกอบ

นอกจากนี้ยังเกิดจากปัญหาด้านเจตคติหรืออารมณ์ของผู้สูงอายุ คือผู้สูงอายุมีอาการเฉื่อย ขอบพูดซ้ำซาก ทำให้พี่เลี้ยงต้องเข้าไปลอบประโลมให้ผู้สูงอายุใจเย็นขึ้น โดยการให้อภัยคำที่ไพเราะ จากนั้นจึงค่อยพูดคุยกันด้วยเหตุผล

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรมีการฝึกอบรมพี่เลี้ยงในเรื่องของการสื่อสารกับผู้สูงอายุ จิตวิทยาผู้สูงอายุ และการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เพื่อให้พี่เลี้ยงปฏิบัติงานกับผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรให้พี่เลี้ยงได้ประเมินตนเองเกี่ยวกับทัศนคติ การรับรู้ตนเองอันมีผลต่อการทำงานกับผู้สูงอายุ เพื่อให้พี่เลี้ยงได้มีโอกาสพิจารณาความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ว่าตนเองได้ทำหน้าที่อย่างเหมาะสมแล้วหรือยัง
3. ถ้าต้องการศึกษาพฤติกรรมของพี่เลี้ยงที่มีต่อผู้สูงอายุ อาจทำได้โดยการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดไว้ในสถานสงเคราะห์ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถสังเกตพฤติกรรมของพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุได้ตลอดเวลา แต่ทั้งนี้ไม่มีข้อควรระวังคืออาจเป็นการสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพี่เลี้ยง และสร้างความอึดอัดให้กับผู้สูงอายุได้เช่นกัน
4. ควรฝึกด้านวิชาชีพอื่นๆ ให้พี่เลี้ยงด้วย เช่น การอบรมเรื่องภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เพื่อให้พี่เลี้ยงสามารถสื่อสารกับผู้สูงอายุที่เป็นคนต่างชาติต่างภาษาได้ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย
5. ปัญหาในการสื่อสารแม้เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้น เช่น การใช้คำที่ไม่สุภาพกับผู้สูงอายุ อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่ได้ยินได้ฟัง อีกทั้งยังเป็นการทำร้ายจิตใจของผู้สูงอายุอีกด้วย ดังนั้น พี่เลี้ยงจึงควรมีความระมัดระวังในการใช้คำพูดให้มากขึ้น
6. ควรให้ผู้สูงอายุได้ประเมินการทำงานของพี่เลี้ยงบ้าง เพื่อให้พี่เลี้ยงมีความเกรงใจผู้สูงอายุทั้งต่อหน้าและลับหลัง เพื่อที่พี่เลี้ยงจะได้ปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการอย่างแท้จริง
7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ควรมีประชาคมผู้สูงอายุ คือ จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม เช่น บริเวณโรงเรียนใกล้ๆ ชุมชน หรือวัดใกล้ชุมชน และดำเนินการบริหารงานอย่างมีระบบ เพื่อให้ผู้สูงอายุในชุมชนได้มาพบปะพูดคุยกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการลดความหวาดเหว และความเหงาของผู้สูงอายุในชุมชนได้ อีกทั้งเป็นการสร้างชุมชนเข้มแข็งให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชน และเป็นการลดภาวะที่ผู้สูงอายุต้องการไปอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราได้อีกด้วย

อุปสรรค และข้อจำกัดในการวิจัย

1. ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างในส่วนของผู้เลี้ยง ค่อนข้างมีข้อจำกัดคือ พี่เลี้ยงมีภาระหน้าที่ที่ต้องทำหลายอย่าง จึงไม่ค่อยมีเวลาร่วมในการมาตอบแบบสัมภาษณ์หรือให้ข้อมูล ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากพี่เลี้ยงได้ครบทุกคน
2. ในการศึกษาเรื่อง คู่ของบทสนทนา (Adjacency Pair) ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยกบทสนทนาเพียงบางส่วนมาแสดงเท่านั้น เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลคือผู้วิจัยไม่สามารถ

สังเกตการณ์การสนทนาระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ครบทุกคน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก ทำให้ศึกษาได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

3. ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างในส่วนของผู้สูงอายุ มีข้อจำกัดคือตัวผู้สูงอายุเอง เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนมากที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน เป็นผู้มีความเจ็บป่วยทางร่างกาย คือ มีสุขภาพไม่แข็งแรง บ้างก็ต้องเจาะคอให้อาหารทางสายยาง บ้างก็พูดไม่ชัดเพราะเป็นอัมพฤกษ์ อัมพาต บ้างก็หูตึง และปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นโรคหลงลืม ทำให้ไม่สามารถเอาสาระสำคัญอะไรจากการสื่อสารได้ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุในส่วนของเอกชนจึงมีจำนวนน้อยกว่าผู้สูงอายุในส่วนของรัฐบาล กล่าวคือ ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน มีจำนวน 13 คน ส่วนผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ คนชราของรัฐบาล มีจำนวน 20 คน ซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเปรียบเทียบไม่เท่ากัน

4. ในการให้ข้อมูลพื้นฐานหรือข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน มีข้อจำกัดมากกว่าของรัฐบาล เช่น เรื่องนโยบายในการดำเนินงาน อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จำนวนผู้สูงอายุ ฯลฯ ทั้งนี้เนื่องจากสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนบางแห่งที่ได้ทำการวิจัย ไม่ต้องการให้ผู้วิจัยกล่าวถึงข้อมูลเหล่านี้สักเท่าใดนัก เพราะด้วยเหตุผลที่ว่า ข้อมูลเหล่านี้ค่อนข้างมีผลโดยตรงในเชิงธุรกิจและการแข่งขัน ดังนั้นในการวิจัย ผู้วิจัยจะขอให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนตามแต่เห็นว่าสมควรเท่านั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ทั้งของรัฐบาลและเอกชน โดยไม่รวมการสื่อสารของพี่เลี้ยง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับสังคมของผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน ซึ่งอาจนำไปสู่ความรู้ใหม่ๆ ที่สำคัญต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็งของผู้สูงอายุก็เป็นได้
2. ควรศึกษาสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลด้วยการสังเกตการณ์แบบแฝงตัว โดยขออนุญาตผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ โดยแฝงตัวเป็นพี่เลี้ยงของผู้สูงอายุ ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่ใกล้ชิดและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด แต่ต้องอาศัยระยะเวลาอันพอสมควรในการศึกษา
3. ศึกษาการสื่อสารเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งในเขตภาษีเจริญ
4. ในการศึกษาการสื่อสารอาจมีการเน้นไปในด้าน คู่ของบทสนทนา (Adjacency Pair) เพราะจะทำให้เห็นทิศทางของการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

5. ในสถานสงเคราะห์ของบ้านบางแค มีกิจกรรม "สานฝันปันใจรัก" โดยให้ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์บ้านบางแคไปป้อนข้าวเด็กกำพร้าในสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้า จากกิจกรรมนี้อาจมีประเด็นในการศึกษาคือ ศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารระหว่างผู้สูงอายุกับเด็กกำพร้า ตลอดจนความพึงพอใจของทั้งผู้สูงอายุและเด็กกำพร้า
6. ในการทำหนังสือเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหน่วยงานใดก็ตาม ควรทำล่วงหน้าสักประมาณ 1 เดือน และทำส่งไปหลายๆ ที่ให้เกินจำนวนจริงที่ต้องใช้ เนื่องจากหน่วยงานบางแห่งให้ส่งหนังสือไปแต่ในภายหลังกลับได้รับแจ้งว่าไม่สามารถให้ความร่วมมือได้ ทำให้เสียเวลาโดยใช่เหตุ
7. ในการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในโรงพยาบาล ผู้ที่จะศึกษาควรมีภูมิด้านทานที่ดี และมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ถ้าต้องศึกษาในระยะเวลานาน เนื่องจากอาจติดโรคจากผู้สูงอายุที่ป่วยด้วยโรคต่างๆ ได้ง่าย
8. ควรศึกษาเปรียบเทียบการสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลประเภทที่เสียค่าบริการกับแบบสามัญ เพื่อดูว่าลักษณะการสื่อสารของที่เลี้ยงจะแตกต่างไปจากการสื่อสารกับผู้สูงอายุประเภทเสียค่าบริการหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้เราได้ค้นพบประเด็นใหม่เพิ่มเติมได้
9. การศึกษาในครั้งนี้ ไม่ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นที่เลี้ยงและผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนโดยเฉพาะทั้งหมด แต่มีแฝงอยู่ในรูปของแผนกหนึ่งในคลินิก หรือโรงพยาบาล ซึ่งควรมีการศึกษาในสถานที่ที่รับดูแลผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้ตัวแปรในการเปรียบเทียบมีความเหมือนกัน อันจะส่งผลต่อความเที่ยงตรงของผลการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย