

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทเสียค่าบริการของรัฐบาลและเอกชน” มุ่งศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน โดยมีฐานความคิดเบื้องต้นว่าการมองตนเองนั้นน่าจะมีผลต่อการสื่อสารของแต่ละบุคคลด้วย ดังนั้นในการวิจัยเรื่องนี้จึงศึกษาการมองตนเองประกอบไปด้วยเพื่อเป็นพื้นฐานอันนำไปสู่ความเข้าใจในลักษณะการสื่อสารของทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงอีกด้วย ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ดูแลผู้สูงอายุ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการมองตนเอง (Self Perception)
4. ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)
5. ความต้องการของผู้สูงอายุ
6. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
7. การวิเคราะห์การสนทนา (Conversation Analysis)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

#### 1.1 ความหมายของผู้สูงอายุ (Elderly) คนแก่ (Old) และคนชรา (Aged)

เมื่อเอ่ยถึงคำว่า “คนแก่” เราจะมองเห็นภาพที่ปรากฏในความคิดคือ บุคคลผู้มีความเสื่อมของสังขาร ไม่ว่าจะเป็นผิวหนังที่เหี่ยวยุบ หรือผมที่หงอกขาวโพลนอยู่เต็มศีรษะ นอกจากคำว่า “คนแก่” แล้ว ยังมีคำว่า “คนชรา” หรือ “ผู้สูงอายุ” อีกด้วย ซึ่งแต่ละคำจะมีผลต่อความรู้สึกของผู้ถูกเรียกแตกต่างกันออกไป ดังที่ ปรีชา อุปโยคิน และคณะ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง “ไม้ใกล้ฝั่ง: สถานภาพและบทบาทผู้สูงอายุไทย” พบว่า

คำ “ผู้สูงอายุ” หมายถึง ผู้ยังไม่แก่มาก ยังคงทำงานได้ตามปกติ ไปไหนมาไหนได้เอง มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง

ส่วนการเรียกว่า “คนแก่” เป็นคำที่ไม่ค่อยสุภาพ เพราะเปรียบเสมือนการตีตรา (Stigma) ใ้บุคคลที่มีอายุมาก และยังหมายถึงผู้ทำอะไรไม่ได้ มีสังขารและสภาพร่างกายที่เสื่อมโทรมลง ไม่มีบทบาททางสังคม ซึ่งเป็นคำที่แรงกว่าคำว่า “ผู้สูงอายุ”

ส่วนคำว่า “คนชรา” นั้น ก็เป็นผู้สูงอายุและยังเป็นผู้ที่มีอายุมากที่สุด เป็นช่วงสุดท้ายของการมีชีวิต จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน ได้ให้ความเห็นว่า

**ผู้สูงอายุ** คือกลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 55 ปีขึ้นไป ส่วน **คนแก่** จะเริ่มตั้งแต่อายุ 70 ปีขึ้นไป และ **คนชรา** คือผู้ที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป

จะเห็นได้ว่าคำที่ใช้เรียกบุคคลที่มีอายุมากๆ นั้น มีอยู่หลายคำ แต่คำที่ไม่เป็นที่นิยมกัน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มนักวิชาการ ตามที่ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2544: 8) กล่าวไว้ คือคำว่า “คนชรา” เพราะคำนี้ก่อให้เกิดความหดหู่ใจ และความถดถอย สิ้นหวัง ดังนั้นที่ประชุมคณะผู้อาวุโส โดยมี พล.ต.ต. หลวงอรรถสิทธิสุนทร เป็นประธาน จึงได้กำหนดคำที่ใช้เรียกแทน คำว่า “คนชรา” โดยให้เรียกว่า “ผู้สูงอายุ” ขึ้นแทน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2512 เป็นต้นมา เพราะคำนี้มีความหมายในทางยกย่อง ให้เกียรติแก่ผู้ชราภาพว่าเป็นผู้สูงวัยทั้งคุณวุฒิ วัยวุฒิ และประสบการณ์

ในการที่จะกำหนดว่าใครคือผู้สูงอายุนั้น มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่แตกต่างกันออกไป ดังที่ สรรกุล เจนอบรม (2541:6-7) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาความเป็นผู้สูงอายุ ว่าสรุปได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้ พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากอายุจริง (Chronological Aging) พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย (Physiological Aging หรือ Biological Aging) พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ (Psychological Aging) หรือพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงบทบาททางสังคม (Sociological Aging) (อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2544: 9)

แต่ส่วนใหญ่แล้วเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการกำหนดความเป็น “ผู้สูงอายุ” ได้แก่ เกณฑ์อายุ ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้กำหนดเกณฑ์กลางไว้ว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ถือว่าเป็น คนชรา (Aged) (ปรีชา อุปโยคิน และคณะ, 2538: 8-9)

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์อายุเป็นตัวกำหนดความเป็น “ผู้สูงอายุ” ของกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ถือว่าเป็นผู้สูงอายุ

## 1.2 การเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ

วัยสูงอายุ เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นไปในทางถดถอยทั้งสิ้น ความเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุแบ่งเป็นประเภทได้ ดังนี้



### 1.2.1 การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย

อัมพร โอตระกูล (2540) กล่าวว่า ในวัยสูงอายุ อวัยวะต่างๆ ของร่างกายจะเสื่อมมากขึ้น ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความเจ็บป่วยได้ง่าย ความเสื่อมนั้นจะเกิดขึ้นกับทุกระบบของร่างกาย แต่ที่เห็นได้ชัดเจนคือระบบประสาทสัมผัส ระบบกระดูก และไขข้อ

นอกจากนี้ สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2539) ยังกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายว่า คนชราจะมีผิวหนังที่เหี่ยวยุบ ฟูไม่ค่อยได้ยินเสียง ตาจะขุ่นมัว มองไม่ค่อยเห็นแม้ในระยะใกล้ และมักเป็นโรคต่อกระจก ฟันจะหลุดหมดปากทำให้ทานอาหารลำบาก ต้องใช้ฟันปลอม ดังนั้นถ้าไม่ใส่ฟันปลอมก็จะพูดไม่ค่อยชัด การพูดของคนชราจะเชื่องช้าลง ผมนของคนชราจะเป็นสีขาว หรือสีเทา "สีดอกเลา" กระดูกมักผุ หักง่าย มักกลืนอุจจาระ บัสสาวะไม่ค่อยอยู่นอนไม่หลับ โรคที่เกิดขึ้นบ่อยคือ หน้ามีดิวเวียนศิริระ เจ็บป่วยง่ายกว่าแต่ก่อน การทรงตัวจะไม่ค่อยดี เพราะหูชั้นในเริ่มเสื่อมไปเพราะมีเลือดมาเลี้ยงน้อย

### 1.2.2 การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และจิตใจ

กชกร สังขชาติ (2536) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์และจิตใจของผู้สูงอายุ ว่า คนวัยนี้จะมีความกังวลมาก มักกังวลเกี่ยวกับการที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ระวังว่าเขาจะไม่ให้พึ่ง หรือเห็นว่าตัวเองไม่มีค่าอีกต่อไป มีอาการย้ำคิดย้ำทำ กลัวแก่ กลัวความว้าเหว่ ต้องการให้คนอื่นเอาใจใส่ดูแล ลืมง่าย ชอบนึกถึงความหลัง มักซึมเศร้าใจคอท้อเหี่ยว กลัวว่าจะไม่สามารถทำอะไรได้ กลัวจะไม่มีใครเคารพนับถือเหมือนเดิม กลัวว่าตัวเองจะไม่มีค่า รวมถึงกลัวความตายด้วย

อัมพร โอตระกูล (2540) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์และจิตใจของผู้สูงอายุ ว่าเกิดจาก

- 1) การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เช่น เพื่อนฝูงตายจาก คู่ชีวิตตายจาก เป็นต้น สิ่งนี้จะนำมาซึ่งอารมณ์เศร้าและการคิดถึงความตายว่าอยู่ใกล้ตัว
- 2) การสูญเสียสัมพันธภาพในครอบครัว เนื่องจากลูกๆ ได้แยกย้ายกันไปมีวิถีชีวิตเป็นของตัวเอง ทำให้ผู้สูงอายุต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยว ทำให้เกิดความรู้สึกเหงาเปล่าเปลี่ยวและซึมเศร้าได้
- 3) การสูญเสียสมรรถภาพทางเพศ เป็นการสูญเสียที่ยิ่งใหญ่ทางด้านจิตใจของคนชรา เนื่องจากฮอร์โมนลดลง ทำให้เกิดความเสื่อมทางด้านเพศ อีกทั้งความสวยงามของรูปร่างหน้าตาก็จะหมดไป เป็นผลให้ผู้สูงอายุเกิดความวิตกกังวลได้

### 1.2.3 การเปลี่ยนแปลงทางสังคม

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมในผู้สูงอายุ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2544) กล่าวว่า ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงบทบาททางสังคมที่ปรากฏชัดเจน คือ เมื่อต้องเกษียณจากการปฏิบัติงานประจำ ทำให้ผู้สูงอายุต้องเปลี่ยนจากการเป็นหัวหน้าครอบครัวไปเป็นผู้อาศัย ทำให้รู้สึกว่ตนหมดความสำคัญ เพราะต้องพึ่งพาผู้อื่น แต่ก็มีได้หมายความว่าผู้สูงอายุทั้งหมดจะเป็นเช่นที่กล่าวมา

### 1.2.4 การเปลี่ยนแปลงทางปัญญา

ผู้สูงอายุเป็นช่วงที่พัฒนาการทางปัญญาถดถอยและกำลังเสื่อม ดังที่ Donald O. Hebb (1978) กล่าวไว้ว่า วัยชรา นับเป็นวัยที่ความสามารถทางสติปัญญาได้ตกต่ำถึงขีดสุดเมื่อเทียบกับคนส่วนใหญ่ โดยจะขาดความสนใจ ขาดแรงจูงใจในการค้นคว้าหรือนำความคิดมาใช้ อีกทั้งคำศัพท์ทางภาษาจะลดลง ไม่สามารถระลึกและนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว และมีรูปแบบของความคิดซ้ำๆ ซากๆ โดย ความคิดซ้ำซากดังกล่าวจะเวียนอยู่ในความคิดเป็นเวลานานราวครึ่งชั่วโมง (อ้างถึงใน ศิราภรณ์ ทับสายทอง, 2530: 250-251)

## 1.3 ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผู้สูงอายุ

เนื่องจากผู้สูงอายุต้องประสบปัญหาอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ทำให้ผู้สูงอายุต้องประสบกับปัญหาหลายประการตามมา ดังที่ พรพรรณทิพย์ ศิริวรรณบุญชัย (2534) ได้กล่าวถึงปัญหาที่ผู้สูงอายุต้องประสบจากการเปลี่ยนแปลงตามวัย ว่าทำให้ความสามารถในการสื่อสารกับโลกภายนอกหรือสังคม การสนทนากับผู้อื่นเสื่อมถอยลง การทำงานของอวัยวะต่างๆ ไม่คล่องแคล่วดังเดิม ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อสภาพรอบข้าง และยังถ้าผู้สูงอายุคนใดช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ด้วยแล้วยิ่งทำให้ผู้สูงอายุผู้นั้นท้อแท้และสิ้นกำลังใจที่จะต่อสู้และดำรงชีวิตต่อไป จึงอาจกล่าวได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายนั้นมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพจิตใจด้วย และเมื่อใดที่ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกว่าสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ในชีวิตของตนต้องพึ่งพาผู้อื่นอย่างเต็มขั้นก็ยิ่งทำให้รู้สึกหงุดหงิด ใจน้อย อันอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับผู้ที่อยู่รอบข้างได้ ถ้าบุคคลรอบข้าง เช่น ลูกหลาน ไม่สามารถทำความเข้าใจหรือปรับตัวให้เข้ากับผู้สูงอายุได้

## 1.4 การติดต่อสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ

ในการติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุโดยทั่วไปนั้น ในความเป็นจริงก็มีได้แตกต่างไปจากการสื่อสารกับคนในวัยอื่นสักเท่าใดนัก ถ้าผู้สูงอายุผู้นั้นอยู่ในสภาวะที่ปกติ แต่ผู้สูงอายุส่วนมากมัก



มีความถดถอยในด้านต่างๆ ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ ซึ่งเหตุนี้เองที่ทำให้การติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุต้องใช้ความละเอียดอ่อนมากยิ่งขึ้น

บรรลุ ศิริพานิช (2538) ได้กล่าวถึงสิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุไว้ว่า ควรใช้วิธีการที่เหมาะสม เพราะจะทำให้การปฏิสัมพันธ์กับผู้สูงอายุเป็นไปได้โดยสะดวก แต่ในทางกลับกันถ้ามีความบกพร่องในการติดต่อสื่อสาร จะทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสัมพันธ์กันและมีความยุ่งยากตามมาได้ ซึ่ง บรรลุ ศิริพานิช ได้มีข้อเสนอแนะในการติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุที่มีความบกพร่องในด้านต่างๆ ดังนี้

#### 1.4.1 หูตึง หูหนวก

ภาวะที่ผู้สูงอายุหูตึงหรือหูหนวกอาจเป็นเหตุให้ผู้สูงอายุแยกตัวเองออกจากสังคม ไม่ใช่เพราะเขาไม่สามารถติดต่อกับใครได้ แต่เป็นเพราะผู้สูงอายุไม่ต้องการสร้างความรำคาญให้กับผู้อื่น ถ้าผู้สูงอายุในความดูแลหูตึง ผู้ดูแลต้องทำการประเมินว่าหูตึงระดับไหน แล้วพยายามปรับระดับเสียงพูดให้ดังพอที่ผู้สูงอายุจะได้ยิน ทั้งนี้ผู้พูดต้องมีความอดทน ใจเย็น อาจต้องพูดซ้ำๆ และชัดเจน แต่ไม่ควรตะโกนเสียงดังจนเกินไปเพราะจะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่ดีได้ นอกจากนี้แล้วยังต้องอยู่ในระยะใกล้พอที่จะได้ยินและเข้าใจสิ่งที่ผู้สูงอายุพูดได้ และที่สำคัญผู้ดูแลต้องเข้าใจธรรมชาติของผู้สูงอายุด้วย

#### 1.4.2 ตาบอด

คอยกระตุ้นเตือนให้ผู้สูงอายุเป็นคนมีระเบียบในการวางของในที่ที่เคยวาง ใช้การสื่อสารด้วยคำพูดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เนื่องจากผู้สูงอายุสามารถฟังได้ และอย่าลังเลใจที่จะแตะต้องสัมผัสผู้สูงอายุที่ตาบอด เช่นการวางมือลงบนแขนของเขา หรือกุมมือ เพราะการสัมผัสเหล่านี้จะเป็นการติดต่อโดยตรงที่ทำให้ผู้สูงอายุที่ตาบอดเกิดความรู้สึกอบอุ่นและมั่นใจ

#### 1.4.3 มีปัญหาสุขภาพจิต

ปัญหาเรื่องสุขภาพจิตถือเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามวัย ในการสื่อสารกับผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางจิตใจควรเข้าใจธรรมชาติของเขา การพูดต้องใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ พูดซ้ำๆ ชัดถ้อยชัดคำ ต้องแน่ใจว่าผู้สูงอายุเข้าใจแล้วจึงค่อยเปลี่ยนเรื่องพูด สำหรับผู้สูงอายุที่หลงหรือสับสนต้องตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้สูงอายุพูดว่าเข้าพยายามจะบอกอะไร และพยายามหาเรื่องที่เขามีความรู้มาคุยด้วย นอกจากนี้ยังต้องมีความอดทน และสุภาพนุ่มนวล คอยช่วยเหลือเตือนความจำให้ผู้สูงอายุที่เราสื่อสารด้วย

#### 1.4.4 มีความลำบากในการพูด

สาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุพูดลำบาก ได้แก่ ความพิการทางสมอง เช่น เส้นเลือดแตก หรือเส้นเลือดในสมองตีบ ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุมีอาการพูดไม่ได้ พูดลำบาก ดังนั้นผู้ดูแลควรใช้วิธีการอื่นในการสื่อสาร เช่น การทำสัญญาณ การแสดงอาการต่างๆ หรือให้เขียนเป็นตัวหนังสือแล้วให้ผู้สูงอายุเลือกตามสิ่งที่ตนต้องการ นอกจากนี้แล้วยังต้องฝึกหัดให้ผู้สูงอายุพูดบ้างให้มีการฝึกฝนบ่อยๆ สิ่งสำคัญคือผู้ดูแลต้องมีความอดทน และให้กำลังใจแก่ผู้สูงอายุด้วย

นอกจากนี้แล้ว บรรลุ ศิริพานิช ยังเสนอแนวทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุว่า ผู้ดูแลควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้สูงอายุ ไม่ใช่คำสั่งในการสนทนา ไม่ข่มเหง หรือล้อเลียน พยายามเข้าใจปัญหาของผู้สูงอายุที่ดูแล ไม่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกน้อยใจ นอกจากนี้ผู้ดูแลยังต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติของผู้สูงอายุด้วยว่าเป็นอย่างไร อันจะทำให้ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่กล่าวไปแล้วนี้ เป็นการกล่าวถึงลักษณะเบื้องต้นของผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวัยสูงอายุ ผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงการติดต่อสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีประโยชน์ในการเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงสภาพทางร่างกาย สภาพจิตใจ และข้อจำกัดในการสื่อสารของบุคคลที่เป็น “ผู้สูงอายุ” อันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นในการศึกษาเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ได้แก่ การมองตนเอง ความคาดหวัง และการสื่อสารของผู้สูงอายุ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ดูแลผู้สูงอายุ

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำแนวคิดเกี่ยวกับผู้ดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวมานำเสนอ เพื่อให้เข้าใจถึงบทบาท ภาระหน้าที่ ของการเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุในสังคมไทยโดยภาพรวม ดังที่ สุธีรา น้อยจันทร์ (2530) ได้กล่าวถึงบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวไว้ ดังนี้

### 2.1 บทบาทการดูแลที่ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ

ได้แก่ การดูแลเรื่องอาหาร ที่อยู่อาศัย จัดหาและดูแลเครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้แก่ผู้สูงอายุ ให้การดูแลด้านสุขภาพอนามัย ตลอดจนการรักษาพยาบาล ให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน ด้านแรงงานและคอยอำนวยความสะดวกเรื่องพาหนะและการเดินทาง



## 2.2 บทบาทการดูแลที่ตอบสนองความต้องการทางด้านอารมณ์และจิตใจของผู้สูงอายุ

ได้แก่ การให้ความเคารพนับถือ ให้เกียรติ ให้ความยกย่อง สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีงานอดิเรกทำตามความสามารถ ให้ได้เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา ดูแลให้ได้รับความบันเทิงและมีกิจกรรมนันทนาการบ้างตามสมควร

## 2.3 บทบาทการดูแลที่ตอบสนองความต้องการทางด้านสังคมของผู้สูงอายุ

ได้แก่ การสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้พบญาติและเพื่อนฝูง ให้ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัวและสังคมภายนอก ให้ได้รับข่าวสารเพื่อรับรู้ความเป็นไปของสังคม

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับผู้ดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในส่วนของ "พีเลียง" เพื่อให้ทราบถึงบทบาท ภาระหน้าที่ที่ผู้ดูแลพึงมีต่อผู้สูงอายุโดยภาพรวม เนื่องจากทั้งผู้ดูแลผู้สูงอายุและผู้ที่ทำหน้าที่เป็นพีเลียงนั้นต่างมีบทบาทและหน้าที่ที่มีความคล้ายคลึงกัน นั่นคือการดูแลปรนนิบัติเพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจเหมือนกัน แต่ที่แตกต่างกันก็จะเป็นในส่วนของบริบทแวดล้อม เพราะผู้ดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวจะเป็นการกล่าวถึงการดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในบ้าน ส่วนพีเลียงจะเป็นการดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับการมองตนเอง (Self Perception)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการมองตนเองของพีเลียงและผู้สูงอายุ ซึ่งในที่นี้ถือว่าการมองตนเองมีความหมายเช่นเดียวกันกับการรับรู้ตนเอง (Self Perception) แต่ที่เลือกใช้คำ "การมองตนเอง" เนื่องจากเป็นคำที่สื่อความหมายได้สอดคล้องกับการวิจัยมากกว่า แต่ทั้งนี้ก็เป็นคำที่ให้ความหมายไม่แตกต่างกัน

### 3.1 ความหมายของการมองตนเอง

การมองตนเอง (Self Perception) ถือเป็นส่วนหนึ่งของอัตมโนทัศน์ (Self Concept) ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแนวคิดเกี่ยวกับ อัตมโนทัศน์ มาเป็นแนวทางในการศึกษาการมองตนเอง โดยจะเริ่มจากความหมายของคำว่า "ตน" ก่อน

Cooley (1902) นักสังคมวิทยาชาวอเมริกัน ได้กล่าวถึง ตน หรือ อัตตะ (Self) ว่าหมายถึงความรู้สึกต่างๆ ที่มนุษย์มีต่อตนเอง และเป็นการรวมเอาลักษณะทางอารมณ์เข้ามา ดังนั้น ตน

หรือ อัตตะ จึงเป็นผลมาจากกระบวนการในการจินตนาการและอารมณ์ของบุคคล อันเนื่องจากการที่บุคคลนั้นได้มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทำให้เกิดภาพสะท้อนของตนเองขึ้น

ซึ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับตนตามแนวทางของ Cooley ประกอบด้วยกระบวนการ 3 อย่าง ได้แก่

3.1.1 คนอื่นมองภาพพจน์ของเราอย่างไร ซึ่งเป็นภาพรวมในด้านต่างๆ ที่คนอื่นคิดเห็นต่อเรา โดยที่ตัวเรายังไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลนั้น

3.1.2 เป็นภาพการให้คำจำกัดความกับสิ่งที่ปรากฏออกมา เมื่อเราได้มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งการแสดงของบุคคลอื่นที่มีต่อตัวเราจะถูกตีความออกมาว่า เขาคิดอย่างไรกับตัวเรา

3.1.3 ความรู้สึกที่ตัวเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อบุคคลอื่นได้แสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่ง ขณะที่มีการปฏิสัมพันธ์กับตัวเรา เช่น เมื่อเราตีความว่าเขากำลังชื่นชมว่าเราเป็นคนดี ไม่เอาเปรียบใคร เราก็จะมีความรู้สึกต่อสิ่งที่เราตีความ คือ ความภูมิใจในตัวเองเป็นต้น (อ้างถึง ใน สุภาณี เวชพงศา, 2533: 32-34)

ส่วน Mead (1934) ได้ให้ความเห็นว่า ตน หรือ อัตตะ (Self) ของมนุษย์นั้น เป็นผลมาจากกระบวนการทางสังคม ซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล และบุคคลจะมีพฤติกรรมทางสังคมต่อตนเองในลักษณะเดียวกันกับที่มีต่อบุคคลอื่น หรืออาจกล่าวได้ว่า มนุษย์อาจมีฐานะเป็น "วัตถุ" (Object) แห่งการกระทำของตนเอง (อ้างถึงใน ธัญลักษณ์ เทียนดี, 2543: 23)

นอกจากนี้แล้ว วุทธิ ทรัพย์มี (2533: 49) ยังได้กล่าวถึง ตน ซึ่งมีความสอดคล้องกันกับแนวคิดของ Cooley และ Mead โดยกล่าวว่า มนุษย์ไม่ได้รับรู้เฉพาะแต่สิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่มนุษย์ยังมีการรับรู้เกี่ยวกับตนเองอีกด้วย ซึ่งการรับรู้ที่มนุษย์มีต่อตนเองเกิดจากการที่บุคคลนั้นได้สังเกตปฏิกิริยาที่ผู้อื่นมีต่อตน และเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ อันจะก่อให้เกิดการรับรู้ว่าตนเป็นคนดีหรือไม่ มีความสามารถมากน้อยเพียงใด

### 3.2 ประเภทของตน

เมื่อได้ทราบความหมายของ "ตน" หรือ "อัตตะ" แล้ว ต่อไปจะกล่าวถึงประเภทของ "ตน" ซึ่ง Rogers ได้อธิบายไว้ใน ทฤษฎีตัวตน (Self Theory) มีประเด็นหลักดังที่ Rogers ได้กล่าวถึงรูปแบบของตัวตน ว่ามนุษย์ทุกคนมีตัวตน 3 แบบ ได้แก่



3.2.1 ตนที่ตนมองเห็น (Self Concept) คือ ภาพของตนที่ตนเห็นเองว่า ตนเป็นอย่างไร คือใคร มีความรู้ความสามารถ มีลักษณะเฉพาะอย่างไร เช่น ขี้อาย เก็บตัว สวย เก่ง ร่ำรวย เป็นต้น ซึ่งแต่ละคนก็อาจมองเห็นตนเองไปในหลายแง่มุม และอาจไม่ตรงกับข้อเท็จจริง หรือภาพที่คนอื่นเห็นก็เป็นได้ เช่น คนอื่นอาจเห็นว่าเป็นคนชอบเอาเปรียบคนอื่น ไม่สนใจใคร ห่วงแต่ตัวเอง เป็นต้น

3.2.2 ตนตามที่เป็นจริง (Real Self) คือ ลักษณะตัวตนที่เป็นไปตามข้อเท็จจริง ซึ่งบ่อยครั้งที่เรามองไม่เห็นข้อเท็จจริงของตน เพราะเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความรู้สึกเสียใจ เศร้าใจ รู้สึกผิดบาป เป็นต้น

2.2.3 ตนตามอุดมคติ (Ideal Self) คือ ตัวตนที่อยากมีอยากเป็น แต่ยังไม่มีไม่เป็นในสภาวะปัจจุบัน เช่น ปัจจุบันเป็นคนไม่กล้าแสดงออก ชอบเก็บตัว ก็อยากที่จะเป็นคนกล้าแสดงออก เข้าสังคมเก่ง เป็นต้น

จากทฤษฎีตัวตนของ Rogers นี้ ยังมีสิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือ เขาให้ความเห็นไว้ว่า ถ้าตนที่ตนมองเห็น กับ ตนตามที่เป็นอยู่จริง มีความแตกต่างกันหรือมีข้อขัดแย้งกันมาก บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มที่จะก่อปัญหาให้แก่ตัวเองและผู้อื่นได้ เนื่องจากถ้าตนมองเห็นตนเองสูงกว่าความเป็นจริง ก็ย่อมไม่เห็นข้อบกพร่องของตน และอาจมีแนวโน้มไปในทางเพื่อฝันมากเกินไป และถ้าตนตามที่เป็นจริง ต่างจากตนที่คนอื่นมองเห็น ก็ย่อมก่อให้เกิดข้อขัดแย้งในสัมพันธภาพได้ แต่ถ้าผู้ใดมองเห็นตนเองตรงหรือใกล้เคียงกับตนตามที่เป็นจริง ก็ย่อมเห็นทางปรับปรุงตน เพื่อให้เป็นตนในอุดมคติได้ เมื่อนั้นก็จะเกิดความสุขในชีวิต (อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2539)

### 3.3 ประเภทของความคิดเห็นเกี่ยวกับตน

ต่อไปจะกล่าวถึง อัตมโนทัศน์ (Self Concept) หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับตน ซึ่งแบ่งการพิจารณาได้เป็น 5 ลักษณะ ตามแนวทางของ William H. Fitts ซึ่งเป็นผู้พัฒนาแบบสอบถาม "เทนเนสซี" (Tennessee Self Concept Scale) ที่ใช้วัดอัตมโนทัศน์

ตามหลักการของ Fitts ได้แบ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ดังนี้

3.3.1 ด้านร่างกาย (Physical Self) หมายถึง ให้ความเห็นเกี่ยวกับตน ในด้านรูปร่างลักษณะ ผ่านท่าทางที่ปรากฏ สุขภาพ ทักษะและเรื่องเกี่ยวกับเพศ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1) ส่วนของเอกลักษณ์ (Identity) เป็นการมองภาพรวมทั้งหมดที่เกี่ยวกับตนเอง เช่น เป็นคนผอมสูง หรืออ้วนเตี้ย ฯลฯ

2) ส่วนของความพึงพอใจ (Self Satisfaction) เป็นการแสดงการยอมรับตนเองหรือไม่ ยอมรับตนเองต่อเอกลักษณ์ในด้านร่างกายที่ปรากฏ เช่น ไม่ชอบที่ผอมและสูง ไม่ชอบที่อ้วนและเตี้ย ฯลฯ

3) ส่วนพฤติกรรม (Behavior) เพื่อดูว่าพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นอย่างไร สอดคล้องกับการมองตนเองและการยอมรับตนเองหรือไม่ อย่างไร ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่สอดคล้อง เช่น ไม่ชอบที่ตนผอมสูง จึงพยายามทานเยอะๆ เพื่อให้อ้วนขึ้น

3.3.2 ด้านศีลธรรมจรรยา (Moral-Ethical Self) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับการเป็นคนดี คนไม่ดี ความเลื่อมใสในศาสนาและศีลธรรม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1) ส่วนของเอกลักษณ์ (Identity) เป็นการมองภาพรวมทั้งหมดที่เกี่ยวกับศีลธรรม ความดีงาม หรือไม่ดี เช่น เป็นคนดี นับถือพระพุทธศาสนาอย่างแท้จริง ฯลฯ

2) ส่วนของความพึงพอใจ (Self Satisfaction) เป็นการแสดงการยอมรับตนเองหรือไม่ยอมรับตนเองต่อเอกลักษณ์ในด้านศีลธรรมจรรยา เช่น พอใจการทำทาน รักษาศีล ไม่เบียดเบียนใคร

3) ส่วนพฤติกรรม (Behavior) เพื่อดูว่าพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นอย่างไร สอดคล้องกับการมองตนเองและการยอมรับตนเองหรือไม่ อย่างไร ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่สอดคล้อง เช่น เป็นคนดี ชอบรักษาศีล ถึงแม้ยุ่งกั๊กก็ไม่ตบยุง เป็นต้น

3.3.3 ด้านส่วนบุคคล (Personal Self) หมายถึง ความรู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง ความมั่นใจในตนเองและบุคลิกภาพของตนเอง โดยไม่รวมด้านร่างกายและความสัมพันธ์กับผู้อื่น แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1) ส่วนของเอกลักษณ์ (Identity) เป็นการมองภาพทางอารมณ์ คุณค่าของตนเอง เช่น เป็นคนใจร้อน ใจเย็น ไม่เอาเรื่องใคร ฯลฯ

2) ส่วนของความพึงพอใจ (Self Satisfaction) เป็นการแสดงการยอมรับตนเองหรือไม่ยอมรับตนเองต่อเอกลักษณ์ในด้านบุคคลของตน เช่น พอใจกับการเป็นคนใจเย็น ไม่พอใจที่เป็นคนใจร้อน ฯลฯ



3.3.4 **ด้านครอบครัว (Family Self)** หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งในครอบครัว แบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

1) **ส่วนของเอกลักษณ์ (Identity)** เป็นการมองภาพรวมด้านครอบครัวที่ตนเป็นสมาชิก เช่น เป็นสมาชิกที่ทุกคนยกย่อง ทุกคนรักกันดี ฯลฯ

2) **ส่วนของความพึงพอใจ (Self Satisfaction)** เป็นการแสดงการยอมรับหรือไม่ยอมรับต่อสภาพครอบครัวที่เป็นอยู่ เช่น พอใจกับสภาพครอบครัว ไม่พอใจกับสภาพครอบครัว ฯลฯ

3) **ส่วนพฤติกรรม (Behavior)** เพื่อดูว่าพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นอย่างไร สอดคล้องกับการมองตนเองและการยอมรับตนเองหรือไม่ อย่างไร ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้อง เช่น พอใจต่อสภาพครอบครัวที่มีความสุข แต่ไม่ค่อยกลับบ้านไปนอนบ้านเพื่อน เป็นต้น

3.3.5 **ด้านสังคม (Social Self)** หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อความสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือสังคม

1) **ส่วนของเอกลักษณ์ (Identity)** เป็นการมองภาพรวมด้านสังคมของตน เช่น ไม่เป็นมิตรกับใครง่าย ๆ เข้ากับคนได้ง่าย ฯลฯ

2) **ส่วนของความพึงพอใจ (Self Satisfaction)** เป็นการแสดงการยอมรับตนเองหรือไม่ ยอมรับตนเองต่อเอกลักษณ์ในด้านสังคมที่มีอยู่ เช่น ไม่ชอบเข้าสังคม ไม่ชอบการพูดคุยกับคนแปลกหน้า

3) **ส่วนพฤติกรรม (Behavior)** เพื่อดูว่าพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นอย่างไร สอดคล้องกับการมองตนเองและการยอมรับตนเองหรือไม่ อย่างไร ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่สอดคล้อง เช่น ชอบสังคม เมื่อเจอคนแปลกหน้าก็พยายามทำความรู้จัก เป็นต้น

นอกจากลักษณะ 5 ประการข้างต้นแล้ว Fitts ได้นำอัตมโนทัศน์ด้านการวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง (Self Criticism) มาเป็นตัวช่วยประเมินความกล้ายอมรับความจริงเกี่ยวกับตนเองในด้านต่างๆ ของบุคคลอีกด้วย (1955 cited in Ampai Siripipat, 1972)

### 3.4 การเปลี่ยนแปลงการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง

มีผู้ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้หลายท่านให้ความเห็นว่า การรับรู้ตนเองนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ดังแนวคิดที่ พรรรถทิพย์ เกษะนันท์ (2516: 65) ได้ให้ไว้ว่า การรับรู้เกี่ยวกับตนเองเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ แต่การรับรู้เกี่ยวกับตนเองก็มีลักษณะคงที่ มีเสถียรภาพ (Stability)

องค์ประกอบที่ทำให้การรับรู้เกี่ยวกับตนเองเกิดการเปลี่ยนแปลง มีดังนี้

3.4.1 สังคมที่เขาอาศัยอยู่ การยอมรับหรือไม่ยอมรับจากสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงไปในทางดีขึ้นหรือด้อยลงของการรับรู้เกี่ยวกับตนเองของบุคคลนั้น

3.4.2 ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดหรือมีอิทธิพลเหนือการพัฒนาของบุคคลนั้น (Significant Other) เช่น บิดา มารดา ครู และเพื่อนสนิท ตลอดจนความเชื่อถือ ความไว้วางใจจากคนเหล่านี้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของบุคคลนั้นได้

3.4.3 การรับรู้เกี่ยวกับตนเองตามปณิธาน (Ideal Self-Concept) หมายถึง การรับรู้ตนเองที่บุคคลปรารถนาจะเป็นหรือ ตนในอุดมคติ ซึ่งถ้าบุคคลพยายามและเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เป็นอย่างที่ท่านคาดหวังไว้ได้ ก็จะทำให้การรับรู้เกี่ยวกับตนเองดีขึ้น แต่ถ้าทำไม่ได้ก็จะก่อให้เกิดความท้อแท้และรู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่า การรับรู้ตนเองของเขาก็จะด้อยลงไปด้วย (อ้างถึงใน พรพนวิภา ถาวรประเสริฐ, 2532:21-22)

จากแนวคิดข้างต้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Hurlock (1972) ที่กล่าวว่า แม้ว่านักจิตวิทยาจะยอมรับว่าการรับรู้เกี่ยวกับตนเองสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามประสบการณ์และสิ่งแวดล้อม แต่การเปลี่ยนแปลงนี้ก็ไม่ใช่ว่าเกิดขึ้นได้ง่ายและรวดเร็ว เพราะการรับรู้เป็นกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) อย่างหนึ่ง ซึ่งประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้เรียนรู้มาจะค่อยๆ สั่งสม ทำให้การรับรู้เกี่ยวกับตนเองก่อตัวตามขึ้นมา และการก่อตัวนี้ต้องใช้เวลาพอสมควร การพัฒนาการรับรู้ตนเองจึงเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป (อ้างถึงใน ธัญลักษณ์ เทียนดี, 2543: 31-32)

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของ อัทมโนทัศน์ หรือการรับรู้ตนเอง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการมองตนเองของพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราทั้งของรัฐบาลและเอกชน แต่ทั้งนี้กรอบแนวคิดที่ได้กล่าวไว้แล้วก็เป็นเพียงพื้นฐานโดยรวมเกี่ยวกับการมองตนเองของบุคคลทั่วไป ไม่ได้เฉพาะเจาะจงถึงพี่เลี้ยงหรือผู้สูงอายุ แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงคุณสมบัติของพี่เลี้ยงที่พึงประสงค์เนื่องจากมีแหล่งข้อมูลที่จะให้รายละเอียดได้ แต่ในส่วนของผู้สูงอายุนั้นทางสถานสงเคราะห์ไม่ได้มีความคาดหวังในด้านนิสัย หรืออารมณ์ของผู้เข้ารับการสงเคราะห์เป็นสำคัญ จึงไม่ขอกล่าวถึงในที่นี้

ต่อไปนี้จะกล่าวถึงคุณสมบัติพื้นฐานของพี่เลี้ยงที่ต้องดูแลผู้สูงอายุซึ่งได้มาจากข้อมูลในส่วนของปรัชญาและพันธกิจของสถานสงเคราะห์ของเอกชน (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน ภาคผนวก ข หน้า 143 - 144) พบว่าพี่เลี้ยงควรมีมารยาทดี พุดจาไพเราะ มีใจรักการให้บริการ ไม่



เลือกชนชั้นวรรณะ ดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุเหมือนบุพการี เป็นกันเองกับญาติผู้สูงอายุ ให้บริการอย่างรวดเร็ว และตระหนักถึงสิทธิของผู้สูงอายุ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการมองตนเองและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของผู้ที่ทำหน้าที่ที่เลี้ยงจะนำไปใช้ในการศึกษาการมองตนเองของพี่เลี้ยงเพื่อดูความสอดคล้องระหว่างคุณสมบัติที่หน่วยงานต้องการ และคุณสมบัติของพี่เลี้ยงที่เป็นอยู่จริงโดยศึกษาได้จากการมองตนเอง

#### 4. ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

##### 4.1 ความหมายของบทบาท

มีผู้ให้ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า “บทบาท” ไว้หลายท่านด้วยกัน ดังจะยกมาดังนี้

ประพันธ์ สุทธาวาส (2522: 30) ให้ความหมายของบทบาท ว่าหมายถึง พฤติกรรมที่ปฏิบัติไปตามสถานภาพ เช่น ทหาร ต้องปกป้องผืนแผ่นดิน ครูต้องสอนนักเรียนให้มีความหรือวิชาการต่างๆ เป็นต้น (อ้างถึงใน ศรีทัษิม พานิชพันธ์, 2539: 32)

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2525: 58) กล่าวว่า บทบาทหมายถึงการประกอบพฤติกรรมตามตำแหน่ง ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมหรือตามลักษณะการรับรู้ หรือตามที่แสดงออกจริงโดยบทบาทนั้นเป็นผลรวมของสิทธิและหน้าที่ (อ้างถึงใน วันชัย ปานจันทร์, 2545: 17-18)

อุทัย หิรัญโต (2526: 197) ได้ให้ความหมายว่า บทบาท คือ หน้าที่ (Function) หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหมาย (Expected Behavior) ของบุคคลแต่ละคน ที่กลุ่มหรือสังคมหรือวัฒนธรรมของกลุ่มหรือสังคมนั้นได้กำหนดขึ้น ดังนั้นบทบาทจึงเป็นแบบแห่งพฤติกรรมของบุคคลในสถานะหนึ่ง ที่พึงปฏิบัติต่อบุคคลในอีกสถานะหนึ่งที่อยู่ในสังคมเดียวกัน (อ้างถึงใน พิญญา พงศ์เจริญ, 2543: 15)

จากความหมายของบทบาทข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า บทบาท หมายถึง สิ่งที่บุคคลพึงแสดงออกให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตนดำรงอยู่ในสังคมนั้นๆ

## 4.2 ประเภทของบทบาท

เมื่อทราบถึงความหมายของบทบาทแล้ว ต่อไปจะกล่าวถึงประเภทของบทบาท ตามแนวคิดของ Berlo (1960) ซึ่งมี 3 ประเภทด้วยกัน คือ

4.2.1 บทบาทที่เป็นข้อกำหนด (Role Prescriptions) เป็นบทบาทที่มีข้อกำหนดที่บุคคล ควรประพฤติปฏิบัติ ซึ่งข้อกำหนดนี้อาจมาจากกฎหมาย คติความเชื่อ หลักศาสนา กรอบทางประเพณีและสังคม และอาจมีลักษณะที่เป็นทางการ

4.2.2 บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Role Descriptions) ได้แก่ รูปแบบของพฤติกรรม ซึ่งบุคคลได้ปฏิบัติอยู่จริงในปัจจุบัน

4.2.3 บทบาทที่คาดหวัง (Role Expectations) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลต้องการประพฤติปฏิบัติ (อ้างถึงใน กุสุมา ภูใหญ่, 2540: 27)

ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ที่นำมาใช้นี้ก็เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง โดยให้แนวคิดเกี่ยวกับผู้ดูแลผู้สูงอายุพิจารณาประกอบไปด้วย จะทำให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงได้ชัดเจนขึ้น

## 5. ความต้องการของผู้สูงอายุ

ลำดับแรกขอกล่าวถึงความต้องการโดยทั่วไปของมนุษย์ก่อน โดยในงานวิจัยครั้งนี้จะนำ "ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์" (Heirachy of Needs) ของ Maslow มากล่าวถึง เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมกับเรื่องที่ทำการศึกษา เพราะแนวคิดของ Maslow ได้แบ่งประเภทของความต้องการของมนุษย์เอาไว้อย่างชัดเจน และค่อนข้างครอบคลุม

### 5.1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Heirachy of Needs)

Maslow ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็นห้าขั้นเรียงลำดับความต้องการจากขั้นพื้นฐานที่เป็นสัจชาตญาณไปจนถึงความต้องการที่ได้จากการเข้าร่วมสังคมกับมนุษย์คนอื่นๆ ความต้องการนั้น ได้แก่



5.1.1 **ความต้องการด้านสรีระ** (Physiological Needs) คือการที่มนุษย์ต้องการอาหาร น้ำ การสืบพันธุ์ การสร้างสภาวะสมดุลให้เกิดขึ้นกับสิ่งรอบข้างให้สมบูรณ์ก่อนที่จะต้องการขั้นสูงขึ้นไป

5.1.2 **ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย** (Safety Needs) คือต้องการโลกที่มีระเบียบ ทุกสิ่งดำเนินไปตามระบบ ไม่ต้องการเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใดโดยไม่คาดฝัน อันก่อให้เกิดอันตรายและคุกคามชีวิต

5.1.3 **ความต้องการที่จะผูกพันกับสถาบันและเป็นที่รัก** (Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้น หลังจากที่มีมนุษย์ได้เข้าร่วมสังคมกับมนุษย์คนอื่น ๆ มนุษย์ต้องการที่จะเป็นที่รักของครอบครัว ของญาติ และมิตรสหาย ต้องการมีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่ง ในองค์การหรือสถาบันที่ตนสังกัดอยู่

5.1.4 **ความต้องการที่จะเป็นที่นับถือยกย่องในวงสังคม** (Esteem Needs) มนุษย์ชอบที่จะมีความเคารพในตนเอง ให้เกียรติตนเอง และในขณะเดียวกันก็ต้องการได้รับเกียรติและความยกย่องจากบุคคลอื่นด้วย กล่าวคือมนุษย์ยังต้องการสถานภาพและต้องการให้คนอื่นตระหนักในความสำคัญของตน

5.1.5 **ความต้องการสัมฤทธิ์ผลในอุดมคติที่ตนเองตั้งไว้** (Self-Actualization) เมื่อมนุษย์มีความสมบูรณ์ในความต้องการทั้งหลายแล้ว ก็ยังมีความปรารถนาที่จะเป็นอย่างที่ตนเองได้ใฝ่ฝันไว้ (อ้างถึงใน อรรถวรณ์ ปิลันธน์โอภาท, 2542: 220)

## 5.2 ความต้องการของผู้สูงอายุ

ในส่วนของความต้องการของผู้สูงอายุนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ตามแนวทางของ วุฒิสสาร ตันไชย และ เล็ก สมบัติ (2533) ดังนี้

5.2.1 **ความต้องการทางด้านร่างกาย** ได้แก่ ความต้องการปัจจัย 4 คืออาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคหรือการพยาบาล รวมทั้งเครื่องนุ่งห่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุควรได้รับการดูแลเอาใจใส่พิเศษต่อเรื่องสุขภาพอนามัย เนื่องจากผู้สูงอายุมักประสบปัญหาสุขภาพกายเพราะอวัยวะต่างๆ เสื่อมลงตามอายุที่มากขึ้น

5.2.2 **ความต้องการด้านจิตใจ** ได้แก่ ความรัก ความมั่นคงทางจิตใจ ต้องการได้รับการยอมรับและการสนับสนุนจากครอบครัว และสังคม

5.2.3 **ความต้องการทางสังคม** ได้แก่ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของ ครอบครัว กลุ่ม และสังคม ความต้องการการเคารพยกย่อง ต้องการเป็นบุคคลสำคัญ ต้องการมีชีวิตหรือ ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดี ปรับตนเข้ากับสังคมได้

5.2.4 **ความต้องการทำงานและมีรายได้** เนื่องจากผู้สูงอายุมักประสบปัญหาเชิงเศรษฐกิจ จึงส่งผลต่อการดำรงชีวิต ทำให้ผู้สูงอายุมีความเป็นอยู่ที่ไม่ดี อันจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยได้

เรื่อง “ความต้องการของผู้สูงอายุ” นี้ ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง

## 6. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

### 6.1 ความหมายของการสื่อสาร

ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2526: 1) ให้ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ว่า หมายถึง การถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารและเกิดปฏิกริยาตอบสนอง ซึ่งโดยปกติแล้วจะเป็นการสื่อสารที่ผู้พูดและผู้ฟังปรากฏตัวต่อหน้ากัน และเป็นการสื่อสารแบบสองทาง

ประมะ สตะเวทิน (2530) กล่าวถึงการสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

สมิต สัชฌุกร (2527: 8) ได้ให้คำจำกัดความของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการของการส่งผ่านข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความคิด ทักษะคติ และอารมณ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย อันได้แก่ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร



อรุณีประภา หอมเศรษฐี (2539: 1) กล่าวถึงการสื่อสาร (Communication) ว่าเป็นความพยายามของมนุษย์ที่ต้องการจะแลกเปลี่ยน (Share) ข่าวสาร (Information) หรือความคิด (Idea) ระหว่างกัน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544: 99) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า เป็นการแลกเปลี่ยนคำพูด ข้อเท็จจริง ข่าวสาร สัญลักษณ์เพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้เข้าใจความหมาย และในการติดต่อสื่อสารกันต้องมีผู้นำส่งสาร (Sender) สาร (Message) ผู้รับสาร (Receiver) และต้องมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channel)

เมื่อพิจารณาจากความหมาย และคำจำกัดความของการสื่อสารที่ได้กล่าวไว้แล้ว ผู้วิจัยจะขอสรุปเพื่อให้คำจำกัดความของ “การสื่อสาร” ดังนี้

การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่ผู้ส่งสาร (Source) ใช้ในการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ถ่ายทอดอารมณ์ที่ต้องการให้ผู้อื่นได้รับรู้โดยผ่านวิธีการต่างๆ (Channel) เพื่อถ่ายทอดสาร (Message) เหล่านั้นไปยังผู้ร่วมสื่อสาร (Receiver) ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้เกิดปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ที่ทำการสื่อสารเพื่อให้มีการโต้ตอบเกิดขึ้น (Feedback)

## 6.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

จากนิยามความหมายของการสื่อสารที่ได้กล่าวไว้แล้ว ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบของการสื่อสาร ว่าประกอบไปด้วยผู้ส่งสาร ผู้รับสาร วิธีหรือช่องทางการสื่อสาร เนื้อหาสาร และปฏิกิริยาตอบกลับ แต่นอกเหนือไปจากองค์ประกอบเหล่านี้แล้ว ยังมีนักคิดบางท่าน ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นจากข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยขอเลือกยกมานำเสนอ ดังนี้

### 6.2.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร ของ Joseph A. Devito

โดย Devito (1993) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) มีองค์ประกอบหลัก ดังนี้

- 1) Source – Receiver ได้แก่ แหล่งสาร และผู้รับสาร
- 2) Messages ได้แก่ ตัวสารที่ต้องการส่งไปยังผู้ร่วมสื่อสาร
- 3) Feedback หมายถึง ผลตอบกลับหลังจากที่ผู้ส่งสารได้ส่งสารไปยัง

ผู้รับสาร

4) Feedforward เป็นสารเกริ่นนำที่ใช้พูดก่อนที่จะส่งสารที่แท้จริง เพื่อให้ผู้รับสารทราบถึงข้อความบางอย่างที่จะตามมา หรือเพื่อบอกแนวทางให้ผู้รับสารตอบสนองตามที่ผู้ส่งสารต้องการ เช่น “ฉันไม่แน่ใจนะ แต่...” หรือ “คอยจนกระทั่งฉันเรียกแล้วค่อยเข้ามานะ” เป็นต้น

5) Channel เป็นสื่อกลางที่ให้สารส่งผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

6) Noise หมายถึง สิ่งรบกวนหรืออุปสรรคในการสื่อสาร หรืออะไรก็ตามที่เป็นตัวรบกวนการรับสาร ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการรับสาร ซึ่ง Noise นี้ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

6.1) Physical Noise สิ่งรบกวนทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลต่อการสื่อสาร เช่น รถวิ่งเสียงดัง การใส่แว่นตากันแดดขณะสื่อสารกัน เป็นต้น

6.2) Psychological Noise สิ่งรบกวนที่มีผลต่อจิตวิทยา รวมถึงอคติ (Biases) ที่มีต่อคู่สื่อสารซึ่งมีผลกระทบต่อการส่งสารและการรับสาร เช่น การไม่เปิดใจ (Closed-Mindedness) เป็นต้น

6.3) Semantic Noise จะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารไม่เข้าใจความหมายหรือเจตนาของผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารและผู้รับสารใช้ภาษาที่แตกต่างกัน

7) Context ในการสื่อสารทุกครั้งที่เกิดขึ้นย่อมต้องมีบริบทแวดล้อม ซึ่งบริบทนี้จะมีผลต่อรูปแบบและเนื้อหาที่ใช้ในการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป บริบทมี 4 ประเภท คือ

7.1) Physical Dimension บริบททางกายภาพ ได้แก่สิ่งแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้น เช่น ที่ทำงาน ในสวนสาธารณะ เป็นต้น

7.2) Cultural Dimension บริบทด้านวัฒนธรรม หมายถึง กฎ หรือขนบธรรมเนียม ความเชื่อ และทัศนคติของผู้ที่ทำการสื่อสาร เช่น บางวัฒนธรรมถือว่าการสบตากับผู้พูด เป็นการแสดงความจริงใจ แต่ในอีกวัฒนธรรมหนึ่งอาจมองว่าเป็นการไม่สุภาพ เป็นต้น

7.3) Social-Psychological Dimension บริบททางด้านสังคมวิทยาและจิตวิทยา ซึ่งรวมไปถึงสถานภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสาร เช่น ลูกจ้างกับนายจ้าง ความเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เป็นมิตรหรือเป็นศัตรู เป็นต้น

7.4) Temporal or Time Dimension บริบทด้านเวลาหรืออุณหภูมิแวดล้อม หมายถึงการสื่อสารให้เหมาะสมกับกาลเทศะ เช่น ขณะทานข้าวไม่ควรพูดเรื่องน่าสะอิดสะเอียน เป็นต้น



8) Interpersonal Competence ความสามารถในการสื่อสาร หมายถึง การมีความรู้เพียงพอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับแต่ละบริบท โดยใช้ วจนภาษาและอวจนภาษาอย่างเหมาะสมกับสิ่งที่พูด

9) Culture and Competence ความสามารถทางการสื่อสารกับ วัฒนธรรม คือสามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสมในแต่ละวัฒนธรรม

10) Ethics จริยธรรม ในการสื่อสารระหว่างบุคคลย่อมมีความ เกี่ยวข้องกับจริยธรรม ระหว่างคำว่า ผิด - ถูก เช่น เซลล์แมนมีความสามารถในการพูดหลอกล่อ เพื่อให้คนซื้อของ แต่การหลอกล่อโดยคำพูดนั้นถือเป็นการไม่มีจริยธรรม

### 6.2.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร ของ Pearce W. Barnett

Pearce (1994) ได้เสนอแบบจำลองของการสื่อสารโดยใช้ชื่อว่า Atomic Model of Conversation ซึ่งเป็นการกล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการ สื่อสารของมนุษย์ในแต่ละครั้งที่ต้องพิจารณาาร่วมกัน มีดังนี้

1) วจนกรรม (Speech Act) เป็นประโยคที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อแสดง จุดมุ่งหมายหรือสื่อถึงความต้องการบางอย่างของผู้พูด

ในเรื่องของวจนกรรมนี้ Searle (1970) ได้แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1.1) Representatives หมายถึง วจนกรรมที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ ฟัง เพื่อนำเสนอเนื้อความหรือบอกเล่าข้อเท็จจริงให้ผู้ฟังทราบ เช่น วจนกรรมการบอกกล่าว

1.2) Directives หมายถึง วจนกรรมที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังกระทำตามสิ่งที่ผู้พูดบอก เช่น วจนกรรมการขอร้อง เพื่อให้ผู้ฟังทำตามที่ขอร้อง และ วจนกรรมการถาม เพื่อต้องการให้ผู้ฟังตอบคำถาม เป็นต้น

1.3) Commissives หมายถึง วจนกรรมที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ฟัง เพื่อบอกให้ผู้ฟังรับรู้ ว่า ผู้พูดจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อผู้ฟัง เช่น วจนกรรมการสัญญา

1.4) Expressives หมายถึง วจนกรรมที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ฟัง เพื่อแสดงสภาวะทางอารมณ์ สภาพจิตใจ หรือความรู้สึกของผู้พูด เช่น วจนกรรมการขอบคุณ โดย ที่ผู้พูดกล่าวพร้อมกับความรู้สึกที่ตนตั้งใจ ดีใจ หรือประทับใจ

1.5) Declarations หมายถึง วจนกรรมที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ฟัง เพื่อประกาศหรือเปลี่ยนแปลงสถานภาพของบุคคล หรือบางสิ่งบางอย่าง เช่น วจนกรรมการได้ ออก เมื่อผู้จัดการพูดกับพนักงานในบริษัทว่า "ผมขอไล่คุณออก" ที่ประโยคนี้นี้เป็นวจนกรรม ประเภท Declarations เพราะหลังจากพูดประโยคนี้ออกไป สถานภาพของพนักงานบริษัทของผู้ฟัง

ก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลง คือพ้นจากสภาพการเป็นพนักงาน (อ้างถึงใน ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2541: 15)

2) สถานการณ์การสื่อสาร (Episode) หมายถึงเหตุการณ์ หรือ สถานการณ์ที่ทำให้การสื่อสารนั้นเกิดขึ้น เช่น ไปเยี่ยมผู้ป่วยที่โรงพยาบาล ทำให้ต้องสื่อสารกับผู้ป่วย เวลาไม่สบายต้องไปหาหมอ จึงต้องสื่อสารเพื่อบอกอาการกับหมอ เป็นต้น

3) ความสัมพันธ์ (Relationships) หมายถึง สถานภาพของความสนิทสนม หรือรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างหมอกับคนไข้ ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน เป็นต้น ซึ่งระดับความสัมพันธ์นี้จะมีผลต่อการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป

4) อัตตะ (Self) หรือ ตน ได้แก่การรับรู้ตนเองว่าตนเป็นอย่างไร เป็นใคร ซึ่งจะทำให้เราสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

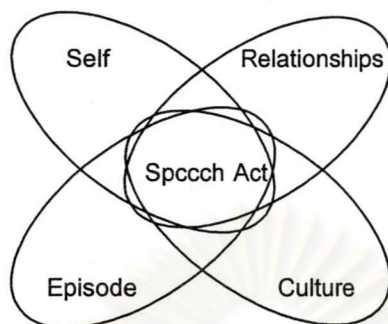
5) วัฒนธรรม (Culture) หมายถึงขนบธรรมเนียม ประเพณีที่แวดล้อมของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งต่างวัฒนธรรม การสื่อสารก็ย่อมแตกต่างออกไป เช่น เมื่อได้รับของขวัญหรือการบริการ ชาวโมร็อกโค จะพูดว่า "God bless you" ในขณะที่ชาวอังกฤษจะพูดว่า "Thank you" เป็นต้น

ในส่วนของ วัฒนธรรม นี้ ถ้าจะกล่าวถึง "วัฒนธรรมในสังคมไทย" อาจกล่าวได้ว่า คนไทยมีวัฒนธรรมเกี่ยวกับ "ระบบอาวุโส" อยู่มาก ดังที่ วิเชียร รักการ (2529) ได้กล่าวถึงลักษณะของคนไทยไว้ประการหนึ่งว่า "คนไทยมีค่านิยมยกย่องความเป็นผู้ใหญ่" เนื่องมาจากแต่เดิมมาครอบครัวไทยเป็นลักษณะของครอบครัวใหญ่ มีหลายชั่วคนอยู่ในบ้านเดียวกัน และหัวหน้าครอบครัวมักเป็นผู้อาวุโสที่สุดที่จะมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของครอบครัว ทำให้สมาชิกมีความเคารพยำเกรงผู้อาวุโสมาก ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ ทศนีย์ ทองสว่าง (2537) ที่กล่าวถึงค่านิยมในสังคมไทยประการหนึ่งว่า "มีความเคารพในระบบอาวุโส" โดยผู้น้อยจะเรียกบุคคลที่มีอายุมากกว่าว่าเป็น ลุง ป้า น้า อา ปู่ ย่า ตา ยาย เป็นต้น ทั้งๆ ที่ไม่ได้เป็นญาติพี่น้องกันแต่อย่างไร ทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นญาติพี่น้องกัน คือจะมีความเคารพให้แก่ผู้สูงวัยกว่า นั่นเอง

สรุปได้ว่า ตามแนวคิดของ Pearce นั้น วัจนกรรม (Speech Acts) ในการสื่อสารที่เกิดขึ้น ไม่สามารถพิจารณาแต่เพียงตัวของมันเองได้ แต่ต้องพิจารณาโดยอาศัยองค์ประกอบอื่นๆ ด้วย



ได้แก่ สถานการณ์การสื่อสาร (Episode) ความสัมพันธ์ (Relationships) อัตตะ (Self) และ วัฒนธรรม (Culture) ดังแบบจำลองต่อไปนี้



### แบบจำลองการสื่อสาร Atomic Model of Conversation

#### 6.3 วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

ในการสื่อสารระหว่างบุคคลมีสิ่งสำคัญที่ต้องกล่าวถึง คือ “วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร” เพราะ วัตถุประสงค์ ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้เกิดการสื่อสาร เพราะถ้าไม่มีวัตถุประสงค์แล้ว การสื่อสารก็อาจไม่เกิดขึ้น

สมิต สัชฌุกร (2527) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ทั่วไปในการสื่อสารว่า ประกอบด้วย

6.3.1 **เพื่อบอกเล่าเรื่องราวข่าวสาร (To Inform)** เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน เพื่อให้คู่สื่อสารได้ทราบสารนั้นอย่างถูกต้อง

6.3.2 **เพื่อบังคับให้ยอมรับหรือเปลี่ยนแปลงความเชื่อและทัศนคติ (To Persuade)** เพื่อให้คู่สื่อสารยอมรับหรือเห็นด้วยกับสารที่สื่อออกไป ซึ่งนอกจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อและทัศนคติแล้ว บางครั้งยังมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมอีกด้วย

6.3.3 **เพื่อจรรโลงใจ (To Entertain)** เพื่อให้คู่สื่อสารมีความรู้สึกบันเทิงใจ

#### 6.4 สาร (Message)

สาร ถือเป็นส่วนสำคัญในการสื่อสาร เมื่อบุคคลทราบวัตถุประสงค์ในการสื่อสารแล้ว ก็ย่อมต้องเลือกใช้สารให้เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการสื่อไปยังผู้รับสาร เพื่อให้การสื่อสารเกิด

สัมฤทธิ์ผลให้มากที่สุด ในเรื่องเกี่ยวกับ ตัวสาร มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ ดังที่ ประมะ สตะเวทิน และคณะ (2529) ได้กล่าวไว้ คือ ลักษณะของสาร เนื้อหาของสาร และการจัดสาร

#### 6.4.1 ลักษณะของสาร

อวยพร พานิช และคณะ (2544) กล่าวว่า ภาษาน่าจะแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ วจนภาษา (Verbal Language) และ อวจนภาษา (Non-verbal language)

1) วจนภาษา (Verbal Language) คือ ภาษาที่ใช้ถ้อยคำ ได้แก่ คำพูดหรือตัวอักษรที่กำหนดตกลงใช้ร่วมกันในสังคม ซึ่งหมายรวมถึงเสียงและลายลักษณ์อักษร ภาษาด้อยคำจึงเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ ซึ่งคนในสังคมต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจและใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียน และคิด

2) อวจนภาษา (Non-verbal Language) คือ ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ หมายถึง สัญลักษณ์ รหัสที่มีใช้ตัวอักษร คำพูด แต่เป็นที่เข้าใจร่วมกันได้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือในบางตำราเรียกว่า ภาษาเงียบ กายภาษา ภาษาท่าทาง เป็นต้น

Infante, Rancer และ Womack (1997) ได้แบ่งประเภทของสารที่เป็น อวจนภาษาไว้ ดังนี้

2.1) การเคลื่อนไหวของร่างกาย (Kinesics) ได้แก่ การใช้กิริยาท่าทางของร่างกายในการสื่อสาร ซึ่งจะมีความสอดคล้องกับอารมณ์ความรู้สึกในขณะที่สื่อสาร เช่น การชี้มือเพื่อประกอบการบอกทิศทาง เป็นต้น

2.2) การแสดงออกทางสีหน้าและแววตา (Eye and Facial Behavior) ได้แก่ ลักษณะของสายตาเวลาที่มองคู่สื่อสาร สีหน้าเวลาพูดคุย เป็นต้น

2.3) การเปล่งเสียง (Vocalics) ได้แก่ น้ำเสียง ระดับเสียง ความดัง ความหนักแน่นและคุณภาพของเสียง เป็นต้น

2.4) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (Physical Appearance) ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย ลักษณะของร่างกายที่ปรากฏ เช่น สูง อ้วน สวย ทั้งนี้รวมถึง การมีเสน่ห์ดึงดูดด้วย

2.5) ระยะห่าง (Proxemics) หมายถึง ระยะห่างหรือช่องว่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เช่น ชาย-หญิง จะไม่ยืนอยู่ใกล้กันมากเกินไปในขณะที่สนทนากัน ในการสนทนาคนสนิทกันย่อมยืนในระยะใกล้มากกว่ายืนอยู่ห่างๆ



2.6) การสัมผัส (Touch) คือการใช้การสัมผัสประกอบการสื่อสาร โดยในการสัมผัสกันนี้ก็เพื่อสื่อถึงความรู้สึกในแง่บวกแก่กันและกัน

2.7) เวลา (Time) หมายถึง การใช้เรื่องเวลาเพื่อสื่อความหมาย เช่น อาจารย์ที่ปรึกษาทำงานที่ต้องรับผิดชอบมาก แต่เมื่อลูกศิษย์เข้าไปขอคำปรึกษา ท่านก็สละเวลาให้ได้ กรณีนี้ ทำให้ลูกศิษย์รู้สึกซาบซึ้งในการเสียสละเวลาของอาจารย์ และรู้สึกว่าอาจารย์เห็นความสำคัญในปัญหาของตน เป็นต้น

#### 6.4.2 เนื้อหาของสาร

เนื้อหาของสารที่สื่อสารกันนั้นควรครอบคลุมความรู้และประสบการณ์ของมนุษย์ที่ต้องการจะถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน เราอาจแบ่งเนื้อหาของสารได้เป็น 2 ประเภท ตามที่ ปรมะ สตะเวทิน และคณะ (2529) ได้แบ่งไว้ คือ

1) สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพ อันสามารถตรวจสอบได้ถึงความแน่นอนถูกต้อง

2) สารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจอันเกิดจากการประเมิน ตีความ ของผู้ส่งสาร อาจเป็นความรู้สึก แนวคิด ความเชื่อที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ สารประเภทนี้เป็นสารที่ไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจนว่าเป็นจริงหรือไม่ อาจทำได้เพียงประเมินความน่าฟัง สมเหตุสมผล หรือความเป็นไปได้ของสารเท่านั้น ซึ่งสารประเภทข้อคิดเห็นสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท คือ

2.1) ข้อคิดเห็นในเชิงประเมินค่า ได้แก่ สารที่ชี้บ่งลงไปว่าอะไรดีหรือไม่ดี ควรหรือไม่ควร ถูกหรือผิด มีประโยชน์หรือโทษ เป็นต้น

2.2) ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ ได้แก่ สารที่บอกกล่าวให้ผู้รับสารทราบว่าจะทำอะไร ด้วยขั้นตอนอย่างไร จึงจะได้ผลสมความมุ่งหมาย

2.3) ข้อคิดเห็นเชิงตั้งข้อสังเกต ได้แก่ สารที่ชี้ให้เห็นลักษณะที่แฝงอยู่ของบุคคล วัตถุ เหตุการณ์ และพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดการพิจารณาอย่างถ่องแท้ นาระมัดระวัง

2.4) ข้อคิดเห็นเชิงตัดสินใจ ได้แก่ สารที่เป็นข้อเสนอ หลักการทางเลือก เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ

2.5) ข้อคิดเห็นเชิงแสดงอารมณ์ ได้แก่ สารซึ่งแสดงอารมณ์ความรู้สึก นิสัยใจคอ ทศนคติ ความกระตือรือร้นของผู้ส่งสาร สารประเภทนี้อาจกินความกว้าง

มาก ตั้งแต่คำทักทายไปจนถึงภาพเขียนและกวีนิพนธ์ที่เขียนขึ้นแสดงบรรยายความรู้สึกและอารมณ์อันลึกซึ้งต่อสิ่งต่างๆ

#### 6.4.3 การจัดสาร

สารที่ถูกจัดเตรียม ถ้ามีการเรียบเรียง มีการลำดับความ มีการจัดลำดับความยากง่าย รูปแบบการใช้ภาษา จะทำให้สารนั้นมีคุณสมบัติในการสื่อสารได้ ทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจได้ง่าย

### 6.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

ในการสื่อสารย่อมมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการสื่อสาร ซึ่ง บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดมนกุล (2534) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารไว้ ดังนี้

#### 6.5.1 ปัจจัยที่ตัวบุคคล ประกอบด้วย

1) **ทักษะในการสื่อสาร** ได้แก่ความชำนาญในการสื่อสาร คือสามารถใช้คำที่แสดงความหมายได้ตรงตามที่ตนต้องการได้ เปล่งเสียงได้ชัดถ้อยชัดคำ มีทักษะในการรับและส่งสาร รวมไปถึงการรู้ความหมายของคำ และสัญลักษณ์ต่างๆ ด้วย

2) **เจตคติ** หมายถึง ความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งผู้สื่อสารจะต้องมีเจตคติที่ดีต่อตนเอง ต่อคู่สื่อสาร และเนื้อหาสาร โดยในการสื่อสารผู้ส่งสารต้องมีความมั่นใจในตนเองและพร้อมที่จะส่งสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับสารว่าเขาสามารถที่จะเข้าใจในสิ่งที่เราจะสื่อสารกับเขาได้ และประการสุดท้ายการมีเจตคติที่ดีต่อสารที่จะส่งจะทำให้สารที่ส่งไปมีความชัดเจน ผู้รับสารทำความเข้าใจได้ตามที่ต้องการสื่อออกไป

3) **ความรู้** ในการสื่อสารผู้ส่งสารจะต้องทราบถึงความรู้ของตนเองในเรื่องที่จะสื่อสารด้วย เพราะจะทำให้เนื้อหาหรือข้อมูลที่ส่งไปนั้นมีความถูกต้องและครบถ้วนตลอดจนสามารถอธิบายให้ผู้ร่วมสื่อสารเข้าใจได้ นอกจากนี้แล้วยังต้องพิจารณาถึงความรู้เกี่ยวกับคู่สื่อสารด้วย เพื่อให้สื่อสารกันได้อย่างเหมาะสม ต้องรู้ว่าผู้ฟังเป็นใคร มีการศึกษาอย่างไร วัยใด รวมถึงรู้เรื่องเกี่ยวกับ อาชีพ เชื้อชาติ ศาสนา ความสนใจของคู่สื่อสารด้วย เพื่อจะได้หาเรื่องราวและหาวิธีที่เหมาะสมในการสื่อสาร



4) **สถานภาพทางสังคม** สถานภาพทางสังคมของบุคคลมีผลต่อการสื่อสาร ในการสื่อสารผู้ส่งสารต้องพิจารณาสถานภาพทางสังคมของตนกับผู้รับสารด้วย ซึ่งจะมีผลต่อการใช้ถ้อยคำหรือสรรพนาม ตลอดจนเรื่องราวที่จะสื่อสาร

5) **พื้นฐานทางวัฒนธรรม** การรับทราบถึงวัฒนธรรม ความเชื่อถือ รวมถึงศาสนาของผู้สนทนาจะทำให้ผู้ส่งสารทราบขอบเขตที่สามารถจะสื่อสารได้ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความขุ่นข้องหมองใจ หรือความขัดเคือง ซึ่งอาจจะกลายเป็นว่าไปลบหลู่ผู้สนทนาได้โดยไม่รู้ตัวก็เป็นได้

6.5.2 **ปัจจัยด้านตัวสาร** สาร ถือเป็นส่วนสำคัญในการสื่อสาร เนื่องจากเป็นผู้ส่งสารมุ่งให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงตามที่ตนต้องการ ดังนั้นในการสื่อสารเราต้องพิจารณาถึงความมีประสิทธิภาพของสาร ความเหมาะสมในเนื้อหา การทำให้สารมีความชัดเจน มีการถ่ายทอดอย่างเหมาะสมให้กับผู้รับสาร

6.5.2 **ปัจจัยด้านช่องทางหรือสื่อ** ผู้ส่งสารต้องเลือกใช้ใช้ช่องทางที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่ต้องการส่งไปยังผู้รับ เพราะจะทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจได้ตรงตามที่ผู้ส่งสารต้องการ เช่น ต้องการติดต่อเพื่อนแบบเร่งด่วน ก็ใช้โทรศัพท์เป็นสื่อ เป็นต้น

6.5.3 **ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของการสื่อสาร หรือ บริบท (Context)** เนื่องจากการสื่อสารทุกครั้งไม่ได้เกิดขึ้นตามลำพัง แต่ต้องอยู่ภายใต้บริบทหรือสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้นสิ่งแวดล้อมจึงมีผลต่อการสื่อสารด้วย เช่น ขณะคุยกันริมถนน จะมีเสียงรถวิ่งผ่านไปมาเสียงดัง ทำให้คุยกันไม่สะดวก เป็นต้น

6.5.4 **ปัจจัยด้านรูปแบบของการสื่อสาร** การสื่อสารมีทั้งแบบทางเดียว (Oneway Communication ) สองทาง (Twoway Communication) รวมทั้งการสื่อสารแบบหลายทอด ดังนั้นในการสื่อสารต้องระมัดระวังเรื่องนี้ด้วย เพราะการสื่อสารแบบทางเดียวจะไม่มี การซักถามกันได้ อาจทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน ส่วนการสื่อสารแบบสองทางเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารได้พูดคุยกันได้ ทำให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ส่วนการสื่อสารแบบหลายทอดนำมาซึ่งความผิดพลาดได้ง่าย เพราะในการส่งสารต่อกันแต่ละคน อาจทำให้สารบิดเบือนไปจากต้นตอได้

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารที่นำมานี้ได้กล่าวถึงตั้งแต่เบื้องต้น คือ ความหมายของการสื่อสาร องค์ประกอบของการสื่อสาร วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ตลอดจนเรื่องของการสื่อสาร ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสาร ซึ่งแนวคิด ทฤษฎีเหล่านี้จะนำมาอธิบายลักษณะการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุ

ในส่วนของ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อ สัมฤทธิผลในการสื่อสาร ซึ่งจะนำมาใช้ในการศึกษาปัญหา รวมถึงวิธีการแก้ปัญหาในการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุ

## 7. การวิเคราะห์การสนทนา (Conversation Analysis)

การวิเคราะห์การสนทนา จะต้องพิจารณาถึงความเชื่อมโยงของบทสนทนา (Coherence) ว่าคู่สนทนาได้มีการเชื่อมต่อบทสนทนากันเป็นอย่างดีหรือไม่ โดย H. Paul Grice ได้อธิบายถึงหลักของความร่วมมือในการสนทนา (Co-operative Principle) ไว้ดังนี้

### 7.1 หลักความร่วมมือในการสนทนา ตามแนวทางของ Grice

7.1.1 **หลักด้านปริมาณ (Quantity Maxims)** คือ บทสนทนาต้องประกอบด้วยเรื่องที่มีประสิทธิภาพ แต่ข้อมูลต้องไม่มากเกินไป การฝ่าฝืนกฎข้อนี้ก็ต่อเมื่อ คำกล่าวนั้นสั้นเกินไป หรือมีคำพูดพรั้าเพ้อ

7.1.2 **หลักด้านคุณภาพ (Quality Maxims)** คือ คำพูดที่อยู่ในบทสนทนาต้องเป็นความจริง เต็มไปด้วยความจริงใจในการพูด การฝ่าฝืนกฎข้อนี้ก็คือ การพูดโกหกหรือการสื่อสารที่ไม่มีความซื่อสัตย์

7.1.3 **หลักการตรงประเด็น (Relevancy Maxims)** คือ คำที่พูดต้องเข้าเรื่อง เกิดความเกี่ยวเนื่องกันในบทสนทนา

7.1.4 **หลักการแสดงท่าทาง (Manner Maxims)** คือ การแสดงท่าทางในขณะสนทนาต้องไม่คลุมเคลือ ไม่ทำให้ซับซ้อน



ในการฝ่าฝืนหลักปฏิบัติทั้ง 4 ประการ ดังที่กล่าวไว้แล้วในข้างต้นนั้น ไซ่ว่าจะทำให้การสนทนาไม่มีประสิทธิภาพเสมอไป ทั้งนี้เนื่องจากการฝ่าฝืนกฎในการสื่อสารกลับช่วยทำให้บทสนทนามีชีวิตชีวามากขึ้น (อ้างถึงใน ฅัฎฐนุช มัณสาคร, 2544: 13)

ในการดูลำดับความเชื่อมโยงของบทสนทนาที่เกิดขึ้นนั้นเน้นที่ประโยคสนทนาที่ติดกัน โดยพิจารณาจากคำพูดที่เกิดขึ้นโดยเรียงลำดับ ก่อน-หลัง โดยเรียกบทสนทนาที่เกิดขึ้นก่อนว่า The First Pair Part (FPP) และเรียกบทสนทนาที่เกิดขึ้นทีหลังว่า The Second Pair Part (SPP) โดย Sacks, Schegloff และ Jefferson ได้เสนอแนวคิดของการเชื่อมโยงของบทสนทนาที่เกิดขึ้นเป็นคู่ๆ (Adjacency Pair) ซึ่งแต่ละคู่จะมีความสอดคล้องกัน มีทั้งหมด 15 คู่บทสนทนา

## 7.2 คู่ของบทสนทนา (Adjacency Pair) ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ตามแนวคิดของ Sacks, Schegloff และ Jefferson

- 7.2.1 คำถามกับคำตอบ (Question / Answer)
- 7.2.2 คำทักทายกับคำทักทาย (Greeting / Greeting)
- 7.2.3 การเสนอกับการยอมรับ ( Offer by / Acceptance)
- 7.2.4 การร้องขอกับการยอมรับ หรือคัดค้าน (Request by / Acceptance or Rejection)
- 7.2.5 การกล่าวยืนยันกับคำเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย (Assert / Assent or Dissent)
- 7.2.6 การเร้ากับการตอบสนอง (Summons / Answer)
- 7.2.7 การกล่าวลากับการกล่าวลา (Closing / Closing)
- 7.2.8 คำร้องกับการทำตามทีขอ หรือการปฏิเสธสิ่งที่ขอร้อง (Request / Grant or Denial)
- 7.2.9 การกล่าวคำดูถูกกับการตอบสนอง (Insult / Response)
- 7.2.10 การกล่าวคำขอโทษกับการยอมรับหรือการปฏิเสธ (Apology / Acceptance or Refusal)
- 7.2.11 การกล่าวชมกับการยอมรับคำชม หรือการปฏิเสธคำชม (Compliment / Acceptance or Rejection)
- 7.2.12 การกล่าวคำขู่กับการตอบสนองต่อคำขู่ (Threat / Response)
- 7.2.13 การกล่าวท้าทายกับการยอมรับคำท้า (Challenge / Response)

7.2.14 การกล่าวขอโทษกับการปฏิเสธหรือยอมรับ (Accusation / Denial or Confession)

7.2.15 การกล่าวอวดอ้างกับการชื่นชม หรือ เย้ยหยัน (Boast / Appreciation or Derision)

ถ้าในการสนทนา ระหว่างคู่สนทนาคนแรก (FPP) และคู่สนทนาคนที่สอง (SPP) ต่างได้ตอบบทสนทนากันอย่างเหมาะสมและเชื่อมโยง ด้วยการใช้คู่สนทนา (Adjacency Pair) เป็นคู่ๆ จะทำให้การสนทนาเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Sequence) เป็นไปได้อย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายของการสนทนาในที่สุด (อ้างถึงใน ฌ็อง-ฌัก ม็องแต็ส, 2544)

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กชกร สังขชาติ (2536) ได้กล่าวถึงงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในประเทศเดนมาร์ก ระบุว่า มีบ้านผู้สูงอายุ ที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ที่อายุเกิน 65 ปีขึ้นไป ได้มาอาศัยอยู่ โดยจะมีอาหารอย่างดีไว้บริการในราคาถูก อีกทั้งมีกิจกรรมต่างๆ เช่น การฟื้นฟูสมรรถภาพ การจัดกลุ่มอาชีพบำบัด ความเหงา การจัดชั่วโมงเดินรำ ให้แก่ผู้สูงอายุ ซึ่งผู้ทำงานด้านการบริการแก่ผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้อยู่ในวัยหนุ่มสาวและทำงานกันอย่างกระฉับกระเฉง ให้ความเป็นกันเองกับผู้สูงอายุ เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นผลให้ผู้สูงอายุหลายคนเกิดความ "ผูกพัน" ทางใจกับผู้ให้บริการและผู้ดูแลเหล่านี้มาก ซึ่งน่าจะเป็นการทดแทนความรู้สึกที่ขาดหายไปเนื่องจากลูกหลานไม่ได้อยู่ดูแล ซึ่งถือเป็นเรื่องปกติของสังคมตะวันตก

บุญยืน สุภาพ (2521) ได้ศึกษาเปรียบเทียบ ปัญหา ความต้องการ และโลกทัศน์ของ คนชรา ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน พบว่า ปัญหาที่เป็นสาเหตุที่ทำให้ คนชราตัดสินใจเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ทั้งของรัฐบาลและเอกชนคือปัญหาทางเศรษฐกิจหรือ การขาดทุนทรัพย์ในการเลี้ยงชีพ ส่วนความพอใจของคนชราต่อบริการของสถานสงเคราะห์ทั้ง ของ รัฐบาลและเอกชนนั้น พบว่าผู้สูงอายุต่างก็มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน นอกจากนี้แล้วคน ชราในสถานสงเคราะห์คนชราทั้งสองแห่งยังมีความต้องการตรงกัน นั่นคือ มีความต้องการทาง กายเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของความ ต้องการทั้งหมด

เกริกศักดิ์ บุญญานพวงศ์ (2539) ศึกษาเรื่อง นโยบายของรัฐ และแนวทางการจัดบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในอนาคต พบว่าผู้สูงอายุในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ได้พบปัญหาและความต้องการหลักๆ ของผู้สูงอายุที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพร่างกาย ปัญหาและความต้องการด้านเศรษฐกิจ และ ปัญหาและความต้องการได้รับการสนองตอบด้านจิตใจ

เสาวภา วัชรกิตติ (2529) ศึกษาเรื่อง ความต้องการด้านสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุในต่างจังหวัด พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าไปอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราส่วนใหญ่เป็นเพราะไม่มีผู้เลี้ยงดูและขาดคูชีวิต แต่ส่วนใหญ่แล้วผู้สูงอายุมีความพอใจในชีวิต และมีสุขภาพจิตดี (อ้างถึงใน เกริกศักดิ์ บุญญานพวงศ์, 2539)

The National Council on the Aging หรือ NCOA (1974) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้สูงอายุกับการปรับตัวของผู้สูงอายุ พบว่า ระดับการศึกษาที่ผู้สูงอายุได้รับมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของบุคคล โดยคะแนนของความพึงพอใจในชีวิตจะสูงสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูง และจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองในทางบวกมากกว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่ำ ซึ่งกลุ่มที่มีการศึกษาสูง จะประเมินว่าตนเองเป็นคนฉลาด กระฉับกระเฉง และทำสิ่งต่างๆ ได้ดี (อ้างถึงใน มารศรี นุชแสงพลี, 2532)

นิภา ส. ตุมรสุนทร และนางลักษณ เอมประดิษฐ์ (2538) ศึกษาเรื่อง รูปลักษณะการจัดบริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ของสถานสงเคราะห์ภาคีรัฐบาลและเอกชนในอนาคต พบว่าปัญหาในการดำเนินงานและการให้บริการสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุทั้งสถานสงเคราะห์คนชราภาครัฐบาลและเอกชน มีปัญหาที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บุคลากรมีจำกัด รวมทั้งปัญหาผู้สูงอายุ เช่น การปรับตัวของผู้สูงอายุเอง หรือการที่ผู้สูงอายุไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระเบียบของสถานสงเคราะห์ได้