

การสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทเสียค่าบริการของรัฐบาลและเอกชน

นางสาวอรพรรณ ขำสุวรรณ

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-3237-6

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

102184363

COMMUNICATION OF PAID CUSTOMERS IN PUBLIC AND PRIVATE HOMES FOR THE AGED



Miss Orawan Khumsuwan

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Speech Communication

Department of Speech Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2002

ISBN 974-17-3237-6

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทเสียค่าบริการ
ของรัฐบาลและเอกชน

โดย

นางสาวอรวรรณ ช้างสุวรรณ

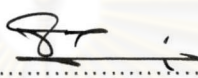
สาขาวิชา

วาริชวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ปิณฑน์ไวยาท


คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต


..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ปิณฑน์ไวยาท)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อวยพร พานิช)

ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อรรถวรรณ ขำสุวรรณ : การสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทเสียค่าบริการของรัฐบาลและเอกชน (COMMUNICATION OF PAID CUSTOMERS IN PUBLIC AND PRIVATE HOMES FOR THE AGED) อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.อรรถวรรณ ปิรันธน์โอภาส. 155 หน้า ISBN 974-17-3237-6

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทเสียค่าบริการของรัฐบาลและเอกชน” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมองเห็นตนเอง (Self Perception) ของพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุ ศึกษาความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง ศึกษาลักษณะการสื่อสาร ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก (In-depth Interview) และใช้การสังเกตการณ์ประกอบในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 2 กลุ่ม กลุ่มแรก เป็นพี่เลี้ยง จำนวน 4 คน และผู้สูงอายุ จำนวน 20 คน ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลจำนวนสองแห่ง กลุ่มที่สอง ได้แก่ พี่เลี้ยง จำนวน 8 คน และผู้สูงอายุ จำนวน 13 คน ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชนจำนวนสามแห่ง

ผลการวิจัยพบว่า

1. พี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชนมีการมองเห็นตนเองที่ไม่แตกต่างกัน โดยด้านนิสัยส่วนตัวที่เป็นบวก พี่เลี้ยงมองว่าตนเป็นคนใจเย็น มีเมตตาชอบช่วยเหลือผู้อื่น เข้ากับคนได้ง่าย และเข้าใจผู้อื่นได้ดี ส่วนนิสัยส่วนตัวที่เป็นลบ พี่เลี้ยงมองว่าตนเป็นคน ชี้แจงจุดแข็ง และมีอารมณ์โกรธ ในด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ พี่เลี้ยงมองว่าตนเป็นเสมือนลูกหลานของผู้สูงอายุ ด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันพบว่าพี่เลี้ยงมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ได้ทำ

ในส่วนของการมองเห็นตนเองของผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนมีการมองเห็นตนเองในด้านนิสัยส่วนตัวที่ไม่แตกต่างกัน โดยนิสัยส่วนตัวที่เป็นบวกของผู้สูงอายุ ได้แก่ มีเมตตาชอบช่วยเหลือผู้อื่น และเป็นคนอารมณ์ดี นิสัยส่วนตัวที่เป็นลบ คือเป็นคนโกรธง่าย ใจร้อน และชี้แจงจุดแข็ง แต่ในด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยง และด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันพบว่ามีความแตกต่างกัน คือผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนมองสถานภาพในความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยงว่าตนเป็นเหมือนญาติผู้ใหญ่ของพี่เลี้ยง ซึ่งต่างจากผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลที่มองว่าตนเป็นเพียงผู้มาพึ่งพิงอาศัย โดยมีพี่เลี้ยงเป็นเจ้าของที่คอยดูแล ส่วนการมองเห็นตนเองด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลนั้นพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบันสูง แตกต่างจากผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนที่ต้องยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ให้ได้ เนื่องจากผู้สูงอายุไม่ได้สมัครใจที่จะเข้ามาอยู่ แต่เป็นเพราะได้รับความเจ็บป่วยทางร่างกาย ทำให้ลูกหลานต้องพามารักษาตัว จึงเป็นสภาวะจำยอมของผู้สูงอายุ

2. ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง เนื่องจากเห็นว่าพี่เลี้ยงปฏิบัติหน้าที่ได้คืออยู่แล้ว

3. ลักษณะการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน มีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน ดังนี้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ มีรูปแบบการสื่อสารที่ค่อนข้างตายตัว มีการสื่อสารที่ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ใช้สรรพนามแบบนับญาติ ใช้วัจนภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่ายและมีความสุภาพ โดยใช้วัจนภาษาประกอบ และเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งผู้สื่อสารต่างก็ต้องการตระหนักถึงคุณลักษณะของคู่วามสื่อสารด้วย

4. พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชน ไม่พบปัญหาในการสื่อสาร เนื่องจากทั้ง พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีการสนทนาในลักษณะที่เชื่อมโยงสอดคล้องกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

ภาควิชา ..วทวิทยาและสื่อสารมวลชน
สาขาวิชา วทวิทยา.....
ปีการศึกษา ..2545.....

ลายมือชื่อนิติ๐๖๐๖๕๖๖...
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

##4485148828 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEY WORDS : COMMUNICATION/ ELDERLY/ OLD/ AGED/ HOMES FOR THE AGED/ SELF PERCEPTION

ORAWAN KHUMSUWAN : COMMUNICATION OF PAID CUSTOMERS IN PUBLIC AND PRIVATE HOMES FOR THE AGED. THESIS ADVISOR : ASSO.PROF. ORAWAN PILUNOWAD PH.D.; 155 pp. ISBN 974-17-3237-6

This research, which was a qualitative research, was aimed to study self-perception of carers and elders, expectation of elders of the role of carers, communication problems and solutions between carers and elders. The data were collected by means of in-depth interview and observation. The subjects were divided into 2 groups; group 1 comprised of 4 carers and 20 elders from 2 public homes for the aged and group 2 comprised of 8 carers and 13 elders from 3 private homes for the aged.

The findings were as follows:

1. There was no difference of self-perception of carers from private and public homes for the aged. On the positive side, carers saw themselves as calm, willing to help people, having good interpersonal skill and understanding people. On the negative side, carers saw themselves as bad-tempered. Regarding relationship with elders, carers perceived themselves as they were elders' young relatives and carers were satisfied with their job and had good attitude towards their jobs.

There was no difference of self-perception of elders from private and public homes for the aged. On the positive side, elders perceived themselves as willing to help people and happy. On the negative side, they perceived themselves as bad - tempered. However, differences were found in the relationship between carers and elders in the public homes and those in private homes. The elders in the private homes saw carers as their young relatives which was different from those in the public homes who saw carers as caring staff and they were mere patients. Regarding living condition, the elders in the public homes were highly satisfied which were different from those in the private homes who had to accept the living condition because they did not want to live in the homes but their illness left them no choice.

2. Most of the elders in the private and public homes for the aged did not expect the roles of the carers because they thought that the carers performed their job well.

3. No difference was found in communication between carers and elders in the private and public homes for the aged. The communication depended on situations. The communication patterns were fixed and depended on culture. The pronouns used were similar to those used among relatives. The verbal language was clear, understandable and polite. Non-verbal language was also used. The communications were two-way communication in which communicators had to consider co-communicators characteristics.

4. No problems on communications between carers and elders in public and private homes were found because carers and elders engaged in adjacency-paired conversation.

Department Speech Communication and Performing Arts. Student's signature.....*Orawan*

Field of study ..Speech Communication..... Advisor's signature.....*Orawan P.A.*

Academic year ..2002..... Co-advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

“ชะรัถม์โมเมหิ ชะรัง อะนะติโต เรามีความแก่เป็นธรรมดา ยังไม่ล่วงพ้นความแก่ไปได้” และแล้วการเดินทางในส่วนเลี้ยวหนึ่งของชีวิตก็จบลง แต่กระนั้นชีวิตก็ยังคงต้องดำเนินต่อไปตราบเท่าที่ยังมีลมหายใจอยู่ ความสำเร็จในครั้งนี้เกิดขึ้นได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้ให้การสั่งสอนอบรม ตลอดจนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยนับตั้งแต่ก้าวแรกจนถึงก้าวสุดท้ายในรั้วจามจุรีแห่งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร. อรวรรณ ปิลาพันธ์โอวาท ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ. ถิรพันธ์ อนุวัชศิริวงศ์ ท่านประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ รศ. อวยพร พานิช ท่านกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ สำหรับความความเมตตากรุณา ความทุ่มเท ทั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาที่มีให้อย่างสม่ำเสมอจนกระทั่งงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร. นงลักษณ์ ศรีอัษฎาพร เจริญงาม รศ. เมตตา วิวัฒน์านุกูล และคณาจารย์ภาควชาวิทยาและสื่อสารการเสดงทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ต่างๆ ให้กับผู้วิจัยเป็นอย่างดีเสมอมา

ขอกราบแทบเท้าพ่อสุคนธ์ แม่สุวรรณ พระในบ้านผู้เปี่ยมไปด้วยความเสียสละ ความรัก และความปรารถนาดีต่อลูกอย่างบริสุทธิ์ใจ รวมทั้งนันทิดาและศุภศร น้องที่แสนดี ขอขอบคุณสำหรับน้ำใจของพวกเธอที่มีต่อพี่ ขอขอบพระคุณน้ามณฑา และน้าสุรีพร ผู้ที่คอยให้กำลังใจ และคอยให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านอย่างเต็มกำลังความสามารถ และที่สำคัญต้องขอบคุณโชคชะตาที่ทำให้หน้าทั้งสองยังไม่มีครอบครัว

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสุดซึ่งต่อคุณตา คุณยาย อากง อาม่า พี่เลี้ยง และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อมาร่วมเป็นส่วนสำคัญของการเดินทางในครั้งนี้ และผู้วิจัยขอถือโอกาสอันน้อยนิดนี้ กล่าวคำ “ขอบคุณ” ไปยัง “คุณลุง” ที่แสนใจดี สำหรับกำลังใจ และทุกๆ คำอวยพรที่มีให้เสมอมาในทุกๆ เทศกาลแห่งความท้อใจ

และที่จะขาดเสียมิได้ คือ เพื่อนกัลยาณมิตรทั้งหลาย โดยเฉพาะ สาวหน้าสวย “วราพร พวงจันทร์หอม” เพื่อนที่แสนดี เธออยู่ในทุกที่ที่ฉันต้องการ รวมถึงศรีสุตา และณัฐมนต์เพื่อนที่คอยช่วยให้กำลังใจกันเสมอมา ขอขอบคุณ พี่ผึ้ง พี่ตาล พี่พอม พี่โย่ง พี่กิตาร์ พี่จุ่ม นัท เอ้ หลิว กิ๊ก เหมียว เวงะ และส้มแป้น เพื่อนชาววาทวิทยาทุกคนที่ได้ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมแบ่งปันรอยยิ้มและรอยน้ำตาาร่วมกันมาตลอดระยะเวลา 2 ปีเต็ม และขอขอบคุณ อนันต์ แสงสีวิวัฒนกุล ผู้ที่คอยให้กำลังใจในยามทุกข์ยากอย่างไม่เคยทอดทิ้งกัน

และท้ายที่สุดนี้ ขอนอบน้อมแด่พระสัมมาสัมพุทธเจ้า พระธรรม และพระสงฆ์ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทั้งหลายผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ ด้วยกาย วาจา ใจ ด้วยความสำนึกในพระคุณอันไม่มีประมาณของพระรัตนตรัย ผู้เป็นที่พึ่ง ที่ระลึกอันสูงสุด

อรวรรณ ขำสุวรรณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1. บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ปัญหาคำถามวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ขอบเขตการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	7
แนวคิดเกี่ยวกับผู้ดูแลผู้สูงอายุ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการมองตนเอง (Self Perception)	13
ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)	19
ความต้องการของผู้สูงอายุ	20
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	22
การวิเคราะห์การสนทนา (Conversation Analysis)	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย	36
รูปแบบการวิจัย	36
กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	36
วิธีดำเนินการวิจัย	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4. ผลการวิจัย	44
ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง	44
ผลการวิจัยตามปัญหานำวิจัยข้อที่ 1	49
ผลการวิจัยตามปัญหานำวิจัยข้อที่ 2	74
ผลการวิจัยตามปัญหานำวิจัยข้อที่ 3	85
ผลการวิจัยตามปัญหานำวิจัยข้อที่ 4	103
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย	110
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	125
อุปสรรค และข้อจำกัดในการวิจัย	126
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	127
รายการอ้างอิง	129
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล	134
ภาคผนวก ข ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน	142
ภาคผนวก ค รายชื่อสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล	145

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ง รายชื่อสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน.....	146
ภาคผนวก จ แสดงแผนผังบริเวณภายในสถานสงเคราะห์คนชรabanบางแค เขตภาษีเจริญ	147
ภาคผนวก ฉ แสดงแผนที่สถานสงเคราะห์คนชราวาสนะเวศม์ พระนครศรีอยุธยา....	148
ภาคผนวก ช ประมวลภาพเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์คนชราที่เข้าทำการศึกษา	149
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	155



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง	44
2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษา	45
3. แสดงจำนวนและร้อยละของพี่เลี้ยงจำแนกตามอายุ	45
4. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามอายุ	46
5. แสดงจำนวนและร้อยละของพี่เลี้ยงจำแนกตามสถานภาพการสมรส	47
6. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุจำแนกตามสถานภาพการสมรส	47
7. แสดงการเปรียบเทียบการมองเห็นของตนเองของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์คนชราของ รัฐบาลกับเอกชน	58
8. แสดงการเปรียบเทียบการมองเห็นของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราของ รัฐบาลกับเอกชน	72
9. เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล และเอกชนที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง	84
10. แสดงการเปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารที่เป็นผลมาจากหน้าที่การงาน	86
11. แสดงการเปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจ	88
12. แสดงการเปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารที่เป็นไปโดยบังเอิญ	91
13. แสดงการเปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารที่เกิดจากความจำเป็นที่จะต้อง ขอความช่วยเหลือ	93
14. แสดงคู่ของบทสนทนาที่มีความเชื่อมโยงกัน	105

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. บริเวณหอพักคนชราในสถานสงเคราะห์คนชรabanบางแค	115
2. หอพักคนชราในสถานสงเคราะห์คนชรabanบางแค	115
3. บ้านเดี่ยวในสถานสงเคราะห์คนชราวาสนะเวศม์	116
4. ทาวน์เฮาส์ในสถานสงเคราะห์คนชราวาสนะเวศม์	116
5. สภาพของเตียงนอนในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน	117
6. สถานสงเคราะห์คนชรabanบางแค	149
7. ภายในห้องพักของหอพักคนชราในสถานสงเคราะห์คนชรabanบางแค	149
8. ทางเข้าสถานสงเคราะห์คนชราวาสนะเวศม์	150
9. ภายในของบ้านพักคนชราในสถานสงเคราะห์คนชราวาสนะเวศม์	150
10. คลินิกมิตรภาพเวชกรรม	151
11. ทางเข้าสถานพักฟื้นสุขภาพของคลินิกมิตรภาพเวชกรรม	151
12. ทางเข้าสถานพยาบาลสุขเวช เนอสซิ่งโฮม	152
13. สถานพยาบาลสุขเวช เนอสซิ่งโฮม	153
14. สถานที่รับประทานอาหารของผู้สูงอายุในสถานพยาบาลสุขเวช เนอสซิ่งโฮม	154
15. ประตูทางเข้าบ้านวัยทอง โรงพยาบาลหัวเฉียว	154

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย