

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านการรักษาพยาบาล และด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งความสำเร็จของนโยบายการคุมกำเนิดที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้อัตราเกิดและอัตราตายลดลง ทำให้โครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะประชากรผู้สูงอายุพบว่า มีแนวโน้มสูงขึ้นเป็นลำดับจากรายงานสถิติประชากรผู้สูงอายุโลกรายงานว่า ผู้สูงอายุในปี พ.ศ.2523 มีจำนวน 376 ล้านคนหรือร้อยละ 8.5 และคาดว่าจะเพิ่มเป็น 590 ล้านคนหรือร้อยละ 9.6 ในปี พ.ศ.2543 และ 976 ล้านคนหรือร้อยละ 12.5 ในปี พ.ศ. 2563 ตามลำดับ (WHO, 1988, pp.1 – 2 อ้างใน ทศนีย์ รัชยา 2537, หน้า 1) แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า ประชากรผู้สูงอายุโลก ในปี พ.ศ. 2536 มีจำนวน 356 ล้านคน หรือร้อยละ 6.4 (WHO, 1994, p.7 อ้างใน ทศนีย์ รัชยา 2537, หน้า 1)

สำหรับประเทศไทยพบว่า โครงสร้างประชากรผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเป็นลำดับเช่นกัน คือ เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 4.9 ในปี พ.ศ. 2513 เป็นร้อยละ 5.5 และร้อยละ 6.0 ในปี พ.ศ. 2523 และ พ.ศ. 2533 ตามลำดับ และคาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 7.6 ในปี พ.ศ.2543 (ภัสสร สิมานนท์, 2533, อ้างใน ทศนีย์ รัชยา 2537, หน้า 1) จากรายงานของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2536 รายงานว่ามีจำนวนผู้สูงอายุ 4.24 ล้านคน เมื่อเทียบกับประชากรทั้งประเทศคิดเป็นร้อยละ 7.3 อายุเฉลี่ยของชายไทยคือ 66.4 ปี และหญิงไทยคือ 71.8 ปี (กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2536, หน้า 1)

จากแนวโน้มการเพิ่มจำนวนผู้สูงอายุที่มีมากขึ้น ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและความรุนแรงของปัญหาในผู้สูงอายุที่จะมีเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ทั้งนี้เพราะวัยสูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเสื่อมถอยทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งจากการศึกษาผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า ผู้สูงอายุปัจจุบันประสบปัญหาหลัก 2 ประการ คือ ปัญหาเศรษฐกิจ และปัญหาสุขภาพ (นภาพร ชโยวรรณ และคณะ, 2532, อ้างใน ทศนีย์ รัชยา 2537, หน้า 2) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมไทยในปัจจุบัน

เผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชน ภาวะเช่นนี้ได้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงยาวนานมากขึ้น ผลพวงที่ประชาชนได้รับจากภาวะวิกฤตเช่นนี้ คือเกิดภาวะตกงาน ไม่มีงานทำ ถูกเลิกจ้าง ซึ่งส่งผลเสียต่อครอบครัวทำให้ขาดรายได้ในการดำรงชีวิต สมาชิกในครอบครัวเดือดร้อน โดยเฉพาะครอบครัวที่มีผู้สูงอายุอาศัยอยู่ด้วย ทำให้ไม่สามารถอุปการะได้ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างครอบครัว จากครอบครัวขยายมาเป็นครอบครัวเดี่ยว คนรุ่นหลังจึงไม่มีโอกาสใกล้ชิดกับผู้สูงอายุเหมือนแต่เดิม ทำให้ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งขาดคนเอาใจใส่ ดูแล และถูกทอดทิ้ง เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาการเพิ่มอัตราการพึ่งพิงของประชากรผู้สูงอายุไทยมากยิ่งขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงภาระที่รัฐบาลจะต้องให้ความดูแลช่วยเหลือต่อไป

สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรับอุปการะผู้สูงอายุที่มีความทุกข์ยาก เดือดร้อน ขาดผู้ดูแลเลี้ยงดู ยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัย มีปัญหาครอบครัว จำนวนผู้สูงอายุที่เข้ารับการอุปการะ ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 172 คน แยกเป็นชาย 77 คน หญิง 95 คน โดยจัดแบ่งผู้สูงอายุทั้งหมดอาศัยอยู่ตามอาคารเรือนนอนต่าง ๆ รวม 5 อาคาร จำนวนเจ้าหน้าที่และบุคลากรด้านต่าง ๆ มีจำนวน 60 คน ลักษณะงานของสถานสงเคราะห์ฯ นั้นแยกออกเป็นงานบริหารด้านการเลี้ยงดู ให้บริการด้านที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่มและของใช้ส่วนตัว โดยมีเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงดูแลความสะดวกเครื่องนุ่งห่มและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้งานบริการด้านการรักษาพยาบาล อนามัย และกายภาพบำบัด มีเจ้าหน้าที่พยาบาลอยู่ประจำ เพื่อรักษาพยาบาลผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยพร้อมทั้งดูแลให้คำแนะนำด้านสุขภาพ อนามัย หากเจ็บป่วยมากก็นำตัวเข้ารับการรักษานในโรงพยาบาล ด้านกายภาพบำบัดได้จัดหาเครื่องมือกายภาพบำบัดพร้อมเจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่แข็งแรงหรือเพิ่งฟื้นจากการเจ็บป่วย และแพทย์สั่งการรักษาไว้ ในด้านนันทนาการ งานอดิเรกและอาชีพบำบัด ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ซึ่งเป็นการช่วยแก้ปัญหาทางอารมณ์ และจิตใจแก่ผู้สูงอายุ งานด้านสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ มีบทบาทในการปรับสภาพผู้สูงอายุนับตั้งแต่เข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ โดยจัดทำประวัติ เยี่ยมบ้าน ติดต่อญาติ หรือบุคคลภายนอกสถานสงเคราะห์ ให้คำปรึกษา รวมทั้งการจัดกิจกรรมกลุ่มให้ผู้สูงอายุ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ นอกจากการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์แล้ว ยังมีบริการสำหรับผู้สูงอายุภายนอกที่อยู่กับครอบครัวให้ได้ใช้บริการด้านกายภาพบำบัด และจัดกิจกรรมร่วมกัน เป็นการคงผู้สูงอายุไว้ในครอบครัวและชุมชน โดยไม่ต้องเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ และเป็นศูนย์กลางให้ภาคเอกชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐบาลในรูปของศูนย์บริการผู้สูงอายุ

จากลักษณะงานในด้านต่าง ๆ ของสถานสงเคราะห์ ซึ่งเป็นงานให้บริการทางสังคมล้วนแต่เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับคน ซึ่งเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีปัญหาต่าง ๆ มากมาย สลับซับซ้อน และละเอียดอ่อนงานที่ต้องร่วมรับรู้ปัญหาที่ยุ่ยากของผู้รับบริการสงเคราะห์ ความพยายามช่วยเหลือ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่และบุคลากรของสถานสงเคราะห์ ยังต้องเผชิญกับระบบการบริหารจัดการที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ความขัดแย้งในที่ทำงาน ปัญหาส่วนตัว ครอบครัว และสังคม ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอ่อนล้า ท้อแท้ เบื่อหน่าย หลีกเลียงการทุ่มเทใจในการทำงาน เกิดภาวะหมดไฟ (Burnout) ซึ่งก่อให้เกิดการสูญเสียกำลังคนที่เห็นชัดเจนโดยการย้าย การลาออก หรือทำงานไม่เต็มความสามารถ ดังนั้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของสถานสงเคราะห์ จึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการทำงานที่สอดคล้องกัน และจำเป็นต้องบริหารจัดการงานในด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสม สร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อสภาพร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานด้วย

จากผลการรายงานการสำรวจข้อมูลสุขภาพจิตของประชาชนในภาวะวิกฤต ปี 2540 โดยกรมสุขภาพจิต พบว่าในกลุ่มประชาชนทั่วไป 410 ราย มีความเครียดสูง (คือความเครียดในระดับปานกลางถึงมาก ตามความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์) ร้อยละ 39.5 (162 ราย) และมีความคิดฆ่าตัวตายร้อยละ 4.6 (19 ราย) นอกจากนี้ ปัจจัยที่เสี่ยงต่อการมีความเครียดสูง พบว่าเพศหญิงเสี่ยงต่อการมีความเครียดสูงมากกว่าเพศชาย (40.4% ต่อ 38.0%) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีโอกาสเสี่ยงสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.7 สภาพสมรสหย่าร้าง มีความเครียดสูงสุดคือร้อยละ 54.5 ระดับการศึกษาที่มีโอกาสเครียดมากที่สุด คือไม่ได้รับการศึกษาร้อยละ 45.5 อาชีพที่มีความเครียดสูงเป็นอันดับหนึ่ง คือว่างงานร้อยละ 46.2 รายได้มากกว่า 100,000 บาท/เดือน มีโอกาสเครียดสูงคิดเป็นร้อยละ 90.0 มีภาระต้องรับผิดชอบการเงินของผู้อื่น มีความเครียดสูงคิดเป็นร้อยละ 44.1

จากการติดตามข่าวการฆ่าตัวตายจากหน้าหนังสือพิมพ์ ในเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2540 ถึง เดือนกันยายน 2541 พบว่ามีจำนวนการฆ่าตัวตาย 662 ราย มีการเสียชีวิตจากการฆ่าตัวตายจำนวน 732 คน (ชาย 538 คน, หญิง 194 คน) บาดเจ็บจากการฆ่าตัวตาย 36 คน (ชาย 21 คน, หญิง 15 คน)

ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์นครบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการหลีกเลี่ยง ลด ฝ่าฝืนคลายความเครียดในสถานการณ์จำใจ และอ่อนไหวต่อการเกิดความเครียดที่เหมาะสม สามารถจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างถูกวิธี

สามารถปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมปัจจุบันได้อย่างมีความสุข ซึ่งส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่

#### ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 60 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ต้องการศึกษเกี่ยวกับระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียด ของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความเครียด** หมายถึง สถานการณ์ที่คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจเกิดขึ้นกับร่างกาย เมื่อมีการใช้พลังงานมาก และมีการเปลี่ยนแปลงต่อขบวนการทางสรีรวิทยาของร่างกาย

**พฤติกรรมเผชิญความเครียด** หมายถึง พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานด้านงานบริหาร งานบริการด้านการรักษาพยาบาล อนามัย และกายภาพบำบัด งานด้านนันทนาการ งานอดิเรก และอาชีพบำบัด งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการผู้สูงอายุภายนอกของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด ในปีงบประมาณ 2545

**สถานสงเคราะห์คนชรา** หมายถึง สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สถานที่รับอุปการะผู้สูงอายุหญิงชายที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นบุคคลที่ไร้ญาติ ขาดที่พึ่ง ประสบ

ความเดือดร้อน ไม่มีที่อยู่อาศัย ไม่มีผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือผู้สูงอายุที่อยู่กับครอบครัว โดยเป็นผู้มีภูมิลำเนาอยู่ใน 17 จังหวัดภาคเหนือ

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราได้ตระหนักถึงความเครียด เพื่อหาแนวทางป้องกัน หลีกเลี่ยง ลด และผ่อนคลายหรือมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดอย่างเหมาะสม