

บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ
ในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี:
กรณีศึกษาตำบลบางสีทอง จังหวัดนนทบุรี

วรรณลักษณ์ เมียนเกิด¹

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี: กรณีศึกษาตำบลบางสีทอง จังหวัดนนทบุรี” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ความจำเป็นในการพัฒนาอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเข้าสู่กระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี 2) เพื่อศึกษาบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี และ 3) เพื่อศึกษาความมุ่งมั่นในบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี โดยรวบรวมข้อมูลจากอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี จำนวน 54 คน ผู้จัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณี จำนวน 9 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และสำรวจด้วยแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเข้าสู่กระบวนการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี เนื่องจากต้องดูแลผู้สูงอายุที่ไร้ที่พึ่ง และมีปัญหาซับซ้อน สำหรับบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี ประกอบด้วยบทบาทที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้กระทำในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี ได้แก่ บทบาทในการรวบรวมข้อมูล บทบาทการสังเกตการณ์ บทบาทการวิเคราะห์สภาพปัญหา บทบาทการให้การดูแล บทบาทการให้ความรู้และคำแนะนำ บทบาทการประสานงาน บทบาทการเสริมพลังแก่ผู้สูงอายุ บทบาทการบันทึกการปฏิบัติงาน บทบาทการพิทักษ์สิทธิ์ บทบาทการเฝ้าระวัง เป็นต้น สำหรับการศึกษาความมุ่งมั่นในบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ พบว่า เกิดจากความต้องการอยากได้บุญ ได้กุศล ความต้องการทำประโยชน์เพื่อผู้สูงอายุ ความรู้สึกพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ยังส่งเสริมให้มีความตั้งใจทำงานอาสาสมัคร

ต่อไป และต้องการรักษาคุณภาพงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่นับวัน
จะดีขึ้น จนสร้างชื่อเสียงในการดูแลผู้สูงอายุให้กับชุมชนบางสีทอง

ข้อเสนอแนะในระดับนโยบายควรจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุใน
ตำบลบางสีทองให้ทันสมัยอยู่เสมอ ควรมีการพัฒนาระบบกลไกการดำเนิน
การดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี ครอบคลุมทั้งการดูแลสุขภาพและการดูแล
ทางสังคม เพื่อเป็นการเติมเต็มให้เกิดการดูแลผู้สูงอายุอย่างเป็นองค์รวมควร
มีนโยบายหรือแผนของการเสริมพลังเพื่อเติมเต็มความมุ่งมั่นในการทำงาน
อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ เช่น การยกย่องให้รางวัลข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ
ควรจัดประชุมเพื่อทบทวนกระบวนการในการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบ
รายกรณี เพื่อแลกเปลี่ยนมุมมอง ปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข
ปัญหาร่วมกัน ควรเน้นคุณภาพในการบันทึกข้อมูล และควรสร้างอาสาสมัคร
รุ่นเยาว์ที่สามารถรับช่วงต่อกิจกรรมจิตอาสาในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: บทบาท, อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ, การจัดการดูแลแบบรายกรณี,
ผู้สูงอายุ

Abstract

The study of “Role of the Elderly Care Volunteer in Elderly Care Process for Case Management: A Case Study of Bang Si Thong Sub-district, Nonthaburi Province” aimed to study 1) necessary situation to develop the elderly care volunteer into elderly care process for case management, 2) role of the elderly care volunteer in elderly care process for case management, and 3) intention in role of the elderly care volunteer in elderly care process for case management. Data were collected from 2 groups of participants. The first group was 54 elderly care volunteers in elderly care process for case management that worked at elderly day care centers and volunteers for caring elderly at home. The second group is 9 managers in elderly care for case management and related officers by observing, interviewing and exploring with questionnaires to analyze data.

The results of the study were 87% of Bang Si Thong Sub-district volunteers, they must participate in elderly care process for case management because they must take care defenseless elderly with complicated problems. The roles of elderly care volunteers in case management for elderly care process were role of collecting data, observing, analyzing problem conditions, caring, educating and advising, coordinating, empowering elderly, recording performance, protecting rights and monitoring. To study the intention in elderly care volunteers, it was found that it occurred from the needs to get merit and do some benefits for elderly, the satisfaction of elderly that supported them to work as volunteers intently and wanted to reserve quality of elderly care

volunteer work to be better to make good reputation to Bang Si Thong community in caring elderly.

For policy recommendation, data base of elderly in Bang Si Thong Sub-district should be always updated and it should have mechanism development for elderly care process for case management that covers health care and social care to fulfill to have holistic care for elderly. Government should try to do policy or plan to empower to fulfill intention of elderly care volunteer work such as admiring and rewarding. For practical recommendation, it should have meeting to revise process to manage elderly for case management, to exchange point of views, problems and methods for solving these problems together. Quality data collection should be emphasized and youth volunteers should be formed to inherit volunteer activities in community continually.

Keywords: Role, Elderly care volunteer, Case management, Elderly

1. บทนำ

ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป 1,528 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ถือว่าพื้นที่ดังกล่าวเป็นสังคมผู้สูงอายุพื้นที่หนึ่ง เมื่อพิจารณาระดับความสามารถในการช่วยเหลือตนเองของผู้สูงอายุในตำบลบางสีทองตามแบบประเมินการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน (Activity of Daily Living หรือ ADL) จึงทำให้จำแนกผู้สูงอายุออกเป็น 4 กลุ่ม ผู้สูงอายุที่ต้องการพึ่งพาผู้อื่นเล็กน้อย (ADL มากกว่า 12 คะแนน) ร้อยละ 94.4 ซึ่งเป็นผู้สูงอายุกลุ่มใหญ่ในตำบลบางสีทอง รองลงมาคือ ผู้สูงอายุที่ต้องการพึ่งพาผู้อื่นปานกลาง (ADL 9-11คะแนน) ร้อยละ 2.9 สำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการพึ่งพาผู้อื่นเป็นส่วนมาก (ADL 5-8คะแนน) มีร้อยละ 1.3 และกลุ่มสุดท้ายคือ ผู้สูงอายุที่ต้องการพึ่งพาผู้อื่นทั้งหมด (ADL 0-4 คะแนน) มีร้อยละ 1.5 ทั้งนี้ กลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ในกลุ่มที่พึ่งพาผู้อื่นระดับมาก และพึ่งพาผู้อื่นทั้งหมด มักประสบปัญหาด้านสุขภาพ และอยู่ในสภาพเจ็บป่วยเรื้อรัง จึงจำเป็นต้องได้รับการดูแลในระยะยาวซึ่งผู้สูงอายุแต่ละคนควรได้รับการดูแลที่มีประสิทธิภาพ และมีการบูรณาการการดูแล และผู้สูงอายุแต่ละรายควรได้รับบริการในลักษณะที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของตนเอง ดังนั้น การจัดการดูแลที่ดีจึงเป็นรูปแบบการดูแลที่น่าจะตอบสนองความต้องการส่วนนี้ได้เป็นอย่างดี

แนวคิดการจัดการดูแล หรือ Case Management กล่าวได้ว่าเป็นลักษณะของการจัดระบบการดูแลผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องจะมีหน้าที่ในการประสานกิจกรรมการดูแลที่แตกต่างกันไปในแต่ละกรณี ซึ่งโดยทั่วไปจะมีการกำหนดระยะเวลาที่จะให้ผู้ให้บริการเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยจะมีผู้รับผิดชอบระบบการให้การดูแล คือผู้จัดการดูแลผู้ให้บริการ หรือที่เรียกกันว่า Case Manager และที่สำคัญคือ ผู้ใช้บริการและครอบครัวจะต้องมีส่วน

รับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมาย และประเมินผลการดูแลร่วมกัน จากการศึกษางานของ จินตนา ลีละไกรวรรณ และคณะ (2547) ได้กล่าวถึงการวางแผนการจัดการดูแลผู้ป่วยและให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และคุ้มค่าโดยตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้จัดการดูแลจะเป็นผู้ทำหน้าที่เชื่อมโยงประสานงานกับทีมสหวิชาชีพและแหล่งประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้ความมั่นใจว่า ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลตามแผนการจัดการที่กำหนดไว้

จากความสำคัญของการจัดการดูแลผู้สูงอายุต้องการการประสานงานกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดบริการ กลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนบริการสู่ผู้สูงอายุ คือ กลุ่มอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผู้มีจิตอาสา มีความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุโดยไม่หวังผลตอบแทน อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทองมีส่วนร่วมในระบบการดูแลผู้สูงอายุมาตั้งแต่ปี 2548 ทำหน้าที่ในการเยี่ยมเยียน ดูแลทุกข์สุขของผู้สูงอายุและครอบครัวผู้สูงอายุ ให้ความรู้ด้านสุขภาพ เช่น การใช้ยา การดูแลสุขอนามัย และการประสานงานเพื่อให้เกิดการดูแลผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม รวมถึงพูดคุยเพื่อให้ผู้สูงอายุคลายความเหงา ลักษณะการทำงานของอาสาสมัครถือเป็นบทบาทสำคัญในระบบการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ

บทบาทคือการแสดงออกของบุคคลที่อยู่ตำแหน่งทางสังคมที่สัมพันธ์กับหน้าที่โครงสร้างทางสังคมหรือเป็นแนวทางที่บุคคลพึงกระทำ เมื่อดำรงตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของตนเองและผู้อื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันด้วย (ทัศนัย เกตุทองสง, 2546: 7; กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์, 2553: 172; ณัฐพร ชินบุตร, 2557: 4) ที่ผ่านมาอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีบทบาทในการช่วยเหลือ ประสานงาน และเฝ้า

ระวังปัญหาเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เมื่อเข้าสู่บทบาทของการดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณี อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการดูแลรายกรณี ผ่านการอบรมศักยภาพเพิ่มเติมว่ามีขั้นตอนในการดำเนินงานประมาณ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรวบรวมข้อมูล/ปัญหา 2) การประเมินสภาพปัญหา 3) การตั้งเป้าหมาย/การวางแผน 4) การให้บริการ 5) การติดตามการให้บริการ 6) การประเมินผลลัพธ์ และ 7) การยุติการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลที่เป็นระบบ เป็นศูนย์กลางของการดูแล และทำให้เกิดการบูรณาการการดูแลที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณีเป็นสิ่งใหม่ ในระยะเริ่มต้นอาจประสบปัญหาด้านการสื่อสาร การไม่เข้าใจระบบ การไม่สามารถปรับตัวได้ ทว่าเมื่อการดำเนินการดูแลผู้สูงอายุผ่านกระบวนการดังกล่าวมาระยะหนึ่ง อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุก็ปรับบทบาทได้ และยอมรับว่าตนเองมีบทบาทในการช่วยเหลือผู้สูงอายุไม่ใช่เพียงการเยี่ยมบ้าน การเฝ้าระวังปัญหาในกลุ่มผู้สูงอายุเท่านั้น ยังเป็นกลไกในการดำเนินการดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลรายกรณีจนสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น

อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ดำเนินการจัดการดูแล เป็นผู้ที่สามารถบริหารจัดการให้เกิดบริการที่มีคุณภาพมากที่สุด มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ จะเป็นกระบวนการสร้างหลักประกันในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีผู้ช่วยเหลือในการดูแลในกระบวนการของการดูแลรายกรณีนั้น คือ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้จัดการรายกรณีมีงานประจำของตนเอง และมีเวลาอันจำกัดในการทำกิจกรรมหรือเข้าไปร่วมกิจกรรมที่ได้ออกแบบไว้ได้ทั้งหมด จึงเห็นว่าอาสาสมัครซึ่งโดยปกติมีบทบาทในการช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุในชุมชนอยู่แล้วน่าจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีศักยภาพและ

บทบาทที่ทำให้กิจกรรมในกระบวนการของการดูแลรายกรณีสามารถขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเข้าถึงผู้สูงอายุ นำบริการต่างๆ ไปให้ผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา ตลอดจนเป็นการพัฒนาศักยภาพให้แก่ผู้สูงอายุให้ปรับเข้าสู่วิถีชีวิตปกติได้มากที่สุด และประสานส่งต่อทั้งกับผู้จัดการรายกรณี และเครือข่ายในการดูแลผู้สูงอายุได้อย่างทันท่วงที

การศึกษาเรื่อง “บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี: กรณีศึกษาตำบลบางสีทอง จังหวัดนนทบุรี” จะทำให้เกิดความเข้าใจบทบาทและศักยภาพของอาสาสมัครว่าเป็นพลังให้กระบวนการของการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณีที่มีความเข้มแข็งมากขึ้น และสามารถทำให้ผู้สูงอายุได้รับการเอาใจใส่มากยิ่งขึ้น เพื่อความมั่นคงของผู้สูงอายุ และในมุมของการมีส่วนร่วมก็สามารถทำให้หุ้นส่วนสามารถดำเนินการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่กว้างขวางยิ่งขึ้นอีกด้วย ซึ่งช่วยให้เกิดการบูรณาการการดูแลผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ความจำเป็นในการพัฒนาอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเข้าสู่กระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี
2. เพื่อศึกษาบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี
3. เพื่อศึกษาความมุ่งมั่นในบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี

3. ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาบทบาทของอาสาสมัครในกระบวนการของการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณีในประเด็นสถานการณ์ความจำเป็นในการพัฒนาอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเข้าสู่กระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณีบทบาทและความมุ่งมั่นของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี

2. ขอบเขตเชิงวิธีการวิจัย ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการจัดการดูแล และศึกษาภาคสนาม โดยวิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทอง รวมทั้งสอบถามและการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ผู้บริหารหน่วยงานให้บริการผู้สูงอายุ เพื่อทำความเข้าใจบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการของการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี

3. ขอบเขตเชิงพื้นที่ พื้นที่ศึกษาอยู่ในตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีซึ่งมีการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ และกำลังดำเนินการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการดูแล หรือ case management ทำให้เห็นบทบาทของอาสาสมัครในกระบวนการของการจัดการดูแลผู้สูงอายุได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. นิยามศัพท์

1. การจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี หมายถึง กระบวนการให้บริการดูแลผู้สูงอายุโดยให้ผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางของการดูแล ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การรวบรวมข้อมูล/ปัญหา 2) การประเมินสภาพปัญหา 3) การตั้งเป้าหมาย/การวางแผน 4) การให้บริการ 5) การติดตามการให้บริการ 6) การประเมินผลลัพธ์ และ 7) การยุติการให้บริการ

2. บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี หมายถึง การแสดงออกในลักษณะของการปฏิบัติ การดูแลในความรับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุภายใต้กระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี ประกอบด้วย บทบาทการรวบรวมข้อมูล การสังเกตการณ์ การวิเคราะห์สภาพปัญหา การให้ข้อมูล การให้การดูแล การให้ความรู้/คำแนะนำ การประสานงาน การเสริมพลัง การบันทึกข้อมูล การพิทักษ์สิทธิ และบทบาทการเฝ้าระวังปัญหาผู้สูงอายุ

3. ความมุ่งมั่นในบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ คือ คุณลักษณะที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้แสดงออกให้เห็นถึงความตั้งใจและรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงการมีแรงจูงใจที่ผลักดันให้อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุอยากปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือ เกื้อกูลและคุ้มครองผู้สูงอายุโดยพิจารณาจากความกระตือรือร้น ความพยายามในการให้บริการ การทำงานอย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุด้วยความห่วงใยและใส่ใจ

5. ระเบียบวิธีการวิจัย

1. **วิธีการศึกษา** การศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา

2. **กลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการศึกษา** สำหรับการศึกษานี้มีผู้มีส่วนร่วมในการศึกษา 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 คือ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี จำนวน 54 คนซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุกลางวัน (วัดรวกบางสีทอง และวัดโคกนอน) และอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่ดูแลที่บ้าน

กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ที่เป็นผู้จัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณี จำนวน 9 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข นักพัฒนาชุมชน จำนวน 6 คน

3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ประเภท และมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

(1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยการสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานของผู้จัดการดูแลอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ เพื่อพิจารณาขั้นตอน วิธีการให้บริการผู้สูงอายุ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อบทบาทการให้บริการผู้สูงอายุในภาพรวม

(2) การใช้แบบสอบถาม การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและความมุ่งมั่นในการดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทอง

(3) การใช้แบบสัมภาษณ์ สำหรับการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าสู่บทบาทการเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ลักษณะการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และความมุ่งมั่นในบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ทั้งนี้ มีวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการสอบถามทั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ปฏิบัติงาน อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ แบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 วิธี คือ วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เน้นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นตัวเลข โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เน้นการสร้างข้อสรุปจากการศึกษารูปแบบ แบบแผน ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมา โดยจัดหมวดหมู่ ออกเป็นแฟ้มต่างๆ โดยพิจารณาจากการอ่านข้อมูลหลายๆ ครั้ง เพื่อจัดระบบข้อมูลใหม่ แล้วพยายามตอบคำถามในสิ่งที่ต้องการจะศึกษา

6. ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงการเข้าเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ และบทบาทของอาสาสมัครในกระบวนการจัดการดูแลสำหรับผู้สูงอายุเป็นรายกรณีในตำบลบางสีทอง
2. เรียนรู้วิธีการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการดูแลรายกรณีสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน โดยเน้นที่ขั้นตอนการดูแล ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ และวิธีการในการแก้ไขปัญหาในกลุ่มอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุให้เป็นระบบ
3. สามารถนำองค์ความรู้ไปปรับปรุงการดำเนินงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายुरายกรณีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. ผลการศึกษา

อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทอง ส่วนใหญ่ร้อยละ 86.7 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-80 ปี โดยร้อยละ 51.3 มีอายุระหว่าง 61-70 ปี การศึกษาของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุอยู่ในระดับประถมศึกษาปีที่ 4 หรือประถมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 45.5 โดยมีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเพียง 1 คนที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุร้อยละ 31.8 ไม่ได้ประกอบอาชีพแล้ว สำหรับอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุบางส่วนที่ยังประกอบอาชีพมักเป็นเกษตรกร/ทำไร่/ทำนา, ค้าขาย/งานบริการ และรับจ้างทั่วไป ทั้งนี้ ผู้ที่ยังประกอบอาชีพมีรายได้ 600-5,000 บาท โดยรวมเป็นร้อยละ 66.6 อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ร้อยละ 60.0 มีระยะเวลาในการเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ 1-5 ปี เหตุผลที่ทำให้เข้ามาเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุนั้น ร้อยละ 43.2 ระบุว่ามาจากความต้องการช่วยเหลือผู้สูงอายุ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ร้อยละ 47.4 ระบุว่าดูแลผู้สูงอายุระหว่าง 1-5 คน

โดยเลือกผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชนตนเองมากที่สุดถึงร้อยละ 31.3 รองลงมาเลือกดูแลผู้สูงอายุเนื่องจากความเป็นเพื่อนบ้านหรือเป็นผู้สูงอายุตามที่เทศบาลมอบหมายในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 23.9 โดยอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ร้อยละ 63.6 เข้าไปดูแลผู้สูงอายุ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง 15-30 นาที และช่วงเวลาที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเข้าไปดูแลผู้สูงอายุมากที่สุด คือ ช่วง 09.00-10.00 น.

1. การเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุและการเข้าสู่การดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี

งานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทองเริ่มขึ้นครั้งแรกในปี 2548 การเข้าสู่การเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ มี 3 รูปแบบ คือ 1) เจ้าหน้าที่เทศบาลเชิญชวนให้เข้ามาเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ 2) เพื่อนอาสาสมัครฯ ชักชวนให้เข้าสู่การเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ และ 3) เป็นความตั้งใจของบุคคลนั้นที่จะเข้าเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุต้องผ่านการอบรมความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ หลักสูตร 70 ชั่วโมง ซึ่งเป็นหลักสูตรจากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ผ่านการประเมินความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เมื่อเทศบาลรับแน่วคิดการจัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณีทำให้เกิดกระบวนการจัดระบบการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มเติม อาสาสมัครดูแลที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วต้องผ่านการอบรมการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มอีก 120 ชั่วโมง จึงสามารถเข้าสู่บทบาทการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี

อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุต้องทำงาน/ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับของผู้จัดการดูแลที่ผ่านการอบรม ทั้งนี้ ผู้จัดการดูแล 1 คน ต้องทำงานร่วมกับอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ 2-3 คน โดยต้องมีกระบวนการในการดูแลผู้สูงอายุรายกรณี 7 ขั้นตอน คือ 1) การรวบรวมข้อมูล 2) การประเมินสภาพปัญหา 3) การตั้งเป้าหมาย/การวางแผน 4) การให้บริการ 5) การติดตามการ

ให้บริการ 6) การประเมินผลลัพธ์ และ 7) การยุติการให้บริการการเริ่มต้น การดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณีการรับรู้ของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุว่าได้ ปฏิบัติงานในกระบวนการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี คือ การได้รับ มอบหมายให้ดูแลผู้สูงอายุที่ไร้ที่พึ่ง และมีปัญหาซับซ้อน จนอาสาสมัครดูแล ผู้สูงอายุต้องร่วมมือร่วมใจในการพลัดเปลี่ยนมาให้การดูแลตามแผนการดูแล ที่ผู้จัดการได้ออกแบบไว้ จนผู้สูงอายุรายดังกล่าวสามารถช่วยเหลือตนเอง ได้ดีขึ้น

2. บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการ จัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี

การปฏิบัติการเพื่อดูแลผู้สูงอายุเป็นไปตามสิทธิและหน้าที่ของ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่จะแสดงให้เห็นว่าตนมีภารกิจในการดูแลผู้สูงอายุ อย่างมีประสิทธิภาพภายในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุ ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล/ปัญหาผู้สูงอายุในกระบวนการนี้ ต้องมีการค้นหาผู้สูงอายุที่มีความต้องการการดูแลแบบรายกรณี อาสาสมัคร ดูแลผู้สูงอายุมีบทบาทในการรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ผู้จัดการดูแลพิจารณาว่า ผู้สูงอายุท่านนั้นควรได้รับการดูแลแบบรายกรณีหรือไม่

2.2 ขั้นตอนการประเมินสภาพปัญหาเพื่อนำไปสู่การออกแบบ การดูแลอย่างเหมาะสมอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีบทบาทในการสังเกตการณ์ โดยสังเกตสภาพบ้าน วิถีชีวิตของผู้สูงอายุและผู้ดูแลในครอบครัวว่ามี พฤติกรรมสุขภาพ หรือลักษณะการให้การดูแลผู้สูงอายุอย่างไร เพื่อนำข้อมูล ดังกล่าวมาร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวางแผนการดูแลผู้สูงอายุที่ เหมาะสมต่อไป

2.3 ขั้นตอนการตั้งเป้าหมายและการวางแผน เมื่อคัดเลือกผู้สูงอายุกลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้น้อยจนถึงกลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้เลยเรียบร้อยแล้ว จึงเข้ามาสู่ขั้นตอนการตั้งเป้าหมายและวางแผนการดูแลเป็นรายกรณี สำหรับขั้นตอนนี้ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีบทบาทเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยนำข้อมูลสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุมาพูดคุยกับผู้จัดการดูแล เพื่อเสนอว่าผู้สูงอายุต้องการอะไร เพื่อให้เกิดการกำหนดแผนการดูแลผู้สูงอายุรายกรณีที่เหมาะสม

2.4 ขั้นตอนการให้บริการเมื่อกำหนดแผนการดูแลผู้สูงอายุเป็นรายกรณีเรียบร้อยแล้ว อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุก็ต้องดำเนินตามแผนที่ผู้จัดการดูแลได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในขั้นตอนนี้ มีหลายบทบาท ได้แก่

2.4.1 บทบาทให้การดูแล เป็นการช่วยเหลือ ประณิบัติฟื้นฟูให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกสบายทั้งทางกาย และจิตใจ

(1) การฟื้นฟูสมรรถนะทางด้านร่างกาย มีลักษณะการบริการโดยการวัดความดัน การสอบถามภาวะสุขภาพ การฟื้นฟูสภาพร่างกาย การออกกำลังกายแบบง่าย ๆ และการพูดคุยเรื่องราวทั่ว ๆ ไป ทั้งนี้ จากข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีบทบาทในการดูแลสุขภาพร่างกายของผู้สูงอายุระดับมาก ($\bar{X} = 2.58$)

(2) การดูแลด้านจิตใจและจิตวิญญาณ เป็นบทบาทที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจะช่วยเหลือให้ผู้สูงอายุจัดการกับอารมณ์ของตนเอง รู้สึกผ่อนคลายและมีกิจกรรมที่ช่วยให้ลดทอนความตึงเครียดทางอารมณ์ ในบทบาทดังกล่าว อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้กระทำการผ่านการพูดคุย การให้ผู้สูงอายุเล่าเรื่องราวในชีวิตด้วยความอดทน การสวดมนต์ การร้องเพลงคาราโอเกะ ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความกระชุ่มกระชวย ผ่อนคลาย และมีกำลังใจต่อไป สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุแสดงออกว่าได้ดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.08$)

(3) การช่วยเหลือผู้สูงอายุให้ได้รับความสะดวกสบาย เป็นกิจกรรมของการให้การช่วยเหลือที่เอื้อให้ผู้สูงอายุมีชีวิตที่สะดวกสบาย ได้แก่ การช่วยพยุงให้ลุก หรือเดิน การตัดเล็บ การระมัดระวังไม่ให้เกิดอันตรายในการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น เกณฑ์ที่ผู้สูงอายุมีปัญหาการกลืนก็คอยเตือนให้ทานช้าๆ เป็นต้น กรณีที่ผู้สูงอายุเจ็บป่วยคอยเตือนเพื่อมิให้ล้มทันทยาไม่เพียงเท่านั้นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุยังมีส่วนช่วยเหลือในการปรับสภาพที่อยู่อาศัยให้เหมาะสม การทำความสะอาดบริเวณบ้าน ข้อมูลเชิงปริมาณสะท้อนว่า อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้ดำเนินการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.70$) ทว่าก็มีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอยู่พอสมควร

2.4.2 บทบาทให้ความรู้และคำแนะนำกรณีการให้ความรู้และคำแนะนำ เป็นบทบาทที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการดำเนินงานดูแลผู้สูงอายุรายกรณี โดยบทบาทการให้ความรู้นั้น อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมักให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ และสมาชิกในครอบครัวผู้สูงอายุระดับเบื้องต้นตามที่ได้เคยอบรมมา ได้แก่ การใช้ยาปฏิชีวนะ การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ การใช้สิทธิผู้สูงอายุ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุปฏิบัติงานในเรื่องการให้ความรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.40$) สำหรับการให้คำแนะนำก็เป็นสิ่งหนึ่งที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุดำเนินการควบคู่ไปกับการให้ความรู้ สำหรับคำแนะนำนั้นมักเป็นคำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องทั่วๆ ไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิต และมีติด้านสุขภาพ เช่น การแนะนำเรื่องการใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การใช้บริการคมนาคม และคำแนะนำเรื่องการใช้จ่ายเงิน ซึ่งโดยภาพรวมอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุแสดงบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.94$)

2.4.3 บทบาทการประสานงาน ถือเป็นการเชื่อมโยงระหว่างตัวผู้สูงอายุและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการ

ของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้แสดงออกในบทบาทนี้อย่างชัดเจน ทำหน้าที่ส่งต่อข้อมูลข่าวสาร ความรู้ สิทธิประโยชน์จากหน่วยงานผู้สูงอายุและสมาชิกในครอบครัว นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการตรวจสอบว่าการดูแลมีประสิทธิภาพ ตามที่ได้กำหนดแผนการดูแลไว้ จากข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุดำเนินการในบทบาทนี้ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.17$)

2.4.4 บทบาทการเสริมพลังแก่ผู้สูงอายุถือเป็นบทบาทที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้ดำเนินการเพื่อทำให้ผู้สูงอายุที่มีความไม่มั่นคงในตนเอง หรือมีทัศนคติเชิงลบต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองยังมีศักยภาพ ยังมีคุณค่ากับทั้งตนเองและลูกหลาน การเสริมพลังจะเกิดขึ้นตลอดเวลาเนื่องจากอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมักใช้วิธีการพูดคุย ปลอบขวัญ และกระตุ้นให้ผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตนเองได้ โดยเชิญชวนให้ผู้สูงอายุกำหนดเป้าหมายในชีวิต และอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจะช่วยเหลือให้ไปถึงเป้าหมายเหล่านั้นเท่าที่จะเป็นไปได้

2.5 ขั้นตอนการติดตามการให้บริการเมื่อผ่านกระบวนการของการให้การดูแลผู้สูงอายุตามแผนที่กำหนดไว้มาระยะหนึ่ง คือ ช่วงเวลา 1 เดือน หรือบางกรณี 3 เดือน ก็จะมีการติดตามการให้บริการ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีบทบาทในการบันทึกผลการปฏิบัติงาน และส่งต่อบันทึกนี้ให้กับผู้จัดการดูแล เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ การติดตามผลจะช่วยให้เกิดการพิทักษ์สิทธิ เฝ้าระวังและเตือนภัยกับผู้สูงอายุ และผู้จัดการดูแลอย่างทัน่วงที อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุปฏิบัติเรื่องการพิทักษ์สิทธิระดับน้อย ($\bar{X} = 1.80$) การเฝ้าระวัง มีระดับมาก ($\bar{X} = 2.45$)

2.6 ขั้นตอนการประเมินผลลัพธ์สำหรับขั้นตอนนี้ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ มีบทบาทในการให้ข้อมูลแก่ผู้จัดการดูแล โดยการบอกเล่าถึง

พัฒนาการของผู้สูงอายุภายหลังจากการดูแลตามแผนการดูแลว่าเป็นอย่างไร โดยผู้จัดการดูแลจะจัดให้มีการประเมินผลลัพธ์ในช่วง 1 เดือน หรือ 3 เดือน แล้วแต่ผู้สูงอายุเป็นรายกรณี การให้ข้อมูลนั้น อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจะนำเสนอตั้งแต่เรื่องสภาวะสุขภาพ การใช้ชีวิต การตอบรับการดูแล ความพึงพอใจ ความต้องการของผู้สูงอายุ และปัญหาในการดูแล เป็นต้น เพื่อให้สามารถพิจารณาว่าการกำหนดแผนการดูแลส่งผลให้ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นหรือไม่ และต้องการปรับเปลี่ยนแผนการดูแลหรือไม่ เป็นต้น

2.7 ขั้นตอนการยุติการให้บริการ ทั้งนี้ ยังไม่ปรากฏบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเท่าที่ควรอันเนื่องมาจากการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบางสีทองยังไม่ถึงระยะเวลาที่มีการยุติการให้บริการ ทว่ามีการยุติบริการชั่วคราวอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยระยะเฉียบพลันของผู้สูงอายุ ซึ่งต้องเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีบทบาทในการให้ข้อมูลกับผู้จัดการดูแลเพื่อรับทราบและจะเริ่มกระบวนการดูแลต่อไปภายหลังจากที่ผู้สูงอายุท่านนั้นกลับมาใช้บริการของเทศบาลต่อ

3. ความมุ่งมั่นในบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี

สาเหตุที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นต่อบทบาทอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ความต้องการอยากได้บุญ ได้กุศล ความต้องการทำประโยชน์เพื่อผู้สูงอายุ ความรู้สึกพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ยังส่งเสริมให้มีความตั้งใจทำงานอาสาสมัครต่อไป และอีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุตั้งใจทำงานมากขึ้นคือ คุณภาพงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่นับวันจะดีขึ้น จนสร้างชื่อเสียงในการดูแลผู้สูงอายุให้กับชุมชนบางสีทอง

ลักษณะที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อบทบาทอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ทั้งนี้ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้แสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุหลายประการ เช่น 1) มีความกระตือรือร้นด้วยการกระทำที่มีความตั้งใจสูง มีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมการดูแลที่กำลังทำ และทำให้เกิดความมีชีวิตชีวาในการทำงาน 2) มีความพยายามให้บริการผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมกัน คือ การให้การดูแลที่ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็นผู้หญิง ผู้ชาย ยากจนหรือร่ำรวย การศึกษาจะสูงหรือน้อย มีหน้ามีตาทางสังคม และพยายามทำให้ผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเป็นต้น 3) การทำงานอย่างต่อเนื่อง คือ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุทำงานติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง บางคนทำงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมาแล้ว 10 ปี ซึ่งสะท้อนว่ามีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อผู้สูงอายุ และ 4) การทำงานในลักษณะที่มีความห่วงใยต่อผู้สูงอายุ และไม่แสดงท่าทีรังเกียจในการดูแลผู้สูงอายุ

เป้าหมายที่มุ่งมั่นต่อบทบาทอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ทั้งนี้ เป้าหมายในการทำงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุอันเกิดจากความมุ่งมั่น คือความต้องการให้ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการที่จำเป็น และปรารถนาให้ผู้สูงอายุได้รับบริการอย่างเสมอภาค อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้สูงอายุคือมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังมีเป้าหมายที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ คือ สร้างความสุขใจแก่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ มีความภาคภูมิใจในตนเอง และความภาคภูมิใจในความสำเร็จของชุมชน

ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความมุ่งมั่นต่อบทบาทอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจากการศึกษาพบปัญหาที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเผชิญอยู่ได้แก่ ปัญหาด้านเศรษฐกิจของตนเอง ปัญหาภาระงานที่ค่อนข้างเยอะ การดูแลที่ยังไม่ครอบคลุมผู้สูงอายุในชุมชน การขาดอาสาสมัครรุ่นเยาว์ ปัญหา

การบันทึกและการดำเนินการที่ยังไม่เป็นไปตามแผนการดูแล ปัญหาดังกล่าวเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อความตั้งใจ หรือความมุ่งมั่นที่ลดลง หรือส่งผลให้การทำงานอาสาสมัคร อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีความรู้สึกกังวลจนไม่สามารถปฏิบัติงานดูแลผู้สูงอายุได้เต็มที่ ซึ่งเป็นสัญญาณว่าอาจส่งผลกระทบต่อระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน

8. การอภิปรายผล

การนำแนวคิดการจัดการรายกรณีมาใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ แม้ผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้ที่สามารถบริหารจัดการให้เกิดบริการที่มีคุณภาพมากที่สุด มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ทว่าผู้ช่วยเหลือในกระบวนการของการดูแลรายกรณีนั้นคือ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ถือเป็นกลไกสำคัญในการทำงานในกระบวนการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณีให้บรรลุผลสำเร็จโดย การศึกษานี้มีประเด็นในการอภิปรายผลที่น่าสนใจ ดังนี้

1. คุณลักษณะ/ศักยภาพของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ

แนวคิดและการปฏิบัติงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทองไม่ใช่เรื่องใหม่ในระบบการดูแลผู้สูงอายุเนื่องจากอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในบางสีทองเกิดขึ้นมาพร้อมโครงการนำร่องของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ตั้งแต่ปี 2548 และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในชุมชนเห็นสถานการณ์ผู้สูงอายุในพื้นที่ว่ามีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และผู้สูงอายุมีแนวโน้มในการเจ็บป่วยเรื้อรัง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่มีจำนวนจำกัด และมีภารกิจล้นมือ จึงค้นหากลไกในการทำงานที่เข้มแข็ง และมองเห็นศักยภาพของบุคคลที่มีจิตอาสา และต้องการช่วยเหลือผู้สูงอายุในชุมชน โดยเรียกบุคคลกลุ่มนี้ว่าอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ

อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทอง เป็นบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ มีความต้องการช่วยเหลือผู้สูงอายุในชุมชน โดยสมัครเข้ามาทำงานจิตอาสา จำนวน 54 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 40-80 ปี เกินครึ่งเป็นผู้สูงอายุ แต่อาสาสมัครมีคุณลักษณะร่วมกันคือ มีความเอื้ออาทร เสียสละ ทุ่มเทแรงกาย และทรัพย์สินส่วนตัว เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น หรือทำประโยชน์ให้แก่ผู้สูงอายุและชุมชน สอดคล้องกับที่ดวงทิพย์ อันประสิทธิ์ (2555: 28-29) ได้รวบรวมคุณลักษณะของจิตอาสาว่าเป็นบุคคลที่พร้อมจะช่วยเหลือสังคมทุกเวลา เป็นคนที่ตระหนักถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน จากคุณลักษณะของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่มีจิตอาสาตนเองที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อผู้สูงอายุในชุมชน การมีผู้ที่อยู่ในชุมชนและทำงานเพื่อชุมชน จึงสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้สูงอายุได้จริง สามารถเริ่มต้นที่บ้านใกล้เรือนเคียง สอดคล้องกับที่สำนักงานส่งเสริมผู้สูงอายุ (2547) ระบุว่า การดำเนินงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีจุดเริ่มต้นที่เน้นการดูแลที่บ้าน (Home Care) แก่กลุ่มผู้สูงอายุที่ขาดผู้ดูแล เป็นกลไกในระดับปฐมนิเทศในการช่วยเหลือ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากกลไกการขับเคลื่อนการดูแลที่เข้าถึงผู้สูงอายุได้เร็วและดีที่สุดคือบุคคลที่ผู้สูงอายุรู้จัก คั่นเคย และยังเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุก็สามารถสร้างความไว้วางใจแก่ผู้สูงอายุ ยิ่งคนใกล้ชิด คนที่อยู่ในชุมชนเดียวกันเข้ามาดูแลก็รู้สึกอบอุ่นใจ สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “ใกล้บ้าน ใกล้ใจ” งานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีความจำเป็นในระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน

นอกจากนี้ ผู้สูงอายุไว้วางใจที่เชื่อถือในสมรรถภาพในฐานะผู้ดูแลเนื่องจากบุคคลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุต้องผ่านการอบรมจำนวน 70 ชั่วโมง ถือว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุในระดับเบื้องต้น ดังที่ศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2551: 28) นำเสนอเกี่ยวกับการบริหารงานอาสาสมัครในประเด็นการฝึกอบรมว่าจะช่วยสร้างหลักประกันว่า

อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจะมีความรู้และทักษะอย่างพอเพียงต่อการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพในความรับผิดชอบ และสร้างความมั่นใจในตนเองให้อาสาสมัครอีกด้วย การพิจารณาศักยภาพของผู้สูงอายุ เห็นได้จากความสามารถในการรับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุ โดยอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ 1 คน ต้องรับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุ 1-5 คน รองลงมาคือรับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุ 6-10 คน ถือว่ามีสัดส่วนผู้สูงอายุต่ออาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่รับผิดชอบ สัดส่วนที่ไม่มากจนเกินไป สอดคล้องกับที่สุพจน์ บุญกลัด (2553) ระบุว่าอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ 1 คน ต่อผู้สูงอายุไม่เกิน 5-10 คน ถือว่าเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมทำให้ดูแลผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศักยภาพของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุยังปรากฏในลักษณะของการมีการอบรมในการทำงานมาแล้วอย่างต่ำ 70 ชั่วโมง ทว่าก็เป็นเพียงความรู้ในการดูแลเบื้องต้นจึงคาดหวังการดูแลผ่านการให้ความรู้ได้ค่อนข้างจำกัด หากเป็นเรื่องของการให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวข้องกับสิทธิ หรือบริการที่ผู้สูงอายุหรือครอบครัวจะนำมาใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ อาสาสมัครสามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น จึงมีการเติมเต็มทักษะของการให้ข้อมูลข่าวสารและการให้คำแนะนำอยู่เสมอ

2. การจัดการรายกรณีสำหรับผู้สูงอายุกับงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทอง

การดูแลผู้สูงอายุตามกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณีเกิดขึ้นอย่างเป็นทางการในชุมชนตำบลบางสีทองในปี 2558 และถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แม้แต่ตัวอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทองก็เช่นเดียวกัน ต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจกระบวนการของการดูแลผู้สูงอายุตามแนวทางดังกล่าว อย่างไรก็ตามปฏิเสธไม่ได้ว่าการดูแลผู้สูงอายุตามกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณีจะขาดอาสาสมัคร

ดูแลผู้สูงอายุไปไม่ได้เนื่องจากการจัดการดูแลแบบรายกรณีเป็นรูปแบบที่ยึดผู้ให้บริการ คือ ผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง และจำเป็นต้องได้รับการประสานทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถจัดการชีวิตตนเองได้ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจึงสามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุในส่วนนี้ได้

อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่เข้ามาอยู่ในกระบวนการของการดูแลผู้สูงอายุรายกรณีเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมเพิ่มอีก 120 ชั่วโมง ทำให้เห็นว่าการจัดการดูแลแบบรายกรณีไม่ใช่ใครก็สามารถทำได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานของศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2551: 28) ในประเด็นการคัดเลือกอาสาสมัคร ที่ต้องพิจารณาคูณลักษณะของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุด้วยว่าบุคคลเหล่านั้นสนใจที่มาเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแล จากนั้นจึงเป็นกระบวนการค้นหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในงานนี้ซึ่งถือเป็นการบริหารงานอาสาสมัครให้เป็นระบบ มีความชัดเจน ตั้งแต่การเลือกการฝึกอบรม การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

นอกจากนี้ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุยังตระหนักว่าตนมีความสำคัญและมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี โดยกระบวนการจะให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน การดูแลของอาสาสมัครต้องยึดตามกระบวนการจัดการดูแลถึง 7 ขั้นตอน คือ 1) การรวบรวมข้อมูล 2) การประเมินสภาพปัญหา 3) การตั้งเป้าหมาย/การวางแผน 4) การให้บริการ 5) การติดตามการให้บริการ 6) การประเมินผลลัพธ์ และ 7) การยุติการให้บริการ และเป็นระบบที่แตกต่างจากการดูแลผู้สูงอายุโดยทั่วไป การอบรมเพิ่มเติมไม่เพียงทำให้เข้าใจระบบ ยังเพิ่มศักยภาพของอาสาสมัครให้มีมากขึ้นด้วย การเข้าสู่บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการดูแลรายกรณี ตัวอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเองต้องสำรวจตนเองว่าพร้อมกับการทำงานที่ต้องเป็นไปตามแผนการดูแล โดยมีผู้จัดการดูแลเป็นผู้กำหนดว่าผู้สูงอายุแต่ละคนต้องได้รับการดูแลอย่างไร เป็นต้น

การจัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณีให้ผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางของการดูแล โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้สูงอายุและครอบครัว ความปรารถนาที่จะเห็นผู้สูงอายุเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ดังนั้น ผู้สูงอายุจะได้รับความใส่ใจตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นของการจัดการดูแล ในเรื่องของการประเมินว่าควรได้รับการดูแลในลักษณะใด มีทรัพยากรในการสนับสนุนมากน้อยเพียงใด และที่สำคัญเมื่อวางแผนการดูแลแล้วผู้สูงอายุและครอบครัวรวมทั้งอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่จะให้การดูแลมีทัศนคติแบบใด ทั้งนี้เพราะหัวใจสำคัญของการจัดการดูแลรายกรณีคือการวางแผน/การวางแผนเป้าหมายที่คาดหวังให้บรรลุผลร่วมกัน ซึ่งทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน โดยผู้จัดการดูแลผู้สูงอายุและครอบครัว และอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้ตกลงร่วมกันในการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Austin, Borgatta, Roberts, et al. (1987) กล่าวว่า เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าบริการที่ให้นั้นเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการติดตามให้ผู้ให้บริการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพในการส่งมอบบริการในระบบการดูแลระยะยาว การให้ความสำคัญกับอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในเชิงของการมีส่วนร่วมในระบบของผู้ดูแลที่ไม่เป็นทางการนี้เอง ทำให้เกิดเป็นข้อผูกพันในการปฏิบัติหน้าที่อย่างตั้งใจ การดำเนินงานในระบบการจัดการดูแลจึงสามารถขับเคลื่อนอย่างราบรื่น ดังนั้น อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเป็นหนึ่งในทีมงานการดูแลผู้สูงอายุที่เข้ามามีส่วนร่วมกับผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพ หรือผู้จัดการดูแลโดยไม่สามารถแยกออกจากกันได้

3. บทบาทในการขับเคลื่อนการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี

โดยทั่วไป ประชาชนรับรู้บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเพียงการช่วยเหลือด้านสุขภาพร่างกายของผู้สูงอายุ เยี่ยมบ้าน การเฝ้าระวังปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้สูงอายุในชุมชน ดังที่งานวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษากัน

เช่น งานของบ้าน โรสลิน ประเสริฐ (2551) บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้านจะมีหน้าที่ในการดูแลด้านสุขภาพร่างกาย คือ การให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านจิตใจ ให้คำแนะนำปรึกษาและกำลังใจ ด้านสังคม ให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสม ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ด้านเศรษฐกิจ เกื้อหนุนด้านสิ่งของ เงินทองและการฝึกอบรมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อจัดกลุ่มบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ มณฑล เพือกโสมณ (2552) จำแนกบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุปฏิบัติหน้าที่ 3 ด้าน คือ การดูแลผู้สูงอายุ การเฝ้าระวัง และเตือนภัย ส่วนการจัดบริการและสวัสดิการสังคมยังคงมีจำนวนที่รับผิดชอบน้อย สำหรับงานของวรเวศม์ สุวรรณระดา และคณะ (2557) นำเสนอลักษณะบทบาทคล้ายๆ กับงานวิจัยอื่นๆ แต่มีบทบาทเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ และชุมชนอยู่ด้วย

อย่างไรก็ตามการสะท้อนงานวิจัยที่ผ่านมาว่าแทบจะไม่ปรากฏว่าอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุแสดงบทบาทที่หลากหลายดังที่ปรากฏในงานวิจัยเรื่องนี้เนื่องจากการนำแนวคิดการจัดการดูแลรายกรณีมาใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ และมีอาสาสมัครที่เป็นกลไกการดูแลทำให้อาสาสมัครรู้สึกว่ามี ความสำคัญในทุกขั้นตอนของการดูแล มีส่วนร่วมอย่างจริงจัง บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี มักจะเกิดจากการกำหนดตามขั้นตอนของการดูแลผู้สูงอายุรายกรณี มี 7 ขั้นตอน คือ 1) การรวบรวมข้อมูล 2) การประเมินสภาพปัญหา 3) การตั้งเป้าหมาย/การวางแผน 4) การให้บริการ 5) การติดตามการให้บริการ 6) การประเมินผลลัพธ์ และ 7) การยุติการให้บริการ บทบาทที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้กระทำในกระบวนการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี ประกอบด้วยบทบาทในการรวบรวมข้อมูล บทบาทการสังเกตการณ์ บทบาทการวิเคราะห์สภาพปัญหา บทบาทการให้การดูแล บทบาทการให้ความรู้และ

คำแนะนำ บทบาทการประสานงาน บทบาทการเสริมพลังแก่ผู้สูงอายุ บทบาทการบันทึกการปฏิบัติงาน บทบาทการพิทักษ์สิทธิ์ บทบาทการเฝ้าระวัง เป็นต้น ทั้งนี้ บทบาทตามที่กำหนดนั้น สงวนศรี วิรัชชัย (2527: 23-24) สะท้อนว่าเป็นบทบาทที่กลุ่ม หรือองค์การกำหนดไว้ว่าเป็นรูปแบบของพฤติกรรมประจำตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในกลุ่มหรือองค์การนั้น ๆ อย่างไรก็ดีตาม เมื่อเข้าสู่บทบาทอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการดูแลผู้สูงอายุรายกรณี การปฏิบัติงานหรือการแสดงออกในหน้าที่เป็นสิ่งที่ถูกผู้จัดการดูแลได้กำหนดไว้ ซึ่งในขณะเดียวกันก็เป็นไปตามบทบาทที่ปฏิบัติจริงที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในตำแหน่งนั้นได้ปฏิบัติออกมาให้เห็นสอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายในการดูแลผู้สูงอายุ

เมื่อพิจารณาบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการของการดูแลผู้สูงอายุรายกรณี สามารถจำแนกบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเป็นบทบาทหลักและบทบาทรอง ทั้งนี้ บทบาทหลักคือบทบาทที่ทำค่อนข้างมาก และรับผิดชอบโดยตรง ได้แก่ การให้การดูแล การเฝ้าระวัง การพิทักษ์สิทธิ์ การให้ความรู้และคำแนะนำ การประสานงาน ซึ่งอยู่ในขั้นตอนของการให้บริการ สำหรับบทบาทรอง เป็นบทบาทเสริมให้แก่ผู้จัดการดูแลที่ทำให้กระบวนการดูแลมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ได้แก่ บทบาทในการรวบรวมข้อมูล ให้ข้อมูล การบันทึกข้อมูล ซึ่งกระจายอยู่ในขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการจัดการดูแลรายกรณี

บทบาทที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุแสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่ผู้จัดการดูแลคาดหวังให้เกิดขึ้นในกระบวนการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุสามารถทำได้เป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง เนื่องจากตัวอาสาสมัครยอมรับในบทบาทนั้น เพราะเกิดการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างผู้จัดการดูแลกับอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ แต่ไม่ใช่ทุกบทบาทที่อาสาสมัครยอมรับเสมอไป

เพราะไม่เข้าใจวิธีการทำงาน หรือเกิดความยุ่งยากในการดำเนินการจนเกิดเป็นความขัดแย้งขึ้นภายในตนเอง ดังเช่นบทบาทการพิทักษ์สิทธิซึ่งถือว่าอาสาสมัครปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยเมื่อเทียบกับบทบาทอื่นๆ อันเนื่องมาจากแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุนั้นจำเป็นต้องให้การคุ้มครองไม่ให้ผู้สูงอายุถูกทำร้ายทั้งทางร่างกาย จิตใจ หรือป้องกันมิให้ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง หรือช่วยเหลือมิให้ถูกหลอกลวง เมื่อปฏิบัติได้ในระดับน้อยอาจทำให้เกิดความรู้สึกว่ายังแสดงบทบาทไม่เต็มที่ ดังที่ อัลพอร์ท (Allport อ้างถึงใน สุภาสกลเงิน, 2545: 15-16) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับบทบาทไว้ว่า การยอมรับบทบาทของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความสอดคล้องของบทบาทตามความคาดหวังของสังคมและบทบาทที่ตนรับอยู่ การได้ยอมรับบทบาทเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเข้าใจในบทบาทและการสื่อสารระหว่างสังคมและบุคคลนั้น ทั้งนี้ เพราะบุคคลจะไม่ได้ยินดียอมรับบทบาทเสมอไปแม้ว่าจะได้รับการคัดเลือกหรือถูกแรงผลักดันจากสังคมให้รับตำแหน่งและมีบทบาทหน้าที่ปฏิบัติตาม เพราะหากบทบาทที่ได้รับนั้นทำให้ได้รับผลเสียหายหรือเสียประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขัดแย้งกับความต้องการ หรือค่านิยมของบุคคลนั้น ผู้ครองตำแหน่งอยู่กลับพยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้น ไม่ยอมรับบทบาทนั้นๆ

จากข้อเท็จจริงนี้ทำให้อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุพึงระมัดระวังในการแสดงบทบาทของตนเอง และหากมีประเด็นที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจจะบอกเล่าเรื่องดังกล่าวกับเพื่อนอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุด้วยกันเอง แต่บางกรณีก็ไม่ได้สะท้อนปัญหานี้กับผู้จัดการดูแล เนื่องจากมีความเกรงใจ หรือรู้สึกว่าเมื่อถูกมอบหมายให้รับบทบาทใดแล้วตนทำไม่ได้จะทำให้ผู้สูงอายุท่านนั้นดูเหมือนไร้ศักยภาพ จึงต้องยอมรับในบทบาทที่อาจขัดแย้งนั้น ซึ่งจำเป็นที่ผู้จัดการดูแลต้องสำรวจ ตรวจสอบความรู้สึกต่อบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครอยู่เสมอ เพื่อมิให้เกิดปัญหากระทบต่อกระบวนการดูแลผู้สูงอายุ

4. ความมุ่งมั่นต่อบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

ปัจจัยที่แสดงให้เห็นว่าอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทองมีความรู้สึกว่าการช่วยเหลือผู้สูงอายุถือเป็นเหตุผลอันดับแรกที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุสะท้อนออกมา ส่วนหนึ่งก็เป็นไปตามแนวทางเดียวกันในการศึกษาของสุมาลี เอี่ยมสมัย, รัตนา เหมื่อนสิทธิ์ และจรรยาพรทองมาก (2014: 81) ที่นำเสนอให้เห็นว่าส่วนหนึ่งที่มาดูแลผู้สูงอายุเนื่องจากรู้สึกว่าเป็นห่วงผู้สูงอายุกลัวจะไม่มีใครดูแล และงานของจำเนียงงามศิริ (2550: 66) เห็นว่าแรงบันดาลใจในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ คือ ต้องการให้คนในชุมชนเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุประเด็นดังกล่าวย่อมสะท้อนมุมมองในเรื่องของการเสียสละตัวเองเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น ความไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง “Altruism” หมายถึง การที่บุคคลทำอะไรจะไม่หวังสิ่งตอบแทน มีองค์ประกอบของความหมายที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) ความปรารถนาที่จะให้ (2) ความรู้สึกเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น และ (3) ไม่มีแรงจูงใจที่จะรับสิ่งใดจากสิ่งที่ตนเองกระทำเพื่อผู้อื่น

เมื่ออาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเข้ามามีบทบาทสำคัญในกระบวนการดูแลผู้สูงอายุรายกรณีแล้ว ยิ่งส่งผลต่อความมุ่งมั่นอันแรงกล้าเพราะเป้าหมายสำคัญของการจัดการดูแล นอกจากจะช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับบริการที่เป็นระบบ ได้รับการตอบสนองความต้องการที่ซับซ้อน ยังช่วยให้ผู้สูงอายุได้เข้าสู่สังคมอีกครั้ง สอดคล้องกับที่อภิญา เวชยชัย (2550) กล่าวว่า การช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาซับซ้อนสามารถทำหน้าที่ทางสังคมของตนเองได้ดีที่สุด

งานดูแลผู้สูงอายุไม่ใช่เรื่องง่าย ดังนั้น ผู้ดูแลต้องมีความมุ่งมั่นมาก ได้นำเสนอว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่เป็นรูปธรรมจะนำไปสู่พลังขับเคลื่อนในงาน (Work Passion) ได้อย่างชัดเจนเป็นความไม่ย่อท้อ

เป็นความรู้สึกในเชิงบวก (Drea Zigarmi, et al., 2009) ดังนั้น เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นจากภายใน การดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมาย หรือทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี ดังที่ปรากฏในประเด็นการเข้าสู่บทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่มีทั้งปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความอยากรจะช่วยคนอื่นเป็นทุนเดิม ผนวกกับปัจจัยทางสังคมที่มีความสนใจในงานอาสาสมัคร และได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนอาสาสมัคร ครอบครัว จึงส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นทำงานดูแลผู้สูงอายุอย่างที่ตั้งใจไว้ ดังนั้น ความมุ่งมั่นต่อบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจึงสัมพันธ์กับความต้องการเห็นผู้สูงอายุมีชีวิตที่ดี ได้รับการดูแลที่เหมาะสม มีความสุขกับครอบครัว และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมได้อย่างต่อเนื่อง อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างสูงในการพัฒนาชุมชน และการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ

นอกจากความมุ่งมั่นในตัวเองของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจะสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างมาก ย่อมส่งผลต่อระบบของการจัดการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณีด้วย คือ การทุ่มเททำงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุทำให้เห็นว่าผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางของการดูแลอย่างแท้จริง เนื่องจากการวางแผนดำเนินการขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้สูงอายุ และสามารถเชื่อมโยงกับระบบการดูแลและทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน หากมีแผนการดูแล การวางระบบ การเชื่อมโยงทรัพยากรที่ดี แต่หากไม่มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่มุ่งมั่นทำงานแล้ว ก็ไม่สามารถส่งมอบบริการ และการช่วยเหลือไปสู่ผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้นแสดงให้เห็นว่าความมุ่งมั่นของอาสาสมัครส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนการดูแลของเทศบาลตำบลบางสีทองด้วย ดังที่ไซตริส ดำรงศานติ และวาสิตา บุญสาธิต (2553) ได้กล่าวไว้ว่า การทุ่มเทสร้างผลงานที่เป็นเลิศคือความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรซึ่งบุคคลจะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและหน้าที่ที่ได้รับความ

มอบหมายอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายสูงสุดขององค์กรและสร้างสรรค์ผลงานที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปอีกทั้งการที่คำนึงถึงองค์กรในทางบวก สอดคล้องกับที่ Kenneth Thomas (2009) เน้นว่าความมุ่งมั่นเป็นการกระตุ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความทันท่วงทีและยึดมั่นตามพันธสัญญาที่ต่อเนื่องเพราะคุณค่าของงานที่ทำ ซึ่งสามารถนำมาอธิบายการยึดมั่นต่อการทำงานของอาสาสมัครและผู้สูงอายุที่นอกจากจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ต่อองค์กรโดยการให้ความสำคัญต่อความเชื่อถือการยอมรับเป้าหมายและมีค่านิยมขององค์กรแล้ว ยังเห็นว่าการที่ตนยึดมั่นต่อการเป็นอาสาสมัครในทุก ๆ วันที่ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร อาสาสมัครและผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ รวมทั้งให้คุณค่าทางบวกต่อเพื่อนอาสาสมัคร ครอบครัว และผู้สูงอายุในชุมชน

ผลที่เกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นตั้งใจของอาสาสมัครและผู้สูงอายุไม่เพียงทำให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้นแล้ว ยังทำให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงานของอาสาสมัครเองในฐานะที่ตัวเองได้เห็นว่าสิ่งที่ทำได้สร้างประโยชน์ ได้สร้างคุณค่าของการเป็นผู้ให้ มีความภาคภูมิใจ เกิดเป็นความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ยิ่งผู้สูงอายุพอใจบริการจากอาสาสมัครเท่าใด ยิ่งทำให้อาสาสมัครมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องทำให้แรงจูงใจ ความมุ่งมั่นของอาสาสมัครยังคงอยู่ และคอยเติมเต็มให้คงอยู่ต่อไป หรือกรณีที่เห็นปัญหา เห็นความอ่อนล้าในการทำงานของอาสาสมัครจะต้องยื่นมือเข้ามาสนับสนุน หรือเสริมสร้างในการทำงานให้คงอยู่ต่อไป เช่น การยกย่อง การให้รางวัล การชื่นชมอาสาสมัคร เป็นต้น

กลวิธีที่ทำให้คนมุ่งมั่นในงานสามารถทำได้โดยการชมเชยในสิ่งทีอาสาสมัครและผู้สูงอายุทำได้ดีขึ้นแม้ว่ามันจะเป็นการกระทำที่ดีเพียงเล็กน้อยเพียงใดก็ตาม การชมเชยจะก่อให้เกิดความอึดอุมใจ อย่างไรก็ตามการชมเชยก็ควรทำด้วยความจริงใจ ตามจังหวะเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้

การยอมรับในผลงานก็เป็นกลวิธีที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานเช่นเดียวกัน นั่นคือ การบอกให้คนอื่นได้รับรู้ถึงความทุ่มเท ความเสียสละของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ สิ่งเหล่านี้ก็จะช่วยเติมเต็มกำลังใจที่ดีให้แก่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้

5. อุปสรรคและความท้าทายในการทำงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ

จากการศึกษาการปฏิบัติงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทอง พบว่า อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุประสบปัญหาในกระบวนการของการจัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณี ได้แก่ ปัญหาด้านเศรษฐกิจของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 600-5,000 บาท ต่อเดือน ซึ่งยังจำเป็นต้องออกไปประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ดังนั้น อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุจึงทำงานอยู่ในปัจจุบัน การทำงานนั้นนอกจากเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันแล้ว ยังเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการปฏิบัติงานอาสาสมัครด้วย เนื่องจากงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเป็นงานที่ต้องเสียสละทั้งเวลา และทรัพย์สินส่วนตัว สอดคล้องกับการศึกษาของจำเนียง งามศิริ (2550: 60) ที่ระบุว่าเงินที่มีไว้ใช้จ่ายในการทำงานมีผลกระทบต่อเงินในครอบครัวลดลง เพราะต้องเสียเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ ในประเด็นนี้ แม้จะมีคนกลุ่มหนึ่งเห็นว่าเมื่อเป็นอาสาสมัครก็ต้องเสียสละส่วนนี้ด้วย ทว่าก็น่าสนใจอาสาสมัครเช่นเดียวกัน เนื่องจากการต้องเสียสละตนเองนั้นก็อาจมีขีดจำกัด ซึ่งส่งผลให้ทำงานอาสาสมัครได้น้อยลงเพราะต้องหารายได้มาเพื่อการนี้ หรืออาจนำไปสู่ความรู้สึกลำบากใจที่ต้องรับภาระส่วนนี้อย่างไม่เต็มที่สิ้นสุด

จากประเด็นเรื่องการประกอบอาชีพนั้นถือเป็นปัญหาที่ไม่อาจละเลยได้ เมื่อต้องปฏิบัติงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ เนื่องจาก

อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นข้าราชการเกษียณ แต่ประกอบอาชีพรับจ้าง หรือยังคงเป็นเกษตรกร ซึ่งยังต้องหารายได้ ซึ่งไม่เพียงมีผลกระทบต่อตนเองและครอบครัว ยังกระทบกับการทำงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุอยู่บ้าง คือ การมีเวลาค่อนข้างจำกัดในการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งทางเทศบาลบางสีทองได้คำนึงถึงปัญหาดังกล่าว จึงหาทางออกให้แก่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในลักษณะที่ขอให้อาสาสมัครนี้ที่ต้องการความร่วมมือเป็นบางกรณี โดยไม่รบกวนเวลาของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมากเกินไป จึงเสนอแนะให้อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุใช้เวลาในการดูแลผู้สูงอายุที่บ้านประมาณสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 15-30 นาที ซึ่งช่วยลดความกดดันในการทำงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุลงได้บ้าง

สิ่งที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายในประเด็นนี้ได้คือสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและการบริหารชีวิต เมื่อการทำงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่ทำให้มีความสุข ทำแล้วเต็มเต็มความหมายในชีวิตของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเอง ทว่า การเอาใจใส่ครอบครัว การหารายได้ก็มีความจำเป็น ควรทำให้ได้สัดส่วนกัน ไม่หนักไปด้านใดด้านหนึ่ง จนเสียความสมดุลแห่งชีวิต ดังที่มีการกล่าวไว้ว่ามนุษย์มีค่าและสมบูรณ์เพราะมีงานทำงานช่วยให้มีเงินใช้ มีทรัพย์สิน การมีเวลาเพื่อสังคมก็ช่วยเสริมสร้างความภูมิใจในตนเอง ดังนั้น งานอาสาสมัครกับงานเพื่อหาเลี้ยงชีวิตต้องสมดุล จึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีทั้งเงินและมีความสุขไปพร้อมกัน

การเข้าสู่กระบวนการของการดูแลผู้สูงอายุรายกรณี นอกจากจะต้องผ่านการอบรมหรือเสริมสร้างสมรรถนะเพิ่มขึ้นแล้ว ภาระหน้าที่ก็เพิ่มขึ้นด้วย เนื่องจากกระบวนการของการจัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณีนั้น ผู้สูงอายุแต่ละรายมีแผนการดูแลเป็นของตนเอง เมื่ออาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุได้รับมอบหมายให้ดูแลผู้สูงอายุรายใดก็ต้องมาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุช่วง

กลางวัน (ศูนย์วัดรวก ปฏิบัติงานวันจันทร์ พุธ และวันศุกร์ สำหรับศูนย์วัดโคกนอน ปฏิบัติงานวันอังคารและวันพฤหัสบดี) ทั้งนี้ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเหล่านั้นต้องรับภาระดูแลผู้สูงอายุรายอื่นๆ ในชุมชนอีกด้วย ซึ่งถือเป็นความท้าทายที่สำคัญต่อการทำงานด้านการดูแลผู้สูงอายุ คงกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่และคนในชุมชนมักคาดหวังบทบาทของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในระดับมาก เนื่องจากมีมาตรฐานการปฏิบัติงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) เป็นตัวกำกับ (แม้ยังไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในการจัดการดูแลผู้สูงอายุรายกรณี) เมื่อต้องปฏิบัติงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุแบบปกติ และต้องเพิ่มภาระการดูแลผู้สูงอายุในกระบวนการจัดการดูแลรายกรณีส่งผลให้เกิดความเหน็ดเหนื่อยของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากความล้าในการทำงาน อาจเป็นสาเหตุให้อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่ปฏิบัติงานยุติบทบาทของการดูแล ในขณะเดียวกันอาจส่งผลให้คนรุ่นใหม่ไม่อยากเข้าสู่บทบาทของการเป็นอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ เพราะเห็นตัวอย่างที่เกิดขึ้นกับอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุรายเก่าที่มีภาระงานล้นมือ

9. บทส่งท้าย

อาสาสมัครมีบทบาทสำคัญทั้งในระบบบริการระดับบุคคลและครอบครัว และการดำเนินการกิจกรรมชุมชน ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมโยงกลุ่มบริการพื้นที่กับผู้สูงอายุเป้าหมาย การสนับสนุนการบริการบุคคลและครอบครัว การให้ข้อมูลข่าวสารทางสุขภาพทั้งจากผู้สูงอายุมายังผู้ให้บริการ และจากผู้ให้บริการไปยังผู้สูงอายุ การมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นและลำดับความสำคัญของปัญหาทางสุขภาพในชุมชน การสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน และการร่วมประเมินผลการบริการและการดำเนินการต่าง ๆ จากการสังเกตการณ์การดำเนินงานของ

อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ พบว่า อาสาสมัครมีส่วนร่วมอย่างมากในการดำเนินการ และสามารถสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างดี อย่างไรก็ตาม อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุยังคงเป็นกลไกสำคัญในระบบบริการ และยังไม่สามารถทดแทนอาสาสมัครเหล่านี้ได้ การสื่อสารที่ดีและการนำกลุ่มอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้เกิดความกระตือรือร้นและได้รับความร่วมมืออย่างสูงจากอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุอีกทางหนึ่ง รวมไปถึงสร้างจิตสำนึกในการดูแลผู้สูงอายุของครอบครัวและชุมชนไม่ให้เกิดการละเลยในการดูแลผู้สูงอายุ

10. ข้อเสนอแนะในการศึกษา

1. เชนโยบาย

1.1 ควรจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุในตำบลบางสีทองให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยกำหนดให้มีการจัดให้มีการสำรวจผู้สูงอายุ เพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดการดูแลแบบรายกรณีอย่างทั่วถึง เช่น ในรอบ 3 เดือน หรือ 6 เดือน จะทำให้ผู้สูงอายุที่มีความต้องการและจำเป็นมีโอกาสเข้าร่วมในระบบของการจัดการดูแลเพิ่มขึ้น

1.2 ควรมีการพัฒนากระบวนการดำเนินการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณี ได้แก่ การพยายามเชื่อมโยงเครือข่ายการดำเนินงานให้มีความครอบคลุมทั้งการดูแลสุขภาพและการดูแลทางสังคมให้กว้างขวางมากขึ้น โดยเฉพาะควรส่งเสริมให้เกิดการดูแลทางสังคมเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการเติมเต็มให้เกิดการดูแลผู้สูงอายุอย่างเป็นองค์รวมมากขึ้น

1.3 เทศบาลตำบลบางสีทองควรมีนโยบายหรือแผนของการเสริมพลังเพื่อเติมเต็มความมุ่งมั่นในการทำงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากการดูแลผู้สูงอายุแบบรายกรณีโดยอาสาสมัครนั้นมีความซับซ้อนและอาสาสมัครต้องเสียสละเวลาเพิ่มขึ้น จนเกิดความล่าช้าและความมุ่งมั่นอาจ

ลดลง โดยการยกย่องให้รางวัลเพื่อให้อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุมีกำลังใจ
ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

2. เชิงปฏิบัติ

2.1 ควรจัดประชุมเพื่อทบทวนกระบวนการในการจัดการดูแล
ผู้สูงอายุแบบรายกรณี โดยนำผู้จัดการดูแลและอาสาสมัคร ซึ่งทำหน้าที่ใน
การดูแลมาประชุมแลกเปลี่ยนมุมมอง ปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการ
แก้ไขปัญหาร่วมกัน

2.2 การทำความเข้าใจในระบบบันทึกข้อมูล และความสำคัญ
ของระบบการบันทึกข้อมูลในเชิงคุณภาพของการบันทึกให้มากขึ้น เช่น
มีรายละเอียดของกิจกรรมที่ให้การดูแล ความรู้สึกของผู้สูงอายุที่ได้รับการ
ดูแล ฯลฯ เพื่อให้เป็นระบบการกำกับ ติดตาม อย่างมีประสิทธิภาพและมี
ชีวิตชีวามากขึ้น

2.3 การดูแลผู้สูงอายุควรเป็นกิจกรรมของการดูแลช่วยเหลือ
อย่างต่อเนื่อง แม้จะเป็นการดูแลจากบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกในครอบครัว
ก็ถือว่าสำคัญมากในระบบของการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน จึงควรสร้าง
อาสาสมัครรุ่นเยาว์ที่สามารถรับช่วงต่อกิจกรรมจิตอาสาในชุมชนเมื่อ
อาสาสมัครรุ่นปัจจุบันไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่อได้อันเนื่องจากความ
สูงอายุและความเจ็บป่วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุล. (2553). *ทฤษฎีสังคมสงเคราะห์ร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จินตนา ลีละไกรวรรณ และคณะ. (2544). *การวิจัยและพัฒนา รูปแบบการจัดและให้บริการสุขภาพพระดบปฐมภูมิในชุมชน: กรณีศึกษาในภาคตะวันออก เชียงเหนือ*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะพยาบาลศาสตร์.
- จำเนียง งามศิริ. (2550). *สภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน: กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการกรุงเทพ 7 (ตลิ่งชัน)*. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- โชติรส ดำรงศานติ และวาสิตา บุญสาร. (2553). *ความสำคัญและการเสริมสร้างความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กรในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์*. บทความการประชุมวิชาการสำนักวิจัยประจำปี 2553. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงทิพย์ อันประสิทธิ์. (2555). *รูปแบบการขัดเกลาทางสังคมเพื่อเสริมสร้างจิตอาสาในชุมชน: กรณีศึกษาชุมชนบางน้ำหวานอำเภอบางปะเตาะ จังหวัดสมุทรปราการ*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐพร ชินบุตร. (2547). *การรับรู้ในบทบาทหน้าที่และความต้องการในการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตอำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทัศน์ัย เกตุทองสง. (2546). *บทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลในการพัฒนา: ศึกษากรณีเทศบาล ตำบลเทพา อำเภเทพา จังหวัดสงขลา*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- มณฑล เพ็ญโกสุมณ. (2552). แนวทางการส่งเสริมการใช้เครือข่ายสนับสนุนในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (อผส.): กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเขตภาคกลาง. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โรสลิน ประสิริ. (2551). อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน ตำบลบางสีทอง อำเภอนางกรวย จังหวัดนนทบุรี. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วรเวศม์ สุวรรณระดา และคณะ. (2557). โครงการการประเมินผลการดำเนินงานโครงการขยายผลอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (อผส.). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยประชากรศาสตร์.
- วาสิตา บุญสาร. (2556). “การสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเพื่อนำประเทศไทยไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์” วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์ สถาบันพัฒนาศาสตร์. 7(1) มกราคม 2556, 307-355.
- ศุภรัตน์ รัตนมุขย์. (2551). ระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร: ศึกษากรณี: มูลนิธิพุทธฉือจี้ ไต้หวัน (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน).
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: ศึกษาพร.
- สุพจน์ บุญกลัด. (2553). แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลข่อยสูง อำเภอดรอน จังหวัดอุดรดิษฐ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภา สกุลเงิน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หลังการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สุมาลี เอี่ยมสมัย, รัตนา เหมือนสิทธิ์ และจรรยาศรี ทองมาก. (2557). รูปแบบการดูแลผู้สูงอายุของอาสาสมัครผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลพุกวาง อำเภอพระพุทธรูป จังหวัดสระบุรี. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข*. 22(3), 77-87.
- อภิญา เวชชัย. (2550). Case Manager: ผู้จัดการบริการสังคมในการทำงานคุ้มครองเด็ก. *วารสารเพื่อการคุ้มครองเด็ก*. 2(2).

ภาษาอังกฤษ

- Austin, E.F. Borgatta, E.A. Roberts, et al. (1987). *Improving Access for Elders: The Role of Case Management: Final Report*. Seattle, WA: University of Washington, January.
- Thomas, K. (2009). *Intrinsic Motivation at Work: What Really Drives Employee Engagement*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Zigarmi, D, Nimon, K, Houson, D, Witt, D, & Diehl, J. (2009). *From Engagement to Work Passion: A Deeper Understanding of the Work Passion Framework*. Perspective. UK: The Ken Blanchard Company.