หอสมุดกลาง ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ 2

# แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง " กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว " ได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบและแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการสื่อสาร
2. ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรณรงค์ทางการสื่อสารและการโน้มน้าวใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรม
5. แนวคิดเกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัว
6. แนวคิดเรื่องการสนับสนุนทางสังคม
7. แนวคิดการจัดบริการสำหรับผู้ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. ทฤษฎีการสื่อสาร

### ความหมายของการสื่อสาร

ปรมะ สตะเวทิน ( 2537 ) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร ( Message ) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร ( Source ) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร ( Receiver ) โดยผ่านสื่อ ( Channel )

เกศินี จุฑาวิจิตร ( 2542 ) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ เป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหวและเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่องในการส่งและรับสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่างๆอย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

เอเวอร์เรท เอ็ม โรเจอร์ส ( Everett M. Roger , 1995 ) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า " การสื่อสาร " คือ กระบวนการที่ความคิดและข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสารด้วยเจตนาจะเปลี่ยนแปลงบางประการของผู้รับสาร โดยที่ผลของการสื่อสารทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3 ประการ คือ การเปลี่ยนแปลงความรู้ของบุคคล ( Knowledge ) ทัศนคติ ( Attitude ) และพฤติกรรมของผู้รับสาร ( Practice ) ดังนั้นสิ่งที่จะช่วยสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคมได้อย่างดีที่สุด ก็คือ กระบวนการสื่อสาร นั่นเอง

จากคำนิยามเหล่านี้ สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านสื่อ หรือช่องทางการสื่อสารลักษณะต่างๆ ด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร

**องค์ประกอบของการสื่อสาร**

หากพิจารณาจากความหมายของ " การสื่อสาร " แล้ว จะเห็นว่า ในการทำการสื่อสารนั้นจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานในการสื่อสารอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหนนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ( Berlo , 1960 )

1. **ผู้ส่งสาร** ( Source ) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นสร้างและส่งสารไปยังผู้อื่น โดยมีความคิด ความต้องการ มีความตั้งใจที่จะส่งข้อมูล ข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ความเชื่อ ทัศนคติ และอื่นๆ ไปยังผู้รับสารเพื่อก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร ดังนั้นผู้ส่งสารจึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในแง่ของการเป็นผู้เลือกข้อมูลข่าวสารที่จะส่งออกไป การเลือกวิธีการ และช่องทางที่จะทำให้สารไปถึงผู้รับสาร รวมทั้งการเลือกและพยายามกำหนดผู้ที่จะเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับใดระดับหนึ่ง หรือในด้านใดด้านหนึ่งกับบุคคลที่เป็นผู้รับสาร

ผู้ส่งสารเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งมีส่วนกำหนดประสิทธิผลของการสื่อสาร พรสิทธิ์ พัฒธนานุรักษ์ ( 2531 ) ผู้ส่งสารที่ดีต้องมีความพร้อมในการสื่อสาร กล่าวคือ จะต้องเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบในสาร เข้าใจวัตถุประสงค์ของการ

สื่อสาร ควบคุมความรู้สึกและความเชื่อมั่นของตนเองขณะสื่อสารได้ พฤติกรรมการสื่อสารที่สอดคล้องกับเนื้อหาสาร นอกจากนี้ต้องประกอบไปด้วยปัจจัยที่สนับสนุนประสิทธิผลของการสื่อสารอีก 4 ประการ คือ

1.1 ทักษะในการสื่อสาร( Communication skills ) หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการสื่อสารทั้งทักษะในการเข้ารหัส-ถอดรหัสสาร และการคิดและการใช้เหตุผล ก่อนที่จะส่งสารผ่านช่องทางสารไปยังผู้รับสาร เพราะ ทักษะเหล่านี้ช่วยให้ผู้ส่งสารวิเคราะห์จุดประสงค์และเจตนาของการสื่อสารได้เหมาะสมและพร้อมที่จะถ่ายทอดไปยังผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารมีความสำคัญ ถ้าผู้ส่งสารไม่สามารถเข้ารหัสสารที่ผู้รับจะสามารถเข้าใจ การสื่อสารก็อาจจะล้มเหลว

1.2 ทัศนคติ ( Attitudes ) หมายถึง วิธีการประเมินสิ่งต่างๆโดยความโน้มเอียงของตนเองเพื่อที่จะเข้าถึงหรือหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น ทัศนคติของแหล่งข่าวสารมีผลต่อวิธีที่เราใช้ติดต่อสื่อสาร ทัศนคติของแหล่งข่าวสารประกอบด้วย

1.2.1 ทัศนคติต่อตนเอง( Attitude toward Self ) คือ การประเมินตนเองของผู้ส่งสาร กล่าวคือ ถ้าผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถ โอกาสที่ผู้ส่งสารจะประสบความสำเร็จก็มีมาก ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง ขาดความเชื่อมั่น คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จก็มีน้อย ทัศนคติต่อตนเองนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากบุคลิกภาพด้วย ทัศนคติประเภทนี้มีผลต่อการสร้างสารอย่างมาก

1.2.2 ทัศนคติต่อเนื้อหา ( Attitude toward Subject Matter ) เป็นทัศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อเนื้อหาของสารหรือเรื่องราวที่จะส่งไปสู่ผู้รับสาร ถ้าผู้ส่งสารไม่มีความเชื่อ ไม่เลื่อมใส ไม่พอใจ ไม่มีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่ตนจะทำการสื่อสาร ผู้ส่งสารก็จะขาดความมั่นใจ ไม่อยากทำการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ

1.2.3 ทัศนคติต่อผู้รับสาร ( Attitude toward Receiver ) เป็นทัศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อผู้รับสาร ซึ่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้ส่งสาร เช่น ถ้าผู้ส่งสารมีความพอใจหรือมีความรู้สึกที่ดีกับผู้รับสาร อยากทำการสื่อสารด้วย หาคำพูดที่เหมาะสมเป็นที่น่าพอใจของผู้รับสาร ก็ทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จตามไปด้วย

1.3 ความรู้ ( Knowledge ) ระดับความรู้ของผู้ส่งสารในเรื่องหรือเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้นอยู่กับว่าผู้ส่งสารทำการสื่อสารกับใคร ก็ควรมีความรู้ในระดับหนึ่งอาจรู้ลึกหรือตื้นก็ได้ เพราะถ้าผู้ส่งสารไม่มีความรู้ก็ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจมีผลกระทบที่เลวร้ายเกิดขึ้นตามมาได้ถ้าทำการสื่อสารผิด ผู้ส่งสารที่มีความรู้ดีทั้งในเรื่องของเนื้อหาสาระของ

เรื่องที่จะทำการสื่อสารและเรื่องที่เกี่ยวกับผู้รับสาร มักจะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ส่งสารที่ไม่มีความรอบรู้ใดๆเลย

1.4 ระบบสังคมและวัฒนธรรม ( Social and Culture System) คนเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของสังคม โดยแต่ละคนจะมีสถานภาพและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป สถานภาพต่างๆ ของผู้ส่งสารจึงมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ส่งสาร ตำแหน่ง บทบาท หน้าที่ ศักดิ์ศรี ความเชื่อ และค่านิยมทางวัฒนธรรม พฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับในสังคม พฤติกรรมที่ต้องกระทำตามวัฒนธรรม ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้ส่งสาร และเป็นสิ่งที่คนอื่นในสังคมคาดหวังว่า ผู้ส่งสารควรจะปฏิบัติอย่างไรในการสื่อสาร ดังนั้นผู้ส่งสารจะต้องทราบถึงพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นเบื้องต้นก่อนที่จะทำการสื่อสาร เพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในการสื่อสารที่อาจจะเกิดขึ้น

ในการทำการสื่อสารให้เกิดสัมฤทธิผล นอกจากผู้ส่งสารจะต้องมีปัจจัยทั้ง 4 ข้างต้นแล้ว สิ่งที่จำเป็นอีกอย่างหนึ่งที่ขาดเสียมิได้คือ " ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร " ( Source Credibility ) เพราะการที่บุคคลมีความน่าเชื่อถือนั้น จะคิดจะทำอะไรก็ย่อมก่อให้เกิดผลในทางบวกตามที่ต้องการได้ง่าย อีกทั้งสามารถที่จะโน้มน้าวใจให้บุคคลอื่นมีความคิดและอาจรวมถึงมีพฤติกรรมคล้อยตามบุคคลผู้นั้นได้ง่ายกว่าผู้ที่ดูแล้วไม่มีความน่าเชื่อถือ

ในด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ( Source Credibility ) อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท ( 2537 ) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือเป็นคุณลักษณะภายนอกของผู้ส่งสารซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้รับสาร ความน่าเชื่อถือขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ความสามารถ หรือความชำนาญ ( Competence or Experience ) และความน่าไว้วางใจ ( Trustworthiness ) ปัจจัยทั้ง 2 ประการนี้ ผู้รับสารต้องรับรู้ ( Perceive ) ว่ามีอยู่ในตัวผู้ส่งสาร ความน่าเชื่อถือนี้ไม่ใช่สิ่งที่ผู้ส่งสารจะประกาศให้ผู้อื่นทราบแล้วได้รับการยอมรับ หากแต่เป็นสิ่งที่ผู้รับสารมองเห็น รับรู้ และเชื่อเช่นนั้น

เบททิงเฮาส์ ( Bettinghaus , 1980 ) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารมี 3 ประการ คือ

1. ความปลอดภัยหรือความน่าไว้วางใจของผู้ส่งสาร ได้แก่ ลักษณะของผู้ส่งสารที่มีความเป็นมิตร ไม่เห็นแก่ตัว มีความยุติธรรม มีความจริงใจ มีจริยธรรม ให้อภัย เป็นต้น
2. คุณลักษณะของผู้ส่งสาร ได้แก่ ความประทับใจของผู้รับสารที่มีต่อความสามารถของผู้ส่งสาร เช่น การมีประสบการณ์ การมีอำนาจ ความฉลาด ความเชี่ยวชาญของผู้ส่งสาร เป็นต้น

3. บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร ได้แก่ ความเป็นกันเองกับผู้รับสาร ความคล่องตัวของผู้ส่งสาร ความกระตือรือร้น เป็นต้น

นอกจากนี้ สถานภาพก็เป็นตัวกำหนดความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารด้วย กล่าวคือ

1. บุคคลที่เป็นผู้ส่งสารที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้รับสาร สถานภาพจะทำให้บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูง

2. บุคคลที่เป็นผู้ส่งสารอาจมีสถานภาพสูง แต่มีความน่าเชื่อถือต่ำ หรือในทางตรงกันข้ามอาจมีสถานภาพต่ำ แต่มีความน่าเชื่อถือสูง

ส่วนมิลเลอร์และเบอร์กูน ( Miller and Burgoon , 1973 ) กล่าวว่า อำนาจสามารถมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมเมื่อบุคคลมีการสื่อสารระหว่างกันและกัน ดังนี้

1. จำนวนของสื่อสารสัมพันธ์กับความมีอำนาจ ในสถานการณ์ที่มีการสื่อสารใดๆก็ตาม หากบุคคลคนหนึ่งสามารถสื่อสารได้มากจนแทบจะผูกขาด กล่าวได้ว่า บุคคลผู้นั้นมีอำนาจมากกว่าผู้อื่นและจะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นด้วย

2. ในสถานการณ์ที่มีการสื่อสารเพื่อโน้มน้าว บุคคลที่มีข้อมูลมากเกี่ยวกับเรื่องนั้นจะเป็นผู้ที่มีอำนาจมากที่สุด

3. ยิ่งผู้ส่งสารสามารถการตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้มากเพียงใด ผู้ส่งสารก็ยิ่งมีอิทธิพลมากเพียงนั้น ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนเริ่มการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

4. ยิ่งผู้ส่งสารเคยประสบประสำเร็จมาในอดีตมากเท่าใด และผู้รับสารได้ทราบข้อมูลนี้ ผู้ส่งสารก็ยิ่งถูกมองว่ามีอำนาจมากขึ้นเท่านั้น แสดงว่าอำนาจเป็นสิ่งที่ได้มาและเพิ่มพูนได้เสมอ

2. **สาร** ( Message ) คือ เนื้อหาสารที่ส่งออกไปจากผู้ส่งสาร ซึ่งอาจเป็นความคิด หรือเรื่องราวของเรื่องที่จะส่งไปตามสื่อ โดยในเรื่องราวของสารนั้น สิ่งที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของสาร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารมีอยู่ 3 ประการ คือ รหัสสาร ( Message code ) เนื้อหาสาร ( Message content ) และการจัดสาร ( Message treatment ) โดยทั้ง 3 ส่วนนี้เกิดขึ้นเนื่องจากมี ส่วนประกอบ ( Element ) และโครงสร้าง ( Structure ) เป็นตัวทำให้ รหัสสาร เนื้อหาสาร และการจัดเสนอสารเกิดความสมบูรณ์

2.1 <u>รหัสสาร ( Message code )</u> คือ ภาษา ( Language ) หรือสัญลักษณ์ ( Symbolic ) หรือสัญญาณ ( Signal ) ที่มนุษย์คิดขึ้น เพื่อใช้แสดงออกแทนความคิดเกี่ยวกับบุคคลและสรรพสิ่งต่างๆ สิ่งที่จะเป็นรหัสได้จะต้องมีส่วนประกอบ ทำหน้าที่เป็นศัพท์ และมีกระบวนการหรือโครงสร้างที่รวมส่วนประกอบเข้าไว้ด้วยกันอย่างได้ความหมาย ซึ่งสามารถแบ่งรหัสสารออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1.1 รหัสสารที่ใช้คำ ( Verbal Message Codes ) ภาษาอันเป็นระบบสัญลักษณ์ที่มนุษย์พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ภาษาทุกภาษาของมนุษย์มีการสร้างขึ้นและพัฒนาสืบทอดมาโดยลำดับเป็นระบบสัญลักษณ์ซึ่งทำให้สารปรากฏขึ้นได้

2.1.2 รหัสสารที่ไม่ใช่คำ ( Non-Verbal Message Codes ) ได้แก่ ระบบสัญลักษณ์ สัญญาณ หรือเครื่องมือใดๆก็ตามที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ เช่น อากัปกิริยา ธง ไฟ ฯลฯ ซึ่งมนุษย์ในแต่ละสังคม แต่ละวัฒนธรรมพัฒนาขึ้น และรับรู้ความหมายร่วมกัน

2.2 <u>เนื้อหาสาร ( Message content )</u> หมายถึง สิ่งที่เป็นสาระเรื่องราวของสารซึ่งถ่ายทอดความคิด เจตนารมย์และวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ส่วนประกอบของเนื้อหาสารก็คือ สาระ หรือประเด็นต่างๆ เมื่อเอาสาระหรือประเด็นต่างๆเหล่านี้มารวมกันเป็นโครงสร้าง ก็จะได้เนื้อหาสารทั้งหมด ทั้งนี้รหัสสารและเนื้อหาสารจะถูกเชื่อมโยงด้วยกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในกระบวนการสื่อสาร ในการเข้ารหัสข่าวสารบางข่าวสาร ผู้ส่งสารจะต้องเลือกเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสาร

2.3 <u>การจัดสาร ( Message treatment )</u> คือ การตัดสินใจของผู้ส่งสารในการเลือกและเรียบเรียงรหัสสารและเนื้อหาสาร ส่วนประกอบของการจัดสารก็คือ รหัสหรือเนื้อหาสาร โครงสร้างของการจัดสารก็คือ การเรียบเรียงรหัสและเนื้อหาสารเป็นรูปแบบที่เรากำหนดเพื่อส่งออกไปยังผู้รับสาร

ผู้ส่งสารแต่ละคนย่อมมีวิธีการในการจัดสารไม่เหมือนกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าวิธีการในการจัดสารก็คือ ลีลา ( Style ) ของคนแต่ละคน มีลักษณะเป็นของตัวเองซึ่งไม่เหมือนกับคนอื่น สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการจัดสาร คือ

2.3.1 บุคลิกส่วนตัวของผู้ส่งสาร ( Personality and Characteristics of the Source )บุคลิกลักษณะของบุคคลแต่ละคนนั้น ได้รับอิทธิพลจากทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม ทำให้คนแต่ละคนมีลีลาในการจัดสารแตกต่างกันไป

2.3.2 ผู้รับสาร ( The Receiver ) ผู้รับสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการจัดสารของผู้ส่งสาร เนื่องจากในการสื่อสาร ผู้ส่งสารต้องกำหนดผู้รับสารเป้าหมายของตน และในการ

จัดสารนั้นผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงผู้รับสารของตนอยู่เสมอว่าผู้รับสารเป็นใคร มีลักษณะอย่างไร มีความสนใจเรื่องอะไร มีความรู้อย่างไร ทั้งนี้ เพื่อผู้ส่งสารจะได้จัดสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร เพื่อทำให้ผู้รับสารสามารถถอดรหัสได้ง่าย และสามารถเข้าใจความหมายของสารได้ถูกต้อง และผู้ส่งสารจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเช่นกัน

3. **ช่องทางการสื่อสาร** ( Channel ) ในการสื่อสารใดๆก็ตามผู้ส่งสารย่อมต้องอาศัยช่องทางการสื่อสารให้ทำหน้าที่ส่งสารไปยังผู้รับสาร ทั้งนี้ช่องทางการสื่อสารอาจหมายถึง ระบบประสาทรับความรู้สึกทั้ง 5 ของมนุษย์ ( Sense Mechanisms ) โดยผ่านอวัยวะรับสัมผัสทางใดทางหนึ่ง อันได้แก่ การเห็น ( Seeing ) , การได้ยิน ( Hearing ) , การสัมผัส ( Touching ) , การได้กลิ่น ( Smelling) , การลิ้มรส ( Touching ) เป็นต้น สารจะผ่านช่องทางเหล่านี้ไปสู่ประสาทการรับรู้ของคู่สื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย

ในการสื่อสารสำหรับคนที่อยู่ห่างไกล สื่อหรือช่องทาง ( Channel ) เป็นพาหนะหรือตัวกลางในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สื่อถือว่าเป็นทางหรือพาหะที่นำข่าวสารจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายปลายทางนั่นเอง หากผู้ส่งสารต้องการส่งสารไปยังผู้รับสารแต่ไม่มีสื่อเพื่อการส่งสารแล้ว การสื่อสารนั้นย่อมไม่เกิดผล มนุษย์ได้สร้างสื่อขึ้นมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การติดต่อระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารเกิดขึ้นได้ โดยปกติสื่อที่ใช้ในการสื่อสารแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

3.1 <u>สื่อบุคคล</u>

สื่อบุคคล คือ สื่อดั้งเดิมพื้นฐานของมนุษย์ โดยใช้บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นสื่อในการถ่ายทอดข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นต่างๆ โดยมี " คำพูด " เป็นพาหนะสำคัญนำสารไปสู่ผู้รับสาร

สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลผู้นำพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งโดยอาศัยช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นหลัก ทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการติดต่อสื่อสารจะเป็นลักษณะตัวต่อตัวระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป ดังนั้น ในการให้ความช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว บุคคลใกล้ชิดและบุคคลภายนอก ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิฯ ผู้ที่เข้ารับความช่วยเหลือ ณ สถานที่เดียวกัน และผู้ผ่านพ้น จึงทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและสื่อบุคคลในขณะเดียวกัน

3.2 <u>สื่อมวลชน</u>

สื่อมวลชน คือ สื่อที่สามารถนำสารจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารที่มีจำนวนมาก และอยู่อย่างกระจัดกระจายได้ในเวลาอันรวดเร็ว ภายในเวลาเดียวกันหรือในเวลาที่ใกล้เคียง โดยทั่วไปแล้วสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ นิตยสาร และภาพยนตร์

สื่อมวลชนมีคุณสมบัติที่ดี 3 ประการ คือ

1) สามารถเผยแพร่ข่าวสารไปสู่ประชาชนจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว
2) สามารถให้ความรู้และข่าวสารแก่ประชาชนได้อย่างดี
3) สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ฝังรากลึกได้

แม้ว่าสื่อมวลชนจะมีคุณสมบัติที่ดีร่วมกันดังกล่าวข้างต้น แต่สื่อมวลชนแต่ละสื่อก็มีขีดความสามารถที่จำกัดแตกต่างกันไป ดังนั้นในการนำสื่อมวลชนแต่ละประเภทมาใช้ ผู้ใช้จึงควรทราบถึงข้อจำกัดบางประการของสื่อแต่ละประเภท เช่น แม้วิทยุกระจายเสียงจะเป็นสื่อที่แพร่หลายและเข้าถึงประชาชนได้ทุกหัวระแหง แต่ก็มีความสามารถทำให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารเฉพาะทางเสียง ซึ่งอาจจะเป็นการยากต่อการทำความเข้าใจของประชาชนที่ด้อยการศึกษา ในขณะที่วิทยุโทรทัศน์สามารถทำให้ประชาชนได้รับข่าวสารและเกิดความเข้าใจได้ง่ายกว่า เพราะสามารถเห็นทั้งภาพ ฟังทั้งเสียง แต่เครื่องรับโทรทัศน์ก็ไม่แพร่หลายในประชาชนบางกลุ่มที่มีรายได้น้อยและบางท้องที่ๆไม่มีไฟฟ้าใช้หรือไม่ได้อยู่ในรัศมีของการกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ ดังนั้น ข่าวสารจึงไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง

ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วางแผนการสื่อสารจะต้องเลือกช่องทางโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เนื้อหาสาร และธรรมชาติของผู้รับสารเป็นหลัก

3.3 <u>สื่อเฉพาะกิจ</u>

นอกจากสื่อบุคคลและสื่อมวลชนที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีสื่ออีกชนิดหนึ่งที่ผู้ส่งสารใช้ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังมวลชน บุคคล หรือกลุ่มบุคคล สื่อดังกล่าวนี้ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ติดต่อกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เรียกว่า สื่อเฉพาะกิจ

สื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อที่สร้างขึ้น หรือซื้อ หรือเช่า โดยองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพื่อใช้ในการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ขององค์กรนั้นโดยเฉพาะ สื่อเฉพาะกิจจัดว่าเป็นแขนงหนึ่งของสื่อมวลชน แต่ได้พัฒนาเนื้อหาเพื่อใช้ประโยชน์เป็นเรื่องๆไป ฉะนั้นสื่อเฉพาะกิจโดยทั่วไปจึงมีกลุ่ม

ประชาชนที่เป็นเป้าหมายที่แน่นอน มีการส่งเนื้อหาต่างๆอันเป็นประโยชน์เฉพาะแก่กลุ่มประชาชนกลุ่มนั้นๆ การผลิตไม่ยุ่งยาก การนำเสนอเนื้อหาเป็นไปอย่างง่ายๆ ( สมควร กวียะ , 2539 อ้างถึงใน อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท , 2537 )

อาดัมส์ ( Adams , 1971 ) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของสื่อเฉพาะกิจไว้ดังนี้ สื่อเฉพาะกิจจัดว่ามีความสำคัญต่อการเผยแพร่นวกรรมและข่าวสารข้อมูล เพราะสื่อเฉพาะกิจเป็นสื่อที่จัดทำขึ้น เพื่อสนับสนุนกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะการใช้สื่อเฉพาะกิจเป็นการให้ความรู้และข่าวสารที่เป็นเรื่องราวเฉพาะอย่าง โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้แน่นอน ตัวอย่างสื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ การจัดพิมพ์เอกสาร จุลสาร แผ่นพับ ใบปลิวออกเผยแพร่ ซึ่งอาจจะจัดส่งไปยังกลุ่มเป้าหมายทางไปรษณีย์ ( Direct mail ) นอกจากนี้การปิดโปสเตอร์ตามชุมชนต่างๆ การจัดนิทรรศการ การจัดกิจกรรม การสาธิต ( Demonstration ) หน่วยบริการเคลื่อนที่ ก็เป็นการใช้สื่อเฉพาะกิจที่มีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข่าวสาร นวกรรมใหม่ๆ และสิ่งประดิษฐ์ทันสมัยในสังคมนั้นๆ

4. **ผู้รับสาร** ( Receiver ) เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร ผู้รับสารจะต้องมีปัจจัยต่อไปนี้รวมอยู่ด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายของการสื่อสาร

4.1 <u>ทักษะในการสื่อสาร ( Communication skills )</u> ประกอบด้วย ความสามารถในการฟัง การอ่านและการคิด ถ้าผู้รับสารขาดทักษะดังกล่าวจะไม่สามารถรับหรือถอดรหัสสารได้

4.2 <u>ทัศนคติ ( Attitudes )</u> ผู้รับสารที่จะถอดรหัสสารได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องไม่ดูถูกตนเอง ไม่มีอคติต่อข่าวสารที่ได้รับ และไม่มีความรู้สึกในทางลบกับผู้ส่งสาร นั่นหมายถึงการรับสารจะเป็นไปในทิศทางใดขึ้นอยู่กับว่าผู้รับสารมีทัศนคติต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสาร และทัศนคติต่อผู้ส่งสารอย่างไรนั่นเอง

4.3 <u>ความรู้ ( Knowledge )</u> การสื่อสารจะได้ผลดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้รับสารว่าจะมีความเข้าใจสัญลักษณ์ เนื้อหาสาร ธรรมชาติของการสื่อสารเพียงไร

4.4 <u>ระบบสังคมและวัฒนธรรม ( Social and Culture System)</u> บุคคลที่มีพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมต่างกัน ตลอดจนการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้การรับและแปลความหมายของสารระหว่างผู้ส่งกับผู้รับผิดไปจากความตั้งใจของแต่ละฝ่าย

ผู้รับสารมีบทบาทขั้นพื้นฐานอยู่ 2 ประการ

1) กำหนดรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งผ่านสื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง
2) การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร

ทั้งนี้การสื่อสารอาจถูกรบกวนและบิดเบือนไปจากสารเดิมที่ส่งออกไปได้ เพราะมีสิ่งรบกวน ( Noise ) เป็นตัวการที่ทำให้ข่าวสารของผู้ส่งสารต่างไปจากข่าวสารของผู้รับสารซึ่งอาจเป็นสภาพทางวัตถุ จิตวิทยา หรือความรู้สึกใดๆที่มาทำให้ข่าวสารแปรเปลี่ยน เช่น เสียงรถที่วิ่งผ่านมา การพูดไม่ชัด การเกิดเสียงสะท้อน ตลอดจนพฤติกรรมทางวัฒนธรรม การเมือง การศึกษา เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วสิ่งรบกวนอาจเกิดขึ้นได้ทั้งตัวผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร หรือผู้รับสารก็ได้

**วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร**

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า องค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารมี 4 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สารสื่อ และผู้รับสาร เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้น ผู้ส่งสารกับผู้รับสารจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ตรงกันหรือสอดคล้องกัน จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ ( Effective Communication ) หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารต่างกัน จะก่อให้เกิดความล้มเหลวทางการสื่อสาร ( Communication Breakdown ) ดังนั้น จะขอเสนอวัตถุประสงค์การสื่อสาร ดังนี้( เกศินี จุฑาวิจิตร , 2542 )

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ ( To Inform ) คือ ผู้ส่งสารต้องการเผยแพร่หรือบอกกล่าวเหตุการณ์ กิจกรรม ความเคลื่อนไหว ฯลฯ เพื่อให้ผู้รับสารได้รับทราบข่าวและนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน
2. เพื่อให้การศึกษา ( To Educate ) คือ เป็นการส่งสารเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งมากกว่าการได้รับทราบ
3. เพื่อโน้มน้าวใจ ( To Persuade ) คือ เป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกชอบใจ สนใจหรือคล้อยตาม สนับสนุนและต้องการที่จะปฏิบัติตาม และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ
4. เพื่อความบันเทิง ( To Entertain ) เป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจ สนุกสนาน เพลิดเพลินใจ และผ่อนคลายจากความเครียด

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการสื่อสารแต่ละครั้งทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว เช่น ในการสื่อสารเพื่อแจ้งให้ทราบ ผู้ส่งสารอาจจะต้องการสร้างสารเพื่อบอกกล่าวเรื่องราวต่างๆ ในขณะเดียวกันก็ต้องการให้ผู้รับสารนำข้อมูลนั้นไปใช้ประกอบการตัดสินใจด้วยก็ได้

หอสมุดกลาง ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**ประเภทของการสื่อสาร**

การจำแนกประเภทของการสื่อสารสามารถจำแนกได้หลายเกณฑ์ แต่โดยทั่วไปสามารถแยกประเภทการสื่อสารออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ดังต่อไปนี้ ( ยุพา สุภากุล , 2540 )

1. การสื่อสารภายในตนเอง ( Intrapersonal Communication ) เป็นการสื่อสารกับตนเอง เช่น การคิด การตริตรองหาเหตุผล การวิเคราะห์ การทบทวนเรื่องที่พูดหรือเขียน เป็นต้น การสื่อสารที่มีผู้สื่อสารเพียงคนเดียวเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในตัวเอง

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล ( Interpersonal Communication ) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองหรือสามคน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน

3. การสื่อสารกลุ่มย่อย ( Small Group Communication ) เป็นการสื่อสารภายในกลุ่มคนจำนวนหนึ่ง ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะพูดคุยโต้ตอบกันโดยตรงและทั่วถึง เช่น การประชุม เป็นต้น

4. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ ( Large Group Communication ) เป็นการสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ซึ่งอยู่ในสถานที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยอาจจะใช้สื่อโสตทัศน์เข้าช่วย เช่น โทรทัศน์วงจรปิด รูปแบบการสื่อสาร เช่น การอบรม การสัมมนา เป็นต้น

5. การสื่อสารมวลชน ( Mass Communication ) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารซึ่งอาจมีมากกว่า 1 คน ส่งข่าวสารไปยังผู้รับสารที่มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาศัยอยู่ในสถานที่ต่างๆห่างไกลกันได้อย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยผ่านสื่อมวลชนต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

## 2. ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล ( Interpersonal Comunication )

**นิยามและลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล**

ปรมะ สตะเวทิน ( 2538 ) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล ( Interpersonal Comunication ) เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำการสื่อสารกันในลักษณะตัวต่อตัว ( person-to-person ) กล่าวคือ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง ในขณะที่คนหนึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร คนอื่นๆจะทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเกิดขึ้นได้ทั้งในกรณีคน 2 คน เช่น การพูดคุยกันระหว่าง 2 คน การเขียนจดหมายถึงกัน การใช้โทรศัพท์คุยกัน เป็นต้น ในทำนองเดียวกันการ

สื่อสารระหว่างบุคคลก็เกิดขึ้นได้ในกรณีของกลุ่มย่อย ( Small Group ) ซึ่งมีคนมากกว่า 2 คนขึ้นไปมารวมตัวกันในลักษณะที่สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การเรียนในชั้นเรียน เป็นต้น

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร ( 2533 ) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารที่มีผู้สื่อสารมากว่าหนึ่งคน แต่ก็ไม่ใช่จำนวนที่มาก โดยบุคคลเหล่านั้นสามารถจะมีอันตรกิริยากันแบบซึ่งหน้า การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นพฤติกรรมของบุคคลอันเป็นผลพวงของการรับรู้และทัศนคติของบุคคลนั้นๆที่มีอันตรกิริยาต่อกันในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะครบวงจรหรือไม่ก็ตาม

Gerbner ( 1966 ) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ข่าวสาร ทัศนะ ความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปหรือมากกว่านั้น การติดต่อสื่อสารของบุคคลจึงเป็นปฏิกิริยาสัมพันธ์ทางสังคมที่สื่อความหมายผ่านระบบสัญลักษณ์และระบบข่าวสาร

O'Sulliven ( 1994 ) กล่าวว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล ( Interpersonal Comunication ) หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลสองฝ่ายที่นัดพบกันแบบเห็นหน้าตา ( Face to Face ) โดยไม่ผ่านสื่อเทคโนโลยีใดๆ คู่สื่อสารสามารถเข้าใจพฤติกรรมการสื่อสารด้วยการเข้ารหัสและถอดรหัสภาษาทั้งวัจนภาษา ( Verbal ) และอวัจนภาษา ( Nonverbal )

Rogers and Shoemaker ( 1971 ) กล่าวไว้ว่า ในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดๆเกิดการยอมรับในสารที่เสนอไป หรือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดที่ใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจยอมรับสารนั้นควรใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนั้นจะเป็นประโยชน์มากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการยอมรับสารนั้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีที่ช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดต่อสารและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้นด้วย

สื่อบุคคล เป็นสื่อที่มูลนิธิเพื่อนหญิงให้ความสำคัญและความสนใจ เนื่องจาก การสื่อสารที่เกิดขึ้นในการเข้ารับการปรึกษาของสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงกับมูลนิธิเพื่อนหญิง คือ การสื่อสารในระดับบุคคล เช่น การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการให้คำปรึกษาและการช่วยเหลือสตรีที่เข้ารับการบริการ การสื่อสารจากผู้ที่เคยเข้ารับบริการจากมูลนิธิเพื่อนหญิงได้บอกต่อผู้ที่ประสบปัญหาเช่นกัน ในการเข้าขอความช่วยเหลือจากมูลนิธิ หรือการจัดสัมมนาหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสตรีและได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนนำไปเผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป

## หน้าที่ของการสื่อสารระหว่างบุคคล

หน้าที่ของการสื่อสารตามทฤษฎีของแดนซ์ และลาร์ซัน ( Dance and Larson อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ , 2534 )

1. หน้าที่เชื่อมโยง ( Linking Function ) การสื่อสารทำหน้าที่เชื่อมโยงบุคคลกับสิ่งแวดล้อม มนุษย์สร้างและพัฒนาความผูกพันทางวัฒนธรรม สังคม และสภาวะจิตใจกับโลกภายนอกตัวเอง จากการสื่อสาร มนุษย์จะเห็นความแตกต่างระหว่างตนเองกับผู้อื่น การสื่อสารช่วยสร้างภาพของตนเองของผู้อื่น และภาพความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น ทำให้มองเห็นด้วยว่า ผู้อื่นมองเราอย่างไร ด้วยวิธีการนี้เราใช้กระบวนการทางการสื่อสารสองแบบ คือ
   1.1 กระบวนการเปลี่ยนการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งอื่น ( assimilation ) เช่น การเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับบุคคลอื่นทันทีที่รู้ว่า ผู้อื่นมีค่านิยมขัดกับตน
   1.2 กระบวนการเปลี่ยนการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ( accommodation ) เป็นการเปลี่ยน ความคิดเกี่ยวกับตนให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง
2. หน้าที่ไตร่ตรอง ( Mention Function ) การไตร่ตรอง คือ การคิดในเชิงรวบยอดใช้ความสามารถในการจดจำ การวางแผน และคาดคะเน รวมทั้งประเมินคุณค่าด้วย การสื่อสารทำให้เราสามารถทำสิ่งเหล่านี้ได้ มนุษย์สามารถคิดได้ ไม่มีขีดจำกัด โดยอาศัยภาษาและความหมาย มนุษย์มีจินตภาพได้กว้างไกลไปกว่าในสถานที่ที่ตนอยู่ และเกินไปกว่าที่ตนอยู่ ( Decentering ) ซึ่งทำให้มนุษย์สามารถสร้างภาพเกี่ยวกับผู้อื่นได้ และนำไปสู่ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น ( empathy ) ได้
3. หน้าที่กำหนดกฎเกณฑ์ ( Regulatory Function ) มนุษย์กำหนดกฎเกณฑ์ 3 สิ่ง คือ
   3.1 ให้ผู้อื่นกำหนดพฤติกรรมตนเอง
   3.2 กำหนดพฤติกรรมของตนเอง
   3.3 กำหนดพฤติกรรมของผู้อื่น

## วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล

Johnson ( 1994 ) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล 6 ประการ ได้แก่

1. สำหรับเพื่อค้นพบตนเอง การสื่อสารระดับบุคคลทำให้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น การรับรู้เกี่ยวกับตนเองเป็นผลมาจากการเรียนรู้จากการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น เป็นการเปิดโอกาสให้แสดงความรู้สึกนึกคิด ความชอบและพฤติกรรมต่างๆ

2. เพื่อค้นพบโลกภายนอก ทั้งทางวัตถุ ผู้คน เหตุการณ์ บุคคล เรียนรู้และอภิปรายถึงสิ่งต่างๆผ่านการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. เพื่อสร้างความและดำรงสัมพันธ์ เพื่อให้รู้สึกดี มีความสุข
4. เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น
5. เพื่อการเล่นและความบันเทิง ได้แก่ การพูดคุย วิพากษ์วิจารณ์ การเล่าเรื่องต่างๆ
6. เพื่อการช่วยเหลือ รักษาทางใจทั้งที่เป็นแบบวิชาชีพและไม่ใช่วิชาชีพ เช่น การพูดแนะแนว การพูดปลอบใจ การบำบัดรักษาอาการทางจิตของคนไข้โรคจิต เป็นต้น

การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการให้คำปรึกษาและการให้ความช่วยเหลือ ย่อมต้องอาศัยการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้เข้ารับบริการ จึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารในระดับบุคคลเป็นส่วนใหญ่และจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายการสื่อสารระหว่างบุคคล 6 ประการที่ได้เสนอนั้น พบว่า จุดประสงค์ทางการสื่อสารที่สำคัญในกระบวนการสื่อสารกับสตรีที่ได้รับความรุนแรง คือ การสร้างความและดำรงความสัมพันธ์ ซึ่งถือว่าเป็นการเริ่มต้นของการเข้ารับการปรึกษาและกระบวนการสื่อสารเพื่อการเข้าช่วยเหลือให้สภาพจิตใจดีขึ้น หลังจากเข้ารับคำปรึกษาและช่วยเหลือ

**สภาพแวดล้อมในการสื่อสารระหว่างบุคคล**

กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกระบวนการที่มีความเป็นพลวัตร ( Dynamic ) กล่าวคือ เป็นกระบวนการที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและพัฒนาไปในรูปแบบต่างๆ อย่างไม่มีวันจบสิ้น ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมของการสื่อสาร อันได้แก่ กฎทางวัฒนธรรม ( Cultural Role ) กฎทางสังคมวิทยา ( Sociological Role) และกฎทางจิตวิทยา ( Psychological Role) ( ถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์ , 2533 )

1. กฎทางวัฒนธรรม ( Cultural Role )

บรรทัดฐานของสังคมได้กำหนดแบบแผนในการปฏิบัติต่างๆให้แก่คนในสังคม เช่น การเคารพผู้อาวุโส การแสดงความขอบคุณ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการดำรงอยู่ของสังคมที่เป็นไปอย่างราบรื่น และการเรียนรู้บรรทัดฐานหรือกฎทางวัฒนธรรมนี้ทำให้เราทราบถึงแบบแผนในการสื่อสารต่างๆว่า รูปแบบในการสื่อสารใดที่เหมาะสมกับสถานการณ์และสัมพันธภาพของผู้สื่อสาร

2. กฎทางสังคมวิทยา ( Sociological Role)

สถานภาพและบทบาทในสังคม ยังเป็นปัจจัยที่กำหนดแบบแผนและความประพฤติของ

สมาชิกในสังคม สถานภาพและบทบาทที่มีความแตกต่างและหลากหลายนั้นจะเป็นสิ่งที่ควบคุมให้เกิดพฤติกรรมต่างๆของบุคคลในการสื่อสารระหว่างกัน

3. กฎทางจิตวิทยา ( Psychological Role)

เป็นกฎที่กำหนดการสื่อสารระหว่างบุคคลจากภายใน ซึ่งมีความแตกต่างจากกฎทางวัฒนธรรมและกฎทางสังคมวิทยาซึ่งกำหนดกระบวนการสื่อสารจากภายนอก ซึ่งในบางครั้งกฎทางจิตวิทยา อันได้แก่ อารมณ์ความรู้สึก อาจมีความขัดแย้งกับบรรทัดฐานและบทบาททางสังคมได้

ประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อการกระทำนั้นมีความสอดคล้องกับความต้องการทางด้านจิตใจมากกว่าถูกกำหนดจากบรรทัดฐานของสังคมและบทบาท และเมื่อการสื่อสารเป็นไปตามความพึงพอใจของผู้สนทนาจะทำให้การสื่อสารนั้นสัมฤทธิ์ผล

ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมในการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นแนวทางในการบรรยายและอธิบายสภาพแวดล้อมในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในมูลนิธิเพื่อนหญิงที่มีผลต่อกระบวนการสื่อสารของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงที่เข้ารับความช่วยเหลือ

**<u>สัมพันธภาพในการสื่อสาร</u>**

การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งอยู่บนฐานความสัมพันธ์ ซึ่งพื้นฐานและลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้การสื่อสารแบ่งเป็นระดับต่างๆกัน ความสัมพันธ์ในการสื่อสารสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ( ถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์ , 2533 ) ดังนี้

1. แบบประกอบกันและแบบสมมาตร ( Complementary and Symmetrical )

ความสัมพันธ์แบบประกอบกัน คือ ความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความแตกต่างกันฝ่ายหนึ่งจะอยู่เหนืออีกฝ่ายหนึ่ง เช่น ครูกับนักเรียน หมอกับคนไข้ ส่วนความสัมพันธ์แบบสมมาตรเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคกัน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน

โดยส่วนมากแล้วความสัมพันธ์ของบุคคล มักจะมีลักษณะของความสัมพันธ์แบบประกอบกันมากกว่าแบบสมมาตร กล่าวคือ การสื่อสารของแต่ละบุคคลนั้นโดยส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ที่มีความแตกต่างและมีลำดับขั้น และความสัมพันธ์แบบสมมาตรอาจถูกทำลายได้ง่ายขึ้นอยู่กับผู้สื่อสาร อารมณ์ หรือสถานการณ์ของการสื่อสารด้วย

2. แบบแข่งขันและแบบร่วมมือ ( Competitive and Cooperative )

การสื่อสารแบบแข่งขันกันจะเกิดขึ้นเมื่อผู้สื่อสารมีความไม่เป็นมิตรกันจะมีการแข่งขันกันขึ้นระหว่างทั้งสองฝ่าย และการสื่อสารที่ไม่มีความขัดแย้งกันจะเป็นความสัมพันธ์ที่มีลักษณะของความปรองดอง

แนวคิดสัมพันธภาพในการสื่อสาร จะช่วยอธิบายถึงกระบวนการสื่อสารของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงว่าในกระบวนการสื่อสารนั้นสตรีจะมีลักษณะของสัมพันธภาพในการสื่อสารอย่างไรกับเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ

**วัจนภาษาและอวัจนภาษาในการสื่อสารระหว่างบุคคล**

การสื่อสารระหว่าบุคคลคนนั้นสารที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. วัจนภาษา ( Verbal Language ) ตามการให้ความหมายของ Millar and Roger ( Infante , Rancer and Womack , 2003 อ้างถึงในนิรมล บางพระ , 2547 ) หมายรวมถึงภาษาที่ใช้พูดและเขียน รวมถึงสัญลักษณ์ต่างๆและตัวสารอีกด้วยโดย " สาร " วัจนภาษาที่ต้องเลือกใช้ให้เกิดความเหมาะสมในการสื่อสารเนื่องจากมีผลต่อการสร้างความหมาย การทำความเข้าใจ การเข้าถึงและขั้นตอนต่อๆไปในการพัฒนาความสัมพันธ์ ตัวสารมีผลต่อการเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลในการสื่อสาร โดยในการสื่อสารระหว่างบุคคลมีสาร 3 ประเภทที่แลกเปลี่ยนกันในการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ

1.1 วัจนภาษาในการควบคุม ( Control ) การแสดงออกทางวัจนภาษาหรือการพูดนั้นย่อมต้องมีการควบคุมและสิ่งที่ต้องควบคุมให้การสื่อสารอยู่ในความพอดี ผลที่ได้จากการสื่อสารคือ 1. ความสัมพันธ์หลังการสื่อสาร ( Redundancy ) 2. ความโดดเด่นที่มีต่อความสัมพันธ์ ( Dominance ) 3. อำนาจในการบังคับและควบคุมพฤติกรรมผู้อื่น ( Power )

1.2 วัจนภาษาในการเชื่อถือ ( Trust ) ความเชื่อถือที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสารระดับบุคคลนั้นสามารถนำไปสู่การพึ่งผู้อื่นได้ เพราะเกิดจากความไว้ใจเป็นพื้นฐาน

1.3 วัจนภาษาของการแสดงความใกล้ชิด ( Intimacy and proximity ) เป็นการใช้คำพูดเพื่อให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าอีกฝ่ายเข้าใจความต้องการภายในจิตใจของอีกฝ่าย

การสื่อสารเชิงวัจนภาษานั้นถือได้ว่ามีความสำคัญต่อการสื่อสารอย่างมาก เพราะเป็นส่วนสำคัญในการถอดรหัสสารนั้นจำเป็นมากที่ต้องใช้ความเข้าใจที่ตรงกันของคู่สนทนา เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ทางการสื่อสาร เพราะฉะนั้นคู่สนทนาจึงต้องมีจุดร่วมกันของ

กันและกัน จากโครงสร้างของความสัมพันธ์ในการแสดงออกเรื่องวัจนภาษานั้น ถ้าส่วนใดส่วนหนึ่งมีความผิดพลาดในระหว่างการสื่อสาร จะทำให้การสื่อสารนั้นขาดประสิทธิภาพและอาจเป็นที่มาของการสื่อสารที่ผิดพลาดได้

นอกจากการสื่อสารวัจนภาษาแล้ว การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรของมูลนิธิเพื่อนหญิงกับกระบวนการสื่อสารต่อสตรีที่ได้รับความรุนแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจจากคู่ของตน คือ การสื่อสารในส่วนของอวัจนภาษา เป็นการสื่อสารที่มีความต่อเนื่องกับวัจนภาษาและต้องมีความเกี่ยวพันกันเพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะการสื่อสารทั้งสองประเภทมีทั้งข้อดีและข้อด้อยจึงจำเป็นต้องนำทั้งสองสิ่งมาพึ่งพาเพื่อลบจุดด้อยของกันและกัน การใช้อวัจนภาษาซึ่งเป็นการสื่อสารที่ไม่ได้แสดงออกทางการใช้ถ้อยคำ แต่เป็นการสื่อสารที่แสดงถึงกิริยาอาการทั้งการแสดงออกทางกาย การกระทำและสีหน้า คนเราเกิดมาก็ยังไม่สามารถที่จะพูดภาษาแบบวัจนภาษาได้ทันทีแต่สิ่งหนึ่งที่เราใช้ในการสื่อสารตั้งแต่เกิดคือ อวัจนภาษา เช่น การร้องไห้ การยิ้ม การหัวเราะซึ่งเป็นการสื่อสารเพื่อให้พ่อแม่รับทราบว่าเราต้องการอะไรหรือมีความรู้สึกอย่างไร ทำให้คู่สนทนาสามารถเข้าใจความรู้สึกได้ทันทีแม้ไม่มีคำพูดเลยสักคำ ด้วยเหตุนี้การสื่อสารอวัจนภาษาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งที่จะนำมาใช้ในการสื่อสารกับสตรีที่เข้ารับการปรึกษาและช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง และประเภทของอวัจนภาษา ( Nonverbal message codes ) สามารถแบ่งออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้ ( Infante , Rancer and Womack , 2003 อ้างถึงในนิรมล บางพระ , 2547 )

1. อาการภาษา ( Kinesics ) ความเคลื่อนไหวส่วนต่างๆของร่างกาย เช่น การเคลื่อนไหวศีรษะ แขน ขา และลำตัว เป็นต้น

2. เนตรภาษา ( Eye Facial Behavior ) ภาษาดวงตาสามารถสื่ออารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการบางอย่างถึงผู้รับสาร เช่น การสบตา การจ้องหน้า การหลบสายตา เป็นต้น

3. ปริบทภาษา ( Vocalics (paralanguage) ) อวัจนภาษาเกิดจากการใช้น้ำเสียงประกอบด้วยถ้อยคำพูดออกไป เช่น การเน้นเสียงพูด ความดังของเสียง ความเร็วจังหวะ ความชัดเจน เป็นต้น

4. วัตถุภาษา ( Physical Appearance ) อวัจนภาษาเกิดจากวัตถุที่เลือกมาใช้ เช่น การแต่งกาย เครื่องประดับ เป็นต้น

5. เทศะภาษา ( Proximics ) ช่องว่างระหว่างบุคคลที่ทำการสื่อสาร เช่น การเลือกที่นั่งหรือที่ยืน เป็นต้น

6. สัมผัสภาษา ( Touch ) อวัจนภาษาที่เกิดจากการสัมผัส เพื่อสื่อความรู้สึกและอารมณ์จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น การจับมือ การกอด การจุมพิต เป็นต้น

7. กาลภาษา ( Time ) ใช้เวลาเป็นเครื่องสื่อความหมาย อาจหมายถึงเวลาจุดใดจุดหนึ่งหรือช่วงเวลาใดก็ได้ เช่น การแสดงความสนใจในการเรียนโดยการเข้าห้องเรียนอย่างตรงเวลา หรือมาตามเวลานัดหมายอย่างตรงเวลา เป็นต้น

Devito ( 1995 อ้างถึงใน วราภา จิระรัตนวรรณ , 2544 ) กล่าวว่า การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลในช่วงเริ่มต้นความสัมพันธ์ ดังนี้

- วัจนภาษาที่สำคัญ ได้แก่ ภาษาที่ใช้ในการแนะนำตัว การสนทนาพูดคุยอย่างมีจุดมุ่งหมายและการแลกเปลี่ยนความชอบ แสดงความชื่นชมในคู่สนทนา สื่อสารด้วยภาษาในทางด้านบวก สุภาพ กระตือรือร้นในการนำและตอบสนองในการสนทนา มีส่วนร่วมในการสนทนา หลีกเลี่ยงการใช้คำถามปลายปิด
- อวัจนภาษาที่สำคัญ ได้แก่ การสบตา ท่าทางเอาใจใส่คู่สนทนา รักษาระยะห่างที่ให้ความรู้สึกสบายและท่าทางเปิดเผยเป็นมิตร ใช้ท่าทางตอบสนองในทางบวก เช่น พยักหน้า ยิ้ม เป็นต้น มีการสงวนท่าที หมายถึง หลีกเลี่ยงการเปิดเผยที่มากเกินทั้งท่าทางและคำพูด

แนวคิดเกี่ยวกับวัจนภาษาและอวัจนภาษา เป็นกรอบคิดในการศึกษารูปแบบของภาษา ลักษณะสาร วิธีการสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิเพื่อนหญิงกับสตรีผู้ถูกกระทำความรุนแรง

## การเข้าถึงและการสร้างความสัมพันธ์

Johnson ( 1993 อ้างถึงใน วราภา จิระรัตนวรรณ , 2544 ) กล่าวว่า ความสัมพันธ์เป็นความร่วมมือร่วมใจของบุคคลที่ร่วมสร้างและแบ่งปันเป้าหมายและร่วมกันทำกิจกรรม เป็นจุดเริ่มต้นของวัฏจักรปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เป็นการรับรู้การกระทำของบุคคล การตัดสินใจที่จะโต้ตอบ การกระทำเพื่อตอบสนองและรับรู้ การตอบสนองจากผู้อื่น นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ยังเป็นพื้นฐานและกำหนดระดับของการสื่อสาร ในขณะที่สถานการณ์กำหนดรูปแบบของการสื่อสารด้วย

### <u>องค์ประกอบของความสัมพันธ์</u>

1. การรับรู้ระหว่างบุคคล หมายถึง การสร้างคุณลักษณะต่างๆตามการรับรู้และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตามการรับรู้นั้น

2. บทบาทและการกระทำตามบทบาท หมายถึง การคาดหวังสังคมต่อการปฏิบัติตน

ของสมาชิกเกี่ยวข้องกับบทบาทหรือตำแหน่งที่แสดงสัมพันธภาพทางสังคม และบรรทัดฐานที่พฤติกรรมที่ถูกกำหนดเป็นมาตรฐาน

3. การดึงดูดระหว่างบุคคล จากรูปร่างหน้าตา ความใกล้ การชอบพอซึ่งกันและกัน และความคล้ายทางทัศนคติ

## ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์ของบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ จะเกิดประสิทธิภาพหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของการสื่อสารบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติ โดยทั่วไปแล้วผู้ทำการสื่อสารก็มักจะหวังว่าการสื่อสารของตนต้องประสบผลสำเร็จ แต่ทั้งนี้ และทั้งนั้นการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยอย่างอื่นแวดล้อมด้วย วิธีการสื่อสารอย่างหนึ่งอาจใช้ได้เหมาะสมกับในสภาพแวดล้อมหนึ่ง แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมอีกที่หนึ่ง ดังนั้นจึงควรมีการพิจารณาให้รอบคอบในการเลือกใช้การสื่อสารในแต่ละลักษณะ การสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพควรจะประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ ( เสนาะ ติเยาว์ , 2541 อ้างถึงใน จุมพล ผ่องนัยเลิศ , 2545 : 40 )

1. การเปิดเผย ( Openness ) ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลที่การสื่อสารกัน และบุคคลที่ทำการสื่อสารอีกฝ่ายหนึ่งควรมีการแสดงปฏิกิริยาตอบต่อข้อมูลที่อีกฝ่ายกำลังเผยแพร่ด้วยความจริงใจ อย่างไรก็ตามบุคคลที่ทำการสื่อสารกันควรมีความรับผิดชอบในข้อมูลต่างๆที่ตนได้นำเสนอไป เพราะในบางครั้งก่อให้เกิดผลขึ้นมาก็ต้องเป็นหน้าที่ที่บุคคลผู้ทำการถ่ายทอดข้อมูลนั้นๆต้องแสดงความรับผิดชอบ

2. ความรู้สึกร่วม ( Empathy ) การแสดงอารมณ์ ความนึกคิด หรือทัศนคติที่ไปในแนวเดียวกับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งสื่อสารด้วย จะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นมีความต้องการที่จะสื่อสารมากขึ้น แต่ก็ควรระวังมิให้มีการแสดงความรู้สึกร่วมจนมากเกินไป จะทำให้ดูเหมือนเป็นการแสดงออกโดยปราศจากความจริงใจ

3. ความรู้สึกในด้านดี ( Positiveness ) เมื่อมีความรู้สึกที่ดีระหว่างบุคคลที่ทำการสื่อสารทั้งสองฝ่าย ก็จะส่งผลสู่ความต้องการทำการสื่อสารกันให้มากขึ้น เนื่องจากต่างฝ่ายต่างก็มีความต้องการที่จะสื่อสารกันมากขึ้นตามไปด้วย

4. ความเท่าเทียมกัน ( Equality ) ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ความเท่าเทียมกัน ก็คือ ความมีทักษะด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ทำการสื่อสารในระดับทัดเทียมกัน ต่างฝ่ายต่างต้องทำหน้าที่ในการรับและส่งข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นสัดส่วน

5. ความเหมือนกันทางด้านพื้นฐาน ( Homophily ) การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพ

ยิ่งขึ้นหากบุคคลที่ทำการสื่อสารกันมีความเข้าใจตรงกัน โดยการที่จะมีความเข้าใจตรงกันก็ขึ้นอยู่กับความเหมือนกันทางด้านพื้นฐานด้วยเป็นสำคัญ เช่น ในการสื่อสารจะเข้าใจได้ชัดเจนว่าถ้ามีการสื่อสารด้วยภาษาที่เหมือนกันหรือภาษาเดียวกัน

**ประสิทธิภาพของสื่อบุคคล**

ตามคำกล่าวของโรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ ( Rogers with Shoemaker , 1971 ) การสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้ในระยะเวลากันรวดเร็ว และทั้งผู้ส่งสารสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขหรือปรับปรุงตัวสารที่ส่งออกไปให้ตรงกับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารได้ทันที ในขณะที่ผู้รับสารเองก็สามารถจะไต่ถาม ตอบกลับเพื่อแสดงความเข้าใจในสารนั้นๆได้ระดับปฏิกิริยาตอบสนองที่สูงจะช่วยลดอุปสรรคในการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับและเลือกจำสารได้ นอกจากนี้ สื่อบุคคลยังสามารถจูงใจบุคคลให้สร้างหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ดีอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเทียบกับสื่อมวลชน ซึ่งจะเป็นเพียงแหล่งความคิดแต่กิจกรรมที่เกิดขึ้นโดยมนุษย์มักจะเป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสิ้น

โดยที่เสถียร เชยประทับ ( 2525 ) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของสื่อบุคคลไว้ ดังนี้

1. สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบยุคลวิถี ถ้าผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจก็สามารถไต่ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน การที่ช่องสารที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลมีระดับปฏิกิริยาสะท้อนกลับสูงสามารถทำให้ลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับสาร การเลือกแปลหรือตีความสารและการเลือกจดจำได้

2. สามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้ การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ แบ่งออกเป็นการสื่อสารโดยตรง และการติดต่อสื่อสารโดยกลุ่ม

นอกจากนี้ ลาซาร์เฟลด์และเมนเซล ( Lazarsfeld and Menzel , 1968 ) ได้ให้เหตุผลเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของสื่อบุคคลไว้ว่า การพูดคุยกันเองเป็นส่วนตัว ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเกิดความเป็นกันเองและทำให้ผู้ฟังยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้พูดได้ง่ายขึ้น และกล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้การติดต่อสื่อสารโดยผ่านสื่อบุคคลสามารถขจัดการเลือกรับสารของผู้ฟังได้ และสามารถมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลได้มากกว่าสื่อชนิดอื่นๆดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถขจัดการเลือกรับสารของผู้ฟังได้ เนื่องจากการหลีกเลี่ยงการสนทนา หรือรับฟังเป็นไปได้ยากกว่าการรับสารจากสื่อชนิดอื่น ซึ่งผู้รับสารอาจหลีกเลี่ยงไม่รับฟังเนื้อหาที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อของตน หรือเรื่องที่ตนไม่สนใจได้ง่าย

2. การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ( Face to Face ) เปิดโอกาสให้ผู้ส่งสารสามารถปรับปรุง ดัดแปลงเรื่องราว เนื้อหาต่างๆที่ใช้ในการสนทนากันให้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังได้อย่างเหมาะสมในเวลาอันรวดเร็ว ถ้าหากเนื้อหาที่สนทนานั้นได้รับการปฏิเสธจากผู้ที่สนทนาด้วย

3. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าตนได้รับรางวัล มีส่วนร่วมในเรื่องที่สามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้พูดได้ อีกทั้งยังมีลักษณะง่ายเป็นกันเอง จึงง่ายต่อการชักจูงโน้มน้าวใจให้คล้อยตาม

4. ผู้รับสารส่วนใหญ่มักจะเชื่อถือในข้อตัดสินหรือข้อคิดเห็นของผู้ที่เขารู้จัก และนับถือมากกว่าบุคคลที่เขาไม่เคยรู้จักมาก่อนการติดต่อสื่อสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะ หน้าที่ วัตถุประสงค์และเป้าหมายการสื่อสารระหว่างบุคคล การเข้าถึงและการสร้างความสัมพันธ์ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการเข้าถึงสร้างความสัมพันธ์ของบุคคล ซึ่งสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิเพื่อนหญิง ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารโดยใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกลยุทธ์หลักในการสื่อสารกับสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงว่าจะมีการสื่อสารให้ความช่วยเหลืออย่างไร

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับการรณรงค์ทางการสื่อสารและการโน้มน้าวใจ

### ความหมาย

เกษม จันทร์น้อย ( 2537 ) กล่าวว่า การรณรงค์ หมายถึง การระดมความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายๆเรื่อง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายร่วมมือและให้งานนั้นสำเร็จลงตามเป้าหมายของการรณรงค์ โดยอาศัยเทคนิคของการวิเคราะห์ว่ากลุ่มเป้าหมายจะรับสารและจะสามารถเปลี่ยนทัศนคติได้อย่างไร

บุษบา สุธีธร ( 2530 ) ได้ให้ความหมายของโครงการรณรงค์ไว้ว่า โครงการที่จัดทำขึ้นโดยใช้การสื่อสารในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข่าวสารผ่านสื่อหรือกิจกรรมประเภทต่างๆหลายๆรูปแบบพร้อมกันอย่างต่อเนื่อง โดยทุกสื่อหรือกิจกรรมนี้จะเน้นไปที่

ประเด็นสำคัญในการรณรงค์ประเด็นเดียวกัน ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายจะให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความรับรู้ ( awareness ) ในประเด็นที่โครงการต้องการนำเสนอ หรือต้องการกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความสนใจ ( internet ) ในประเด็นนั้น หรือต้องการสร้างความปรารถนา ( desire ) ที่จะเข้ามาร่วมกิจกรรมและตัดสินใจเข้าร่วม (action) ในกิจกรรมก็ได้ อย่างไรก็ตามโครงการรณรงค์ส่วนมากมักมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่จะรณรงค์ให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจเข้าร่วมในโครงการ

จะเห็นได้ว่า การรณรงค์ได้รับการนิยามไว้หลายแบบทั้งโดยนักทฤษฎีและนักปฏิบัติการ ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามจุดประสงค์ ระยะเวลาที่ใช้ ผลกระทบที่ตั้งใจจะให้เกิดขึ้น หน่วยของการวิเคราะห์ประเมินผลประโยชน์หลักที่จะเกิด และช่องทางการสื่อสารที่จะใช้ ซึ่งเพลสลีย์ ( Paisley , 1981 ) ได้ให้คำนิยามในแง่องค์ประกอบของการรณรงค์ที่เน้น ( ก ) จุดประสงค์ ( ข ) กระบวนการของการรณรงค์ซึ่งหมายถึงแนวทางที่ใช้กิจกรรมที่จัดอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิดของคน ส่วนแนวคิดของโรเจอร์สและคณะ ( Roger และคณะ , 1979 ) ก็เน้นที่การจัดเตรียมกลุ่มของกิจกรรมการสื่อสารไว้ก่อนล่วงหน้า โดยเลือกใช้ชนิดของสารเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งปกติแล้วมักใช้แนววิธีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายด้วยสื่อหลายๆชนิด โดยออกแบบและดำเนินการทั้งโดยองค์กร หรือหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาเพื่อทำงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

ดังนั้น การจะทำให้คำนิยามคำว่า การรณรงค์ จะต้องกล่าวถึงลักษณะรวมเด่นๆ ดังต่อไปนี้

1. การรณรงค์เป็นการกระทำที่มีเป้าหมาย ( A Campaign is purposive ) ในการกระทำ การเกิดจากการสื่อสารของตนไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ระดับบุคคลขึ้นไปจนถึงระดับสังคมเป็นส่วนร่วม ผลตอบรับดังกล่าวจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อผู้รับหรือผู้ส่งก็ได้

2. การรณรงค์เจาะกลุ่มเป้าหมายไปยังผู้รับสารกลุ่มใหญ่ ( A Campaign is aimed at large audience ) การที่จะใช้คำว่า ผู้รับสารกลุ่มใหญ่ ก็เพื่อจะแยกคำว่า การรณรงค์ออกจากการสื่อสารระหว่างกลุ่มย่อยอื่นๆนั่นเอง อย่างไรก็ตาม กลุ่มเป้าหมายของการรณรงค์จะถูกกำหนดโดยจุดประสงค์หรือเป้าหมายของการรณรงค์นั้นๆ โดยกลุ่มเป้าหมายของการรณรงค์อาจเป็นได้ตั้งแต่กลุ่มพนักงานเพียงไม่กี่ร้อยคนไปจนถึงกลุ่มประชากรทั้งหมดของประเทศใดประเทศหนึ่งก็ได้

3. การรณรงค์จะต้องมีการกำหนดเวลา/ช่วงเวลาการรณรงค์ที่กำหนดไว้อย่างแน่นอนลงไป ( A campaign has a more or less specifically defined time limit ) ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวจะเริ่มนับตั้งแต่การเริ่มรณรงค์ จนกระทั่งถึงการประเมินผลการสัมฤทธิ์ผลของการรณรงค์นั้น บางโครงการสามารถกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของโครงการได้ ส่วนมากเป็นการรณรงค์ที่เจาะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม อย่างไรก็ตาม ช่วงเวลาของการรณรงค์ของบางโครงการอาจจะยากที่จะ

กำหนดลงไปได้ชัดเจนตายตัว ในกรณีที่การรณรงค์นั้นๆมีเป้าหมายที่เป็นแบบระยะยาว แต่โดยทั่วๆไปแล้ว การรณรงค์แต่ละชิ้นมักจะกำหนดช่วงเวลาการรณรงค์ไว้อย่างชัดเจน เช่น เป็นอาทิตย์ หรือเป็นเดือน เป็นต้น

4. การรณรงค์ประกอบด้วยชุดของการสื่อสารที่มีการเตรียมและวางแผนไว้ล่วงหน้า ( A campaign involves an organized set of communication activities ) ซึ่งชุดของการสื่อสารดังกล่าว มักถูกจัดเตรียมขึ้นเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายของสื่อที่มีอยู่ก่อนแล้วไม่เหมาะสมหรือเพียงพอต่อการเจาะกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้ สื่อ/กิจกรรมที่มักใช้กันอย่างเห็นได้ชัดก็คือ การใช้สื่อข้อความและการกระจายข้อความนั้นไปสู่กลุ่มผู้ฟัง ซึ่งความสัมฤทธิ์ผลของการรณรงค์มักจะขึ้นอยู่กับว่าวิธีการสื่อสารที่ใช้จะมีการประสานกันดีมากน้อยเพียงใด

**องค์ประกอบของการรณรงค์**

ปาริชาต สถาปิตานนท์ และคณะ ( 2546 ) ได้สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับการรณรงค์ด้านสุขภาพผ่านสื่อมวลชนในประเทศไทยว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. **องค์ประกอบเชิงบุคคล/องค์กรรณรงค์**

ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการดำเนินการรณรงค์ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการริเริ่มโครงการ/โครงการรณรงค์ต่างๆ ประกอบด้วย

1.1 **แกนนำ** เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการรณรงค์ โดยผลการวิจัยพบว่า แกนนำในการรณรงค์ด้านสุขภาพในประเทศไทย ได้แก่ บุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กรที่เล็งเห็นปัญหาและความจำเป็นในการแก้ไขปัญหา หรือมีหน้าที่เกี่ยวข้องและมีความรับผิดชอบต่อประเด็นดังกล่าวโดยตรง

1.2 **กลุ่มพันธมิตร** แบ่งย่อยได้เป็น

1.2.1 <u>**บุคคล**</u> บุคคลที่ให้การสนับสนุนแกนนำ ได้แก่

**ก. บุคคลที่มีชื่อเสียงหรือได้รับการยอมรับในแวดวงต่างๆในสังคม** อาทิ บุคคลที่ได้รับการยอมรับในแวดวงสาธารณสุข การเมือง สังคม ตลอดจนบุคคลที่มีชื่อเสียงในฐานะดารา ศิลปิน และนักแสดงต่างๆ การเข้าร่วมของบุคคลเหล่านี้เกิดจากการที่แกนนำได้ทาบทามหรือเชิญชวนให้เข้าร่วมโครงการ หรือเกิดจากการที่บุคคลเหล่านี้ติดต่อกับแกนนำและอาสาสมัครที่จะเข้าร่วมโครงการ ซึ่งบุคคลเหล่านี้อาจทำหน้าที่แตกต่างกันไป อาทิ ทำหน้าที่

เป็นตัวกลางในการถ่ายทอดข้อมูลจากแกนนำผ่านสื่อมวลชน สู่ประชาชน หรือเชิญชวนให้คนร่วมมือกันทำกิจกรรมต่างๆเพื่อแก้ไขปัญหา หรืออาจทำหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน แต่ทำหน้าที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับโครงการรณรงค์ เช่น การบริหารโครงการ การผลักประเด็นรณรงค์ให้ลุล่วง อาทิ ช่วยสนับสนุนด้านการระดมทุน

**ข. บุคคลที่เผชิญหน้ากับปัญหา หรือผลจากการมีพฤติกรรมที่เป็นอันตรายการเข้าร่วมการรณรงค์ของบุคคลดังกล่าว** อาจเกิดจากการที่รู้จักกับแกนนำเป็นการส่วนตัวและได้รับการเชิญชวนจากแกนนำ หรืออาจเผชิญกับปัญหาและได้รับการติดต่อโดยตรงจากสื่อมวลชน โดยบุคคลเหล่านี้จะทำหน้าที่ถ่ายทอดประสบการณ์ตรงของตนให้สาธารณชนรับทราบและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมเสี่ยงดังกล่าว

1.2.2 **<u>หน่วยงานภาครัฐ</u>** เป็นพันธมิตรอีกกลุ่มที่มีความสำคัญต่อการรณรงค์ โดยหน่วยงานภาครัฐดังกล่าวมักเป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังรณรงค์ หรือเป็นหน่วยงานที่ผู้บริหารระดับสูงเล็งเห็นความจำเป็นในการเข้าร่วมรณรงค์ หรือเป็นหน่วยงานที่ได้รับคำเชิญจากแกนนำ โดยหน่วยงานภาครัฐจะให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ อาทิ การจัดทำฐานข้อมูลสถิติเกี่ยวกับสถานการณ์ การอนุมัติบุคลากรให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ การจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรของตนในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรณรงค์ เป็นต้น

1.2.3 **<u>องค์กรพัฒนาเอกชน</u>** หมายถึง มูลนิธิ ชมรม หน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมทางสังคมโดยไม่แสวงหากำไรต่างๆ โดยหน่วยงานเหล่านี้มักเข้าร่วมเป็นพันธมิตรผ่านทางการเชิญชวนจากแกนนำทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับการให้การสนับสนุนเป็นไปในลักษณะของการให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักการและแนวปฏิบัติ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆหรือการจัดกิจกรรมของกลุ่มตนเองในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

1.2.4 **<u>องค์กรภาคธุรกิจเอกชน</u>** ปัจจุบันองค์กรภาคธุรกิจเอกชนได้เข้ามามีบทบาทในการรณรงค์มากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรภาคธุรกิจขนาดใหญ่ การเข้าร่วมเป็นพันธมิตรขององค์กรภาคธุรกิจอาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ อาทิ ได้รับการทาบทามอย่างไม่เป็นทางการและเป็นทางการจากแกนนำ การเล็งเห็นความจำเป็น การมีนโยบายด้านกิจกรรมเพื่อสังคม การเห็นประโยชน์ร่วมในเชิงสร้างภาพลักษณ์ เป็นต้น โดยการให้การสนับสนุนขององค์กรภาคธุรกิจเอกชนมักเป็นไปในลักษณะของการเข้าร่วมเป็นสปอนเซอร์ในการจัดกิจกรรมต่างๆ หรือบริจาคสิ่งของต่างๆเพื่อการจัดกิจกรรมต่างๆ

1.2.5 **<u>องค์กรสื่อมวลชน</u>** ประกอบด้วย องค์กรสื่อมวลชนของภาครัฐและภาคเอกชน โดยการเข้าร่วมเป็นพันธมิตรอาจเกิดจากการที่นักรณรงค์เชิญชวนหรือขอความร่วมมือ การจัดเวทีพบปะพูดคุยกับสื่อมวลชนกลุ่มต่างๆ ตลอดจนการที่สื่อมวลชนมีเจตนารมณ์ที่จะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่เรื่องราวผ่านสาธารณชน หรือเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหา สำหรับการให้การสนับสนุนของสื่อมวลชนจะทำหน้าที่รายงานข่าว ความเคลื่อนไหว และสภาพของผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุคคลต่างๆ ตลอดจนอาจให้ความร่วมมือในการผลิตและเผยแพร่สปอตรณรงค์ต่างๆ

## 2. องค์ประกอบเชิงกระบวนการรณรงค์

### 2.1 เป้าหมาย

เป้าหมายของการรณรงค์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการรณรงค์เปรียบเสมือนสภาพที่นักรณรงค์อยากให้เกิดขึ้นหลังจากดำเนินโครงการรณรงค์ เป้าหมายในการรณรงค์สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

#### 2.1.1 **<u>เป้าหมายระดับบุคคล</u>**

การรณรงค์ด้านสุขภาวะในสังคมไทยส่วนใหญ่ มักมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายระดับบุคคล แบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ

- การกระตุ้นให้เกิดการตื่นกลัวต่อสภาพปัญหา
- การปรับเปลี่ยนทัศนคติในทางที่เหมาะสม
- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทิศทางที่พึงประสงค์
- การสร้างสำนึกหรือความภาคภูมิใจให้กับบุคคล

#### 2.1.2 **<u>เป้าหมายระดับโครงสร้าง</u>**

กล่าวคือ นอกจากการกำหนดเป้าหมายในระดับบุคคลแล้ว บ่อยครั้งที่การรณรงค์มีเป้าหมายที่การผลักดันด้านต่างๆในเชิงโครงสร้างของระบบสังคม ได้แก่ การผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล การรณรงค์ในด้านการสร้างกระแสความตื่นตัวของชุมชน การรณรงค์เพื่อการผลักดันเชิงนโยบายหรือการปรับเปลี่ยนกฎหมาย เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างของระบบสังคมอย่างจริงจัง

## 2.2 วัตถุประสงค์และผลกระทบของการรณรงค์

โรเจอร์ และสตอเรย์ ( Roger and Storey ,1987 อ้างถึงใน กิตติ กันภัย , 2543 ) นักวิชาการด้านการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงและควบคุมสังคมได้อธิบายถึงมิติต่างๆ ของวัตถุประสงค์และผลกระทบของการรณรงค์ว่าสามารถพิจารณาได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

### 2.2.1 ระดับวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการรณรงค์อาจเป็นไปได้หลากหลาย แต่หากจะจัดวัตถุประสงค์เหล่านั้น โดยอาศัยเกณฑ์ระดับของความยากง่าย และความท้าทายต่อนักรณรงค์ แล้วจะพบว่า วัตถุประสงค์ของการรณรงค์จัดเป็นพวกๆได้ 3 ระดับ คือ

- เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร ( To inform )
- เพื่อโน้มน้าวใจให้กระทำตาม ( To persuade )
- เพื่อระดมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม( To mobilize overt behavior change )

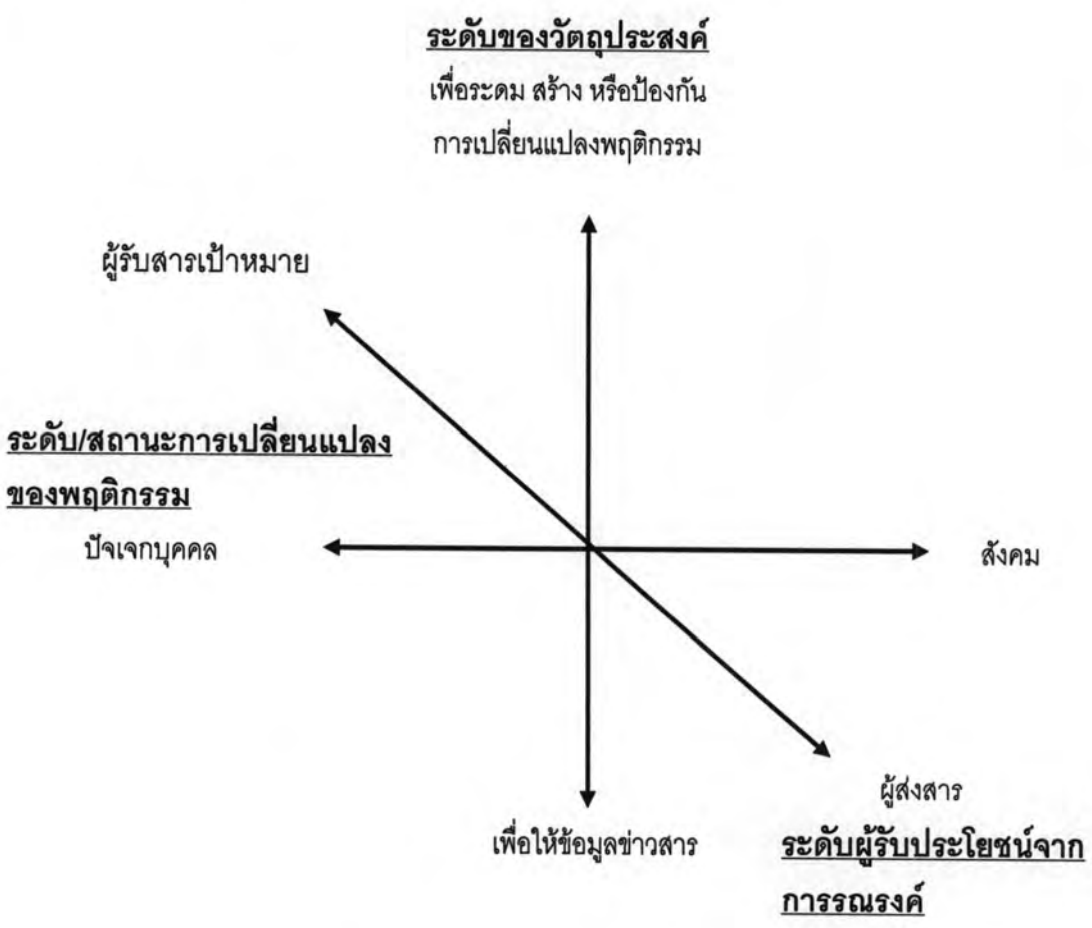
### 2.2.2 ระดับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงในเชิงพฤติกรรมของผู้รับสาร

ผลของการรณรงค์สามารถเกิดขึ้นได้ ตั้งแต่ระดับภายในตัวบุคคล ( Intrapersonal ) ไปจนถึงระดับโครงสร้างสถาบัน ( Institutional ) กล่าวคือ ระดับ/สถานะของการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงในระดับการรับรู้ ( Perception change ) ของปัจเจกบุคคลไปจนถึงการเปลี่ยนแปลงในแง่โครงสร้างของระบบสังคม ( Structure of a social system )

### 2.2.3 ระดับของผู้รับผลประโยชน์จากผลของการรณรงค์

กล่าวคือ ในการรณรงค์โครงการใดโครงการหนึ่งนั้น บุคคลที่จะได้รับประโยชน์จากผลของการรณรงค์นั้นๆ ได้แก่ องค์กรผู้ส่งสาร และ/หรือ ปัจเจกบุคคลผู้รับสาร เช่น โครงการรณรงค์เพื่อสาธารณสุข ( Public health campaign ) จะพบว่า คนได้รับผลประโยชน์ คือ ปัจเจกบุคคลผู้รับสารและองค์กรผู้ส่งสารที่ได้รับประโยชน์จากการยกระดับสาธารณสุขอยู่บ้าง

**<u>แผนภาพที่ 1</u> : มิติต่าง ๆในประเด็นวัตถุประสงค์และผลกระทบจากการรณรงค์**




ที่มา : โรเจอร์ส และสตอเรย์ ( Rogers and Storey , 1987 อ้างถึงใน กิตติ กันภัย . มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่ , 2543 )

2.3 **กลุ่มเป้าหมายของการรณรงค์** แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.3.1 **<u>กลุ่มเป้าหมายที่นักรณรงค์ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง</u>**

กลุ่มบุคคลดังกล่าวเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาโดยตรง และมีพฤติกรรมเสี่ยงตลอดจนเป็นกลุ่มที่นักรณรงค์ต้องการทำให้บุคคลเหล่านี้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมไปในทิศทางที่พึงประสงค์ โดยกรณีนี้ นักรณรงค์มักนิยมแบ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวออกเป็นกลุ่มย่อยๆ โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ อาทิ

- วัย อาทิ กลุ่มเด็กเล็ก กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น
- พื้นที่เป้าหมาย อาทิ กลุ่มโรงเรียน กลุ่มในสถานประกอบการ กลุ่มในสถานเริงรมย์ กลุ่มในภาคเกษตรกรรม เป็นต้น

- อาชีพ อาทิ กลุ่มผู้ใช้แรงงาน กลุ่มเรือประมง กลุ่มทหารเกณฑ์ กลุ่มคนในเรือนจำ กลุ่มคนขับรถบรรทุก เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในการตัดสินใจเลือกกลุ่มบุคคลใดเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่นักรณรงค์ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น พบว่า นักรณรงค์ยังนิยมใช้เกณฑ์ " ความเสี่ยงต่อเรื่องดังกล่าว " เป็นแนวทางในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจ

2.3.2 <u>กลุ่มเป้าหมายที่นักรณรงค์ต้องการให้เป็นแนวร่วม</u>

กลุ่มบุคคลดังกล่าว คือ กลุ่มที่นักรณรงค์คาดหวังว่าจะสามารถทำหน้าที่กระตุ้นให้บุคคลกลุ่มเสี่ยงเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยในกรณีนี้ พบว่านักรณรงค์นิยมแบ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวออกเป็น 3 กลุ่มย่อย ได้แก่

ก. **กลุ่มเคยเสี่ยงและยินดีเป็นแนวร่วม** กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาโดยตรง และเคยมีพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ แต่ได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่พึงประสงค์ต่อการรณรงค์ ตลอดจนเป็นกลุ่มที่ยินดีจะทำหน้าที่เป็นแนวร่วมในการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับสาธารณชน อาทิ กลุ่มคนสูบบุหรี่ที่ตัดสินใจเลิกการสูบบุหรี่ และทำหน้าที่เป็นอาสาสมัครให้กับการรณรงค์

ข. **กลุ่มยังเสี่ยง แต่สมัครใจเป็นแนวร่วม** ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่มีโอกาสเสี่ยงในการเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาต่างๆ แต่สมัครใจที่จะทำหน้าที่เป็นอาสาสมัครในการประสานงานกับกลุ่มเสี่ยงด้วยกันให้พ้นจากความเสี่ยง ตัวอย่างเช่น กลุ่ม friends for friends หรือ เพื่อนเตือนเพื่อน ซึ่งอาศัยแกนหลักของกลุ่มนักเรียน ทำหน้าที่ปรับทุกข์ ผูกมิตรกันเองระหว่างกลุ่มนักเรียนด้วยกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการหันไปพึ่งพายาเสพติดต่างๆ

ค. **กลุ่มไม่เสี่ยง แต่พร้อมที่จะเป็นแนวร่วม** ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มเสี่ยง แต่เป็นกลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธภาพใกล้ชิดกับกลุ่มเสี่ยง และพร้อมที่จะทำหน้าที่สื่อสารข้อมูลจากนักรณรงค์ไปยังกลุ่มเสี่ยง เช่น กลุ่มเด็กอนุบาล ทำหน้าที่กระตุ้นให้พ่อแม่เลิกสูบบุหรี่ได้

2.4 **ข้อมูล/ประเด็นในการรณรงค์** สามารถแยกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

2.4.1 <u>ข้อมูลระดับพื้นฐาน</u> เช่น สถิติตัวเลขต่างๆที่สะท้อนสถานการณ์บัญชีรายชื่อที่บุคคลสามารถให้ข้อมูลต่างๆ

2.4.2 <u>ข้อมูลเชิงแนวปฏิบัติตนของกลุ่มเป้าหมาย</u> ลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ทักษะชีวิตที่บุคคลกลุ่มเสี่ยงควรรู้

2.4.3 **ข้อมูลเชิงลึก** เช่น รายงานผลการวิจัยเกี่ยวกับผลและผลกระทบของพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ ความก้าวหน้าทางวิทยาการต่างๆ

## 2.5 ช่องทางการสื่อสาร

ผลการวิจัย พบว่า โครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่างๆ จะเน้นการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อมวลชน ควบคู่ไปกับช่องทางการสื่อสารอื่นๆ อาทิ สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ เวทีการประชุม เวทีกิจกรรม โดยในการเลือกช่องทางการสื่อสารแบบต่างๆ นักรณรงค์จะพิจารณาในประเด็นการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การกระตุ้นความตระหนัก การกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม นอกจากนั้นการพิจารณาเลือกช่องทางการสื่อสารต่างๆยังจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยอื่นๆประกอบ อาทิ ความสอดคล้องของช่องทางการสื่อสารกับพฤติกรรมการบริโภคสื่อของกลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลและประเด็นที่จำเป็นต่อกลุ่มเป้าหมาย จังหวะในการเผยแพร่ ลักษณะสารที่จะนำเสนอ รวมไปถึงการออกแบบสารให้มีความใกล้ตัว และมีการสะท้อนชีวิตบุคคลอย่างชัดเจน

## 2.6 กลยุทธ์การสื่อสาร

กลยุทธ์การสื่อสาร เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการรณรงค์ การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารเป็นเทคนิคที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของโครงการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้แต่ละขั้นตอน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อการดำเนินโครงการรณรงค์จึงเป็นการสอดแทรกเทคนิค วิธีการในการเตรียมแผนปฏิบัติการ เพื่อกำหนดวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายและควบคุมวาระของสารที่จะนำเสนอ และมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามความเหมาะสมของสถานการณ์

### 2.6.1 กลยุทธ์ด้านเนื้อหาสาร

#### 2.6.1.1 แนวทางเชิงลบ ( negative approach )

**ก. การใช้ความน่ากลัว** ( Fear Appeal )

การใช้ความน่ากลัว เป็นแนวทางการนำเสนอข้อมูลเพื่อสร้างความอ่อนไหวทางอารมณ์ ( emotional appeal ) ให้กับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การบอกเล่าความรุนแรงของผลที่เกิดขึ้นจากการไม่ใส่ใจสุขภาพ และเพื่อข่มขู่หรือตักเตือนกลุ่มเป้าหมายไม่ให้กระทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การใช้ Fear Appeal จะต้องสอดคล้องกับธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมายด้วยเช่นกัน และต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม เพราะหากเนื้อหาสารน่ากลัวจนเกินไป กลุ่มเป้าหมายจะเกิดการปิดกั้นไม่อยากรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารของประเด็นปัญหา

ดังกล่าว ซึ่งการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆที่เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ในการก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มเป้าหมาย

**ข. การใช้บุคคลทำหน้าที่ตักเตือนกลุ่มเป้าหมาย**

เป็นการสร้างความอ่อนไหวให้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยนิยมให้กลุ่มบุคคลบางกลุ่มที่กลุ่มเป้าหมายให้ความเชื่อถือ ศรัทธา ทำหน้าที่ตักเตือน หรือบอกเล่าข้อมูลต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายไม่กระทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

**ค. การนำเสนอข้อเท็จจริง**

เป็นแนวทางรณรงค์ที่มุ่งเน้นการให้ข้อมูล ( information Approach ) เพื่อชี้แจงข้อมูลในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบ อาทิ สถิติ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการรณรงค์ เพื่อให้เกิดการครุ่นคิด การนำข้อมูลดังกล่าวไปเผยแพร่ต่อหรือใช้ประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น

2.6.1.2 **แนวทางเชิงบวก** ( positive approach )

**ก. การให้กำลังใจ**

เป็นการนำเนื้อหาสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ และกลุ่มเป้าหมายทั่วไปโดยผ่านสื่อบุคคลหรือสื่อเฉพาะกิจต่างๆ ทำหน้าที่สื่อสารผ่านถ้อยคำที่มีความหมายและก่อให้เกิดความรู้สึกกินใจกับกลุ่มบุคคลเป้าหมาย โดยเน้นในจังหวะที่บุคคลกำลังเผชิญปัญหาหรือพยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าสมาชิกในสังคมเป็นกำลังใจและให้การสนับสนุน เป็นต้น

**ข. การเน้นความทันสมัย**

โดยการนำเสนอภาพ หรือบรรยากาศแห่งความทันสมัย หรือสอดคล้องกับสมัยนิยมมาใช้ประกอบการรณรงค์ เป็นการขายสัญญะของการปฏิบัติตนที่ดี อาทิ การออกแบบภาพกราฟฟิก การใช้โทนสี แสง เป็นต้น

**ค. การเน้นข้อความสะดุดหู สะดุดตา**

การเน้นข้อความสะดุดหู สะดุดตา เป็นแนวทางการรณรงค์ที่มุ่งเน้นการใช้วาทศิลป์ ( rhetoric ) เพื่อสร้างความประทับใจต่องกลุ่มเป้าหมายและสาธารณชนทั่วไป เพื่อให้เกิดการพูดกันปากต่อปาก และเพื่อให้เกิดกระแสความตื่นตัวให้กลุ่มบุคคลเป้าหมายและสาธารณชน และเกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการแก้ไขปัญหา อาทิ แคมเปญไข้เลือดออกของโรตารี ฟิลิปปินส์ ที่ใช้สโลแกน " Goog bye kitti kitti , Good bye dengue! " ซึ่งล้อเลียนการ์ตูน Hello Kitty! ของญี่ปุ่น ( ปาริชาต สถาปิตานนท์ และคณะ , 2546 )

**ง. เลี่ยงการตำหนิ แต่ประกาศเชื้อเชิญให้ทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์**

แนวทางในการดำเนินการ จะมุ่งเน้นการใช้มุมมองที่หลากหลายในการโน้มนำให้กลุ่มบุคคลเสี่ยง หรือกลุ่มที่อาจมีส่วนสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมเสี่ยงเห็นความสำคัญของปัญหาและสามารถเข้ามามีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งในการลดปัญหา

**จ. การนำเสนอภาพพฤติกรรมที่พึงประสงค์โดยคนที่มีชื่อเสียง**

มุ่งเน้นให้บุคคลที่กลุ่มเป้าหมายให้ความเชื่อถือ ศรัทธา แสดงให้กลุ่มเป้าหมายเล็งเห็นว่า ได้ดำเนินพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวคาดว่าจะส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายสนใจที่จะประยุกต์พฤติกรรมที่เหมาะสม เป็นต้น

**ฉ. การสร้างสัญลักษณ์ร่วม**

การสร้างสัญลักษณ์ร่วม เป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้สึกในเชิงอารมณ์ ( emotional appeal ) เพื่อให้กลุ่มบุคคลเกิดความรู้สึกร่วมสำนึก ค่านิยม ความร่วมมือ หรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ได้มีการพยายามค้นหาสัญลักษณ์ร่วมที่พึงประสงค์ของกลุ่มเป้าหมาย และใช้สัญลักษณ์ดังกล่าวเป็นช่องทางในการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับต่างๆร่วมกัน

**ช. การตอกย้ำความสำคัญของ " ชุมชนเข้มแข็ง "**

การเน้นความเข้มแข็งของชุมชน เป็นกลยุทธ์การสื่อสารที่คาดหวังผลสำเร็จในระยะยาว ทั้งในเชิงปัญหาแบบไม่ตอกย้ำสภาพปัญหาที่กำลังเผชิญ แต่เน้นการร่วมมือสร้างสภาพที่ชุมชนคาดหวังอยากเห็นและอยากกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือของสมาชิกในชุมชนในการพัฒนาเรื่องต่างๆในเกิดขึ้นจริงและยั่งยืน การดำเนินการเพื่อตอกย้ำความสำคัญของชุมชนเข้มแข็ง มักเป็นการสื่อสารในแนวระนาบ โดยการพูดคุยกัน ซึ่งอาจดำเนินในรูปแบบต่างๆ อาทิ การจัดเวทีพูดคุย และการแลกเปลี่ยนข้อมูล การจัดอบรมกลุ่มผู้นำ เป็นต้น

2.6.1.3 **การให้ข้อมูล 2 ด้าน** ( pro and con approach )

เป็นการนำเสนอข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้ใช้วิจารณญาณส่วนบุคคลในการพิจารณาเปรียบเทียบถึงจุดดี จุดด้อยของข้อมูลในมิติต่างๆด้วยตนเอง

2.6.2 <u>กลยุทธ์ด้านการใช้สื่อ</u>

2.6.2.1 **แนวทางเชิงลบ** ( negative approach )

- **นำเสนอประสบการณ์ตรงในการเผชิญปัญหา**

เป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการเข้าถึงความคิด และความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย ผ่านเหตุการณ์จริงและผ่านบุคคลที่ประสบปัญหาจริงเพื่อตอกย้ำและถ่ายทอดประสบการณ์ตรงของผู้เผชิญปัญหา ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่นักรณรงค์ต้องการให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือบุคคลอื่นที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มดังกล่าว

- **การใช้บุคคลที่น่าเชื่อถือทำหน้าที่สื่อสารกับสาธารณชน**

กล่าวคือ เป็นการใช้สื่อบุคคลที่สังคมให้ความเคารพเชื่อถือและยอมรับ ทำหน้าที่สื่อสารกับสาธารณชนผ่านการให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนเกี่ยวกับมุมมอง หรือข้อมูลต่างๆ

- **การสร้างแรงกดดันผ่านกลุ่มแนวร่วม**

เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นไปยังกลุ่มบุคคลที่มีศักยภาพ ในอันที่จะเข้ามาร่วมมือเป็นภาคีสำคัญในการรณรงค์ต่อไป โดยในการดำเนินการมักที่จะมุ่งเน้นให้บุคคลกลุ่มต่างๆเห็นว่า ตนเองควรลุกมาต่อต้านพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

2.6.2.2 **แนวทางเชิงบวก** ( positive approach )

- **การจัดกิจกรรมเชิงทางเลือก**

เป็นแนวทางการรณรงค์ที่ได้รับความนิยม ในลักษณะที่หลีกเลี่ยงการแตะต้องกับสภาพปัญหาโดยตรง เนื้อหาสาระของการรณรงค์อาจมุ่งเน้นไปที่การชี้ให้เห็นความสำคัญของการใช้เวลาว่างในฐานะทางออกจากพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มักนิยมใช้ศิลปิน ดารา หรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ดำเนินการเชิญชวนกลุ่มเป้าหมายผ่านสื่อมวลชนสื่อเฉพาะกิจ หรือเข้าร่วมกับกิจกรรมต่างๆในพื้นที่เป้าหมายเพื่อกระตุ้นกลุ่มเป้าหมาย

2.6.2.3 **แนวทางอื่น ๆ**

- **การเลือกนำเสนอประเด็นให้สอดคล้องกับบุคลิกของสื่อและความสนใจของสังคม**

ในกรณีนี้พบว่า นักรณรงค์บางกลุ่มพยายามติดตามข้อมูลอย่างใกล้ชิดเกี่ยวกับสื่อและกระแสสังคมว่า สื่อต่างๆมีบุคลิกเฉพาะอย่างไร นิยมนำเสนอประเด็นอะไร และนำเสนอในลักษณะแบบใด ประเด็นอะไรที่กำลังเป็นกระแสความสนใจของสาธารณชน โดยนักรณรงค์จะนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกับข้อมูลในการรณรงค์ และติดต่อ

ขอความร่วมมือไปยังสื่อดังกล่าว เพื่อนำเสนอประเด็นการรณรงค์ในมิติที่สอดคล้องกับบุคลิกลักษณะของรายการดังกล่าว พร้อมกับความต้องการด้านข้อมูลและเนื้อหาต่างๆที่เกี่ยวข้อง

**2.6.2.4 การใช้สื่อแบบผสมผสาน**

นอกจากแนวทางดังกล่าวดังกล่าวข้างต้น กลยุทธ์การใช้สื่ออีกกลยุทธ์หนึ่งของโครงการรณรงค์ที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ การผสมผสานช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งนี้เพราะการกำหนดสื่อเพียงสื่อเดียวไม่มีพลังมากพอที่จะพัฒนาความรู้ สร้างทัศนคติ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้สมบูรณ์แบบ ดังที่*แคทช์ และลาซาร์สเฟลด์* อธิบายไว้ในหนังสือเรื่อง " The Personal Influence " ( Katz and Larzarsfeld อ้างถึงใน จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ , 2541 ) ว่า การตัดสินใจของบุคคลในการยอมรับหรือให้การสนับสนุนมิใช่ได้รับอิทธิพลจากสื่อมวลชนเพียงอย่างเดียว แต่มาจากบุคคลซึ่งคนเหล่านั้นให้การยอมรับและให้ความเชื่อถือมากกว่า

การพิจารณาถึงชนิดของสื่อ และการเลือกใช้สื่อ โดยพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ของสื่อแต่ละชนิดมีขอบเขตความสามารถแตกต่างกันไป ในระดับสูง กลาง ต่ำ ความสามารถดังกล่าว ได้แก่ การให้ข่าวสารข้อเท็จจริง ความสามารถในการให้หลักการและให้มองเห็นความสัมพันธ์ ความสามารถในการให้ติดตามความต่อเนื่องของกระบวนการ ความสามารถในการนำไปตัดสินใจและแก้ปัญหา ความสามารถในการชักนำให้เปลี่ยนพฤติกรรม ความสามรถในการโน้มน้าวให้ลงมือกระทำโดยใช้ทักษะและความสามรถในการพัฒนาทัศนคติและความคิดเห็น ( อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท , 2542 )

**เกณฑ์การเลือกใช้สื่อ**

- **<u>สื่อมวลชน</u>**

เป็นสื่อที่สามารถทำให้แหล่งสารที่ประกอบด้วยบุคคลคนหนึ่ง หรือบุคคลไม่กี่คน สามารถส่งสารไปยังผู้รับสารเป้าหมายจำนวนมากๆได้ สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง ภาพยนตร์ แผ่นป้าย สติกเกอร์ สื่อที่เป็นสื่อมวลชนจะมีลักษณะเป็นตัวกลางหรือตัวเชื่อมระหว่างแหล่งสารและกลุ่มเป้าหมาย

**ลักษณะสำคัญของสื่อมวลชน**

1. สามารถเผยแพร่ข่าวสารไปสู่ประชาชนจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว
2. สามารถให้ความรู้และข่าวสารแก่ประชาชนได้อย่างดี
3. สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ฝังรากลึกได้

**อิทธิพลของสื่อมวลชน**

สำหรับเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนนี้ *แคลปเปอร์* ( Klapper , 1960 ) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อมวลชนประเภทต่างๆ ที่มีต่อทัศนคติและพฤติกรรมด้านต่างๆ ของประชาชน ไว้ดังนี้

1. อิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีต่อประชาชนนั้น ไม่ใช่อิทธิพลโดยตรงแต่เป็นอิทธิพลโดยอ้อมเพราะมีปัจจัยต่างๆที่สกัดกั้นอิทธิพลของสื่อมวลชน ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

1.1 ความมีใจโน้มเอียงของผู้รับสาร ( Predisposition ) กล่าวคือ ประชาชนจะมีความคิดเห็น ค่านิยม และมีความโน้มเอียงที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ก่อน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการคบหาสมาคมกับคนอื่นและสถาบันสังคมที่ตนเป็นสมาชิก เมื่อบุคคลนั้นสัมผัสกับสื่อมวลชนก็จะนำเอาทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมเหล่านี้ติดตัวมาด้วย

1.2 การเลือกของผู้รับสาร ( Selective Process ) กล่าวคือ ประชาชนจะเลือกรับสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็นและความสนใจของตน และจะหลีกเลี่ยงไม่ยอมรับสารที่ไม่สอดคล้องหรือขัดแย้งกับความคิดเห็นและความสนใจของตน ประชาชนจะพยายามตีความสารตามความเชื่อและค่านิยมที่ตนมีอยู่เดิม และจะเลือกจดจำเฉพาะสิ่งที่สนับสนุนความคิดความเชื่อของตน

1.3 อิทธิพลของบุคคล ( Personal Influence ) กล่าวคือ ข่าวสารจากสื่อมวลชนอาจไม่ได้ไปถึงประชาชนทั่วไปได้ทันที แต่จะผ่านสื่อบุคคลหรือผู้นำความคิดเห็นก่อนจะไปถึงประชาชน ผู้นำความคิดเห็นมักสอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตนเข้าไปด้วย โดยผู้นำความคิดเห็นมักจะเป็นคนที่ได้รับความน่าเชื่อถือ เลื่อมใส และความไว้วางใจจากประชาชนทั่วไปจึงเป็นผู้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นและการตัดสินใจของประชาชน

1.4 ลักษณะของธุรกิจด้านสื่อมวลชน ( Economic Aspects ) กล่าวคือ การดำเนินธุรกิจด้านสื่อมวลชนในสังคมเสรีนิยมซึ่งมีระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมนั้น สื่อมวลชนสามารถแข่งขันกันได้โดยเสรี ต่างฝ่ายต่างเสนอความคิดเห็นและความนิยมแตกต่างกันออกไป และประชาชนก็มีเสรีภาพในการที่จะเลือกเชื่อถือความคิดเห็นใดความคิดเห็นหนึ่งได้ และตัดสินใจว่าควรจะเลือกเชื่อสื่อมวลชนไหนดี

2. อิทธิพลที่สื่อมวลชนมีต่อประชาชนเป็นเพียงผู้สนับสนุนเท่านั้น คือ สื่อมวลชนจะสนับสนุนทัศนคติ รสนิยม ความมีใจโน้มเอียง ตลอดจนแนวโน้มด้านพฤติกรรมของประชาชนให้มีความเข้มแข็งและพร้อมที่จะแสดงให้ปรากฏออกมาเมื่อมีแรงจูงใจเพียงพอ หรือเมื่อมีโอกาสเหมาะสม

3. สื่อมวลชนอาจทำหน้าที่เป็นผู้เปลี่ยนแปลงประชาชนได้เช่นกัน แต่จะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลมีความโน้มเอียงที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่ก่อนแล้ว สื่อมวลชนสามารถเสนอสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของเขา เขาก็จะเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมได้ สื่อมวลชนจึงทำหน้าที่เพียงเสนอหนทางในการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมเท่านั้น

4. สื่อมวลชนสามารถสร้างทัศนคติและค่านิยมให้เกิดแก่ประชาชนได้ในกรณีที่บุคคลนั้นๆไม่เคยมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาก่อน ทัศนคติและค่านิยมใหม่นี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลผู้นั้นรับสารที่เสนอเรื่องราวในแนวเดียวกันบ่อยๆ เป็นอิทธิพลในลักษณะสะสม มิใช่อิทธิพลที่ก่อให้เกิดผลได้ในทันทีทันใด หรือในระยะเวลาอันสั้น

- **<u>สื่อบุคคล</u>**

คือ ตัวบุคคลผู้นำพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการติดต่อสื่อสารจะเป็นลักษณะตัวต่อตัว ระหว่างบุคคล 2 คนขึ้นไป ซึ่งเป็นสื่อพื้นฐานดั้งเดิมของมนุษย์ และเป็นช่องทางสื่อสารที่สำคัญ รวมทั้งมีบทบาทในการแลกเปลี่ยนทางสังคมทุกยุคทุกสมัย ซึ่งการรณรงค์ส่วนมากมักใช้บุคคลที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับในสังคมมาเป็นสื่อบุคคลที่ถ่ายทอดข่าวสารของโครงการ ( อ้างถึงใน สุทธนิภา ศรีไสย์ , 2544 )

สื่อบุคคลมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคล เพราะ เป็นการสื่อสารที่มีความเป็นกันเองและมีความเป็นส่วนตัว ก่อให้เกิดความคุ้นเคยซึ่งช่วยให้เกิดการยอมรับความคิดได้ง่ายขึ้น ( Lazarsfeld and Manzel , 1968 ) นอกจากนี้รายงานการวิจัยต่างๆยังชี้ให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตากัน หรือการสื่อสารสองทาง ( Two-way Communication) นี้ มีบทบาทสำคัญต่อการโน้มน้าวใจหรือชักจูงใจ เพราะเมื่อผู้รับสารเกิดความไม่เข้าใจหรือไม่แน่ใจ ก็สามารถที่จะซักถามหรือขอคำยืนยันจากแหล่งสารได้โดยทันทีในระยะเวลาอันรวดเร็ว

โรเจอร์และชูเมคเกอร์ ( Rogers and Shoemaker , 1971 ) กล่าวว่า ในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดๆเกิดการยอมรับสารนั้น ควรใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลจะมีประโยชน์มากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการรับสารนั้น นอกจากนี้ สื่อบุคคลสามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบยุคลวิถี ซึ่งมีผลทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

- **<u>สื่อเฉพาะกิจ</u>**

สมควร กวียะ ( 2530 ) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คือ สื่อที่สร้างขึ้นหรือเช่าโดยองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เพื่อใช้ในการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ขององค์กรนั้นโดยเฉพาะ เช่น นิตยสารหรือวารสารขององค์กร ภาพยนตร์หรือวีดีโอเทปที่สร้างเองทำเอง เสียงตามสาย ระบบโทรทัศน์ วงจรปิด ฯลฯ

การใช้สื่อเฉพาะกิจนั้นจะทำให้ผู้ใช้สามารถสื่อข่าวสารข้อมูลสำหรับเผยแพร่รณรงค์เรื่องหนึ่งเรื่องใดไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง และเหมาะสมกับสภาพของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ประชาชนเป้าหมายได้รับข่าวสารความรู้โดยตรงและถูกต้อง ช่วยให้เกิดการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติ อาจกล่าวได้ว่าเหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สื่อเฉพาะกิจมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ก็คือ สื่อเฉพาะกิจเป็นสื่อที่สามารถควบคุมได้ ทั้งในแง่ความถูกต้องของเนื้อหาตามข้อเท็จจริงและแนวคิด อีกทั้งยังเป็นสื่อที่ค่อนข้างมั่นใจได้ว่าถึงตัวผู้รับสาร ( อ้างถึงใน สุทธนิภา ศรีไสย์ , 2544 )

คำว่า สื่อเฉพาะกิจเป็นสื่อที่ควบคุมได้ ( controlled media ) หมายถึง สื่อต่างๆที่อยู่ในการกำกับ ดูแล หรือควบคุมเนื้อหาขององค์กรโดยใกล้ชิด เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ โบร์ชัวร์ หนังสือเล่มเล็ก เทปเพลง สปอตโฆษณา ฯลฯ โดยสิ่งที่สำคัญ ได้แก่ ข้อความเนื้อหา และรูปแบบต่างๆที่ปรากฏอยู่ในสื่อเหล่านั้นมักมีลักษณะตรงตามต้นฉบับ หรือความต้องการขององค์กรทุกประการ ( ปาริชาต สถาปิตานนท์ , 2548 )

อย่างไรก็ตาม สื่อเฉพาะกิจเหล่านี้ก็มีข้อจำกัดในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพราะมีลักษณะ Passive คือ ถ้าไม่อ่านหรือเปิดรับก็ไม่สามารถสื่อสารข้อมูลใดๆออกไปได้ และไม่เป็นผลดีต่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก การเลือกใช้สื่อประเภทต่างๆจึงต้องมีการวางแผนและศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเปิดรับสารของกลุ่มเป้าหมายอย่างรอบคอบอีกด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์สื่อเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่า สื่อแต่ละประเภทมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน การนำสื่อแต่ละชนิดมาใช้ต้องคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้สื่อต่างๆ เพราะการใช้สื่อผสมเป็นการดึงจุดเด่นของสื่อแต่ละชนิดออกมาและลดข้อด้อยของสื่อแต่ละชนิด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการนำเสนอสารเพื่อการรณรงค์ซึ่งสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ข่าวสารเผยแพร่ไปยังประชาชนกว้างขวางครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง
2. ข่าวสารได้รับความสนใจจากประชาชน ด้วยการนำเสนอของสื่อที่แตกต่างกันไปแต่ละประเภท

3. การเลือกใช้สื่อผสมมีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมายในการเข้ามามีส่วนร่วม หรือให้ความร่วมมือ สนับสนุนโครงการ

**2.7 การวิจัย**

กระบวนการรณรงค์ต่างๆ ได้นำการวิจัยเข้ามาใช้ในช่วงต่างๆของการรณรงค์ ดังนี้

2.7.1 ระยะก่อนเริ่มดำเนินโครงการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่นักรณรงค์ศึกษาข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับประเด็นในการรณรงค์ ไปจนถึงการตัดสินใจเลือกกิจกรรมต่างๆในการรณรงค์

2.7.2 ระยะดำเนินโครงการรณรงค์ ได้แก่ ช่วงเวลาที่นักรณรงค์เริ่มเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและจัดกิจกรรมรณรงค์ต่างๆ โดยจะวิจัยเกี่ยวกับการติดตามความคืบหน้าของการรณรงค์ การวิเคราะห์ข่าว

2.7.3 ภายหลังโครงการรณรงค์สิ้นสุด ได้แก่ ช่วงเวลาที่นักรณรงค์ยุติกิจกรรมการสื่อสารเชิงรุกต่างๆกับสาธารณชนตามแผนการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เป็นการวิจัยเชิงการประเมินผลโครงการ

3. **องค์ประกอบเชิงระบบที่เกี่ยวข้อง** ได้แก่

3.1 **การพัฒนากลไกในการเชื่อมประสานการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆในระบบสังคม** กล่าวคือ ผลการวิจัยพบว่า กลไกการเชื่อมประสานการสื่อสารรูปแบบต่างๆในระบบสังคมเป็นสิ่งจำเป็น หากนักรณรงค์ต้องการที่จะให้เกิดกระแสความตื่นตัวในสังคม

3.2 **การพัฒนาระบบส่งเสริมศักยภาพของชุมชนในการรณรงค์ในพื้นที่** กล่าวคือ หากต้องการให้เกิดความยั่งยืนและสมาชิกในพื้นที่เป้าหมาย มีความรู้สึกผูกพันกับการรณรงค์ ตลอดจนเป็นการสื่อสารแนวระนาบ นักรณรงค์พบว่า ควรมีการส่งเสริมให้ชุมชนเป้าหมายสามารถพัฒนากระบวนการรณรงค์ในพื้นที่ตนขึ้นมาเอง

3.3 **การร่วมมือกับพันธมิตรในการพัฒนามาตรการเชิงระบบอื่น ๆในสังคม** กล่าวคือ การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรในการพัฒนามาตรการเชิงระบบอื่นๆในสังคมเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะมาตรการด้านการศึกษา การบำบัดฟื้นฟู และการกำกับดูแลกันในชุมชน

**หลักพื้นฐานของการรณรงค์ทางการสื่อสารและการโน้มน้าวใจ**

การโน้มน้าวใจเป็นกระบวนการสื่อสารประเภทหนึ่ง โดยผู้โน้มน้าวใจมีความตั้งใจที่จะมีอิทธิพลบางประการเหนือผู้รับสาร โดยผู้รับสารจะมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทางและผู้โน้มน้าวใจจะพยายามชักจูงผู้รับสารให้ยอมรับทางเลือกที่ตนเสนอ สิ่งที่ผู้โน้มน้าวใจต้องการคือ การ

เปลี่ยนแปลง การสร้าง หรือการดำรงไว้ซึ่งความคิดเห็น ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของผู้รับสาร ซึ่งจะส่งผลต่อปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ อารมณ์ พฤติกรรม เป็นต้น

**องค์ประกอบพื้นฐานของการโน้มน้าวใจ**

อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท ( 2537 ) กล่าวถึง องค์ประกอบพื้นฐานในการโน้มน้าวใจดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบภายนอกผู้รับสาร ประกอบด้วยไปด้วย 4 ประการ คือ
   - ความแตกต่างภายในผู้รับสาร ผู้ส่งสารแต่ละคนมีปัจจัยแตกต่างกัน ซึ่งทำให้มีความน่าโน้มน้าวใจไม่เหมือนกัน อาทิ ความน่าเชื่อถือ อำนาจทางสังคม บทบาททางสังคม สัมพันธภาพกับผู้รับสาร และลักษณะทางประชากรอื่นๆ เช่น อายุ เพศ อาชีพ
   - ความแตกต่างภายในสาร สารแต่ละชิ้นจะมีความน่าโน้มน้าวใจแตกต่างกัน การพูดหรือการเขียน มีความน่าโน้มน้าวใจไม่เหมือนกัน ความแตกต่างในหัวข้อเนื้อหาของสาร ลักษณะของการโน้มน้าวใจที่ใช้ การจัดเรียบเรียงสาร ข้อโต้แย้ง ภาษา ตลอดจนลักษณะของท่วงทำนองลีลา
   - ความแตกต่างของสื่อ ความน่าโน้มน้าวใจของสารจะแตกต่างกัน เมื่อเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับการสื่อสาร โดยผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น
   - ความแตกต่างภายในสภาพการณ์ สภาพการณ์ที่มีบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือขาดบุคคลหนึ่งบุคคลใด เช่น การโน้มน้าวใจให้บริจาคเงิน โดยมีสื่อมวลชนคอยถ่ายภาพรายล้อมอาจจะเป็นตัวเร้าบวกในการโน้มน้าวใจก็เป็นได้

2. องค์ประกอบภายในผู้รับสาร ผู้รับสารจะมีความอ่อนไหวต่อการโน้มน้าวใจเพียงใดพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้
   - ลักษณะของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ การศึกษา อาชีพ
   - ทรรศนะ และทัศนคติ
   - ความรู้ ซึ่งผู้รับสารมีเกี่ยวกับสารนั้นๆ
   - ลักษณะด้านอารมณ์
   - ความสำคัญที่ผู้รับสารให้แก่หัวข้อหนึ่งๆ
   - วิธีการที่ผู้รับสารรับรู้สภาพการณ์หนึ่งๆ

มอนโรล ( Monroe , 1975 ) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการโน้มน้าวใจหรือจูงใจนั้นมีอยู่ 5 ขั้นตอนเพื่อให้ผู้รับสารยอมรับในสิ่งที่ผู้ส่งสารเสนอ ซึ่งมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.ขั้นสร้างความสนใจ ( Attention ) เป็นขั้นการสร้างความสนใจให้เกิดขึ้นในตัวผู้รับสารโดยการจัดเรียบเรียงสารเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้รับสาร

2.ขั้นสร้างความต้องการ (Need ) เป็นการกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ผู้ส่งสารโน้มน้าวใจเป็นสิ่งที่เขาต้องการ และอยากกระทำ

3.ขั้นตอบสนองความต้องการ ( Satisfaction ) เป็นขั้นที่ผู้รับสารรู้สึกว่าจะต้องทำตามที่ผู้ส่งสารโน้มน้าวใจเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับสาร

4.ขั้นบรรยายให้ผู้รับสารเห็นภาพชัดเจน ( Visualization ) เป็นขั้นที่ผู้ส่งสารใช้สารหรือสัญลักษณ์ในการสร้างจินตนาการให้ผู้รับสารเห็นภาพ เป็นการกระตุ้นให้ผู้รับสารตัดสินใจลงมือปฏิบัติ

5.ขั้นการกระทำ ( Action ) ขั้นนี้เป็นขั้นสุดท้ายที่ผู้รับสารเชื่อหรือลงมือปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารโน้มน้าวใจ

ทั้งนี้ผลการโน้มน้าวนั้น เราสามารถมองได้จากสภาพของบุคคลเดิมที่ได้เปลี่ยนทัศนคติสามารถจะสังเกตเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ ความรู้สึก พฤติกรรม โรเซนเบริ์กและโฮฟแลนด์ ( Rosenberg and Hovland , 1960 ) กล่าวว่า ผลของการโน้มน้าวใจจะรวมทัศนคติและความเชื่อไว้เมื่อมีการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวผู้รับสารจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ และสำนึกการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ และความรู้สึก การเปลี่ยนพฤติกรรม

1. การเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ และจิตสำนึก ( Concept , Awareness ) หรือการเปลี่ยนแปลงความคิดรวบยอด ความเชื่อที่เรามีต่อสิ่งหนึ่ง คุณค่าที่เราให้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความเชื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง และโลกทัศน์รอบตัวเรา ปกติการเปลี่ยนแปลงในการรับรู้ และสำนึกแสดงออกมาให้เห็นได้ทางวาจา ซึ่งผู้รับสารแสดงออกมาหลังจากที่ได้รับฟังสารโน้มน้าวใจไปแล้ว แต่อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนแปลงในการรู้ ความคิดรวบยอด หรือโลกทัศน์อาจจะไม่เกิดขึ้นในทันที แต่จะเกิดเพราะไปได้ข้อมูลเพิ่มขึ้นจากการพูดคุยหลังจากนั้น เราอาจสังเกตได้ว่า ผู้ส่งสารที่โน้มน้าวใจอาจจะไม่สามารถทำให้ผู้รับสารถึงขั้นลงมือปฏิบัติได้ แต่อาจทำให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ และจิตสำนึก ความคิดรวบยอด หรือการรับรู้ได้ และการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ก็เป็นพื้นฐานในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในภายหน้าเมื่อได้รับสารโน้มน้าวใจต่อๆไป

2. การเปลี่ยนแปลงอารมณ์ความรู้สึก ( Affection ) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่แสดงออกได้โดยการหัวเราะ ร้องไห้ ขนหัวลุก ฯลฯ ซึ่งสังเกตละวัดการตอบโต้จากวาจา หรืออากัปกริยาของผู้รับสารด้วยตนเอง

3. การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงการกระทำที่สามารถเห็นได้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้เป็นไปได้ค่อนข้างยาก ในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมจะสังเกตได้จากวาจา และการกระทำของผู้รับสาร

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น การรับรู้ อิทธิพลเหนือความชอบ หรือการเปลี่ยนแปลงการกระทำก็ดีทั้งหมดนี้ไม่สามารถจะแยกแยะออกจากกันได้อย่างชัดเจนนัก คือในบางครั้งคนเราก็อาจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากหลายสาเหตุ แต่สิ่งที่แน่นอนก็คือการเปลี่ยนแปลงทั้งหลายนั้น มีจุดเริ่มต้นมาจากการเปลี่ยนทัศนคติของผู้รับสารในเรื่องใดเรื่องหนึ่งและความยากง่ายของเรื่องที่ต้องการสื่อสารก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน นอกจากนี้ในบางครั้งการเปลี่ยนแปลกก็อาจไม่เกิดขึ้นในทันทีทันใด ต้องอาศัยระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้สื่อสารที่จะต้องวางแผนการโน้มน้าวใจอย่างรอบคอบเพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการ

**จุดจูงใจในสาร ( Messagr Appeals )**

จุดจูงใจในสาร อาจจะเป็นทางด้านชีววิทยา ( ความต้องการทางด้านสรีระ ) หรือเป็นจุดจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ ( Learned Motives ) แต่การโน้มน้าวใจจะได้ผลดียิ่งขึ้นถ้ามีจุดจูงใจที่ผู้รับสารสามารถเชื่อมโยงได้กับกรอบอ้างอิงของตัวเอง จุดจูงใจที่ใช้กันทั่วไป ได้แก่ ( อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท , 2537 )

1. จุดจูงใจโดยใช้ความกลัว ( Fear Appeal ) มีการศึกษาด้านการใช้จุดจูงใจโดยใช้ความกลัว ปรากฏว่าความกลัวในระดับต่ำมีผลในทางโน้มน้าวใจมากกว่าความกลัวในระดับสูง ถ้าความกลัวมีมากเกินไป ผู้รับสารอาจจะเกิดความกระวนกระวาย นั้นแทนที่เขาจะสนใจในสาร เขาจะสนใจในความกระวนกระวายของเขาแทน นั่นคือ ถ้าผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือสูง เขาสามารถใช้ความกลัวในระดับสูงมาโน้มน้าวใจ ถ้าผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือต่ำ ผู้ส่งสารสามารถใช้ความกลัวในระดับต่ำมาโน้มน้าวใจ นอกจากนี้นักวิจัยยังค้นพบว่า ความสัมพันธ์ของหัวข้อของการโน้มน้าวใจก็สัมพันธ์กับระดับความกลัวที่จะใช้กับผู้รับสาร คือ ถ้าผู้รับสารรู้สึกว่าตัวเองเกี่ยวข้องกับหัวข้อนั้น ผู้ส่งสารอาจใช้ความกลัวในระดับสูงมาโน้มน้าวใจได้

ตัวแปรที่จะอธิบาย ประสิทธิผลของการใช้ความกลัวในการโน้มน้าวใจมีหลากหลาย เช่น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ความสำคัญของเนื้อหาที่มีต่อผู้รับสาร บุคลิกภาพของผู้รับสาร เป็นต้น

2.จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์ ( Emotional Appeal ) นักวิจัยชาวตะวันตกได้ทำการทดลองและพบว่า สารที่ใช้อารมณ์จะโน้มน้าวใจมากกว่าสารที่ไม่ใช้อารมณ์ ตามปกติ การโน้มน้าวใจโดยใช้อารมณ์จะมีวิธีการดังต่อไปนี้

2.1 การใช้ภาษาที่เจืออารมณ์เพื่อบรรยายสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใด

2.2 การเชื่อมโยงความคิดที่เราเสนอใหม่กับความคิดเก่า ความคิดเก่าบางอย่างเป็นที่ ชื่นชอบ ความคิดเก่าบางอย่างเป็นที่รังเกียจเดียดฉันท์ ถ้าผู้ส่งสารสามารถเชื่อมโยงความคิดใหม่นี้ได้กับความคิดเก่า ก็อาจจะจูงใจทางอารมณ์ให้ผู้รับสารคล้อยตามได้

2.3 การเชื่อมโยงความคิดที่เสนอเข้ากับอวัจนสารที่สามารถเร้าอารมณ์ได้

2.4 การทำให้วัจนสารและอวัจนสารสอดคล้องกันโดยผู้ส่งสาร กรณีนี้เป็นกรณีพิเศษ สำหรับการพูด ถ้าผู้พูดพูดเรื่องที่ต้องใช้อารมณ์เข้าเจือปน ผู้พูดต้องมีอากัปกิริยาท่าทาง น้ำเสียงประกอบด้วย ผู้ฟังจึงจะคล้อยตาม

3. จูงใจโดยใช้ความโกรธ ( Anger Appeal ) วิธีนี้ผู้ส่งสารสร้างความโกรธ ความคับข้องใจแก่ผู้รับสารแล้วจึงเขียนหรือพูดเพื่อลดหรือเพิ่มความเครียดแก่ผู้รับสารและวิธีแก้ไข

4. จูงใจโดยใช้อารมณ์ขัน ( Humerous Appeal ) วิธีนี้โน้มน้าวใจโดยลดความเครียด อาจทำได้โดยวิธีเขียนประชดแดกดัน

5. จูงใจโดยใช้รางวัล ( Rewards as Appeal ) ปกติแล้วสารที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับสาร จะประสบความสำเร็จมากกว่าสารที่ไม่ได้ให้คำสัญญาสิ่งใดกับคนฟัง ยิ่งสารมีรางวัลหรือสิ่งตอบแทนมาก ก็จะยิ่งเรียกร้องความสนใจหรือจูงใจคนฟังได้มาก

6. จูงใจโดยใช้แรงจูงใจ ( Motivation Appeal ) แท้ที่จริงแล้วจุดจูงใจทุกชนิดที่กล่าวมาแล้วถือว่าเป็นแรงจูงใจ แต่มีแรงจูงใจบางอย่างที่มนุษย์เรียนรู้เมื่อมีประสบการณ์ผ่านเข้ามาในชีวิต แรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่ ความรักชาติ ความรักในเพื่อนมนุษย์ ศาสนาและค่านิยมต่างๆ

ในการวิเคราะห์การโน้มน้าวใจผู้ฟัง ผู้วิเคราะห์ควรจะมีความเข้าใจในจิตวิทยาขั้นพื้นฐานในความต้องการของผู้รับสาร นั่นคือ เข้าใจว่าผู้รับสารมีแรงจูงใจหรือแรงผลักดันอะไรบ้างในการจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง A.H.Maslow ( Maslow , 1970 ) ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอน โดยเรียงลำดับตามความต้องการขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) คือ ความต้องการระดับต่ำสุดทางสังคม โดยความต้องการดังกล่าวได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศและสิ่งจำเป็นอื่นๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้ เป็นความต้องการพื้นฐานที่คนจะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อที่จะให้ได้สิ่งจำเป็นเหล่านี้ แต่เมื่อได้มาแล้วความต้องการเหล่านี้ก็ยุติที่จะเป็นตัวจูงใจหลัก (prime motivator) อีกต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety-security needs) คือ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการป้องกันตนเองหรือหลีกเลี่ยงจากภยันตรายต่างๆ และปรารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจากภยันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรมต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึง ความต้องการมีความมั่นคงในงานและมีบำเหน็จบำนาญ อันจะเกิดผลเมื่อความต้องการในระดับต่ำสุดหรือความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว

3. ความต้องการความรักหรือความต้องการทางสังคม (love or social needs) คือ ความต้องการที่จะได้รับความรัก อยากให้คนอื่นชอบตน เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้อื่นและสมาชิกของกลุ่ม ต้องการให้สมาชิกคนอื่นๆยอมรับ เพื่อให้ตนเองเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากคนในสังคมและเป็นการแสดงถึงความรู้สึกที่ได้รับความรักและการเป็นผู้ที่ได้รับความรักจากคนในสังคม

4. ความต้องการความเคารพยกย่อง (esteem needs) คือ ความต้องการให้เกิดความเคารพตนเอง (self-respect) ความรู้สึกต่อตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับเช่นนั้นจากผู้อื่น ความต้องการสถานภาพ (status) และความมีชื่อเสียงเกียรติยศ (prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการความเคารพยกย่อง การที่ความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองจะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ในด้านความสามารถและความรู้สึกว่าตนเป็นผู้ที่มีประโยชน์มีความสำคัญในสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุด ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลผู้นั้นได้ใช้ความสามารถของตนในทุกด้านได้และเป็นทุกอย่างที่ตัวเขาอยากจะเป็น ซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน สุดแต่ความสามารถและความต้องการของเขาอันนำมาซึ่งการแสดงให้เห็นถึงความต้องการความสำเร็จสูงสุดที่เขาได้รับในชีวิต

**ข้อพิจารณาในการสื่อสารโน้มน้าวใจ**

เพื่อให้การโน้มน้าวใจบรรลุวัตถุประสงค์ได้รวดเร็วขึ้น ผู้สื่อสารจึงควรคำนึงถึงข้อพิจารณาต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ในการโน้มน้าวใจ

1.1 ให้เกิดความเป็นเอกภาพ มีการเน้น การย้ำ การกระตุ้น การซ้ำ ได้อย่างต่อเนื่อง

1.2 ทำให้ผู้สื่อสารสามารถเลือกใช้ช่องสารและช่องทางการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง

1.3 สามารถติดตามผลการดำเนินงาน โดยมีการประเมินผลเป็นระยะตามต้องการ รวมทั้งพิจารณาถึงปฏิกิริยาสะท้อนกลับแล้วนำมาปรับปรุงการสื่อสารครั้งใหม่ต่อไป

1.4 เป็นแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินงาน ถือเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผู้ทำการสื่อสาร

1.5 ทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ วิเคราะห์และประเมินสาร เพื่อการโน้มน้าวใจได้ถูกต้อง

2. การถือผู้รับสารเป็นศูนย์กลางในการโน้มน้าวใจ ผู้รับสาระสำคัญมากสำหรับการโน้มน้าวใจ ต้องมีการวิเคราะห์อย่างแน่ชัดว่า ผู้รับสารคือใครเป็นอย่างไร มีประสบการณ์ การรับรู้ ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ และระบบสังคม วัฒนธรรมอย่างไร เราจะไม่สามารถโน้มน้าวใจผู้รับสารได้เลย หากไม่ทำการวิเคราะห์ผู้รับสารอย่างแจ่มแจ้ง และถือผู้รับสารเป็นศูนย์กลางในการเตรียมสารที่ถูกต้องเหมาะสม

3. กระบวนการโน้มน้าวใจ การโน้มน้าวใจเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นกระบวนการ เพราะมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องไม่มีจุดเริ่มต้น ไม่มีจุดสิ้นสุด กระบวนการโน้มน้าวใจประกอบด้วย

3.1 มีวัตถุประสงค์ตั้งไว้เด่นชัด

3.2 วิเคราะห์ผู้รับสารอย่างถ่องแท้ เพื่อทำการเตรียมสาร

3.3 การเลือกสื่อ หรือช่องทางส่งสารของผู้รับสาร

3.4 ผู้รับสารถอดรหัสของสาร และตีความสาร

3.5 การมีปฏิกิริยาตอบสนอง

ความสำเร็จในการโน้มน้าวใจ จะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังต่อไปนี้ ( Bettinghaus , 1980 )

1. ความคล้ายคลึงกันหรือความแตกต่างกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ในผู้ส่งสารคนเดียวกันส่งสารที่มีเนื้อหาเดียวกันไปให้ผู้รับสารที่ต่างกัน คนละคนกันก็อาจจะทำให้เกิดผลในการโน้มน้าวใจที่ต่างกันได้ เพราะผู้รับสารอาจมีคุณสมบัติทางกายภาพที่แตกต่างกัน อาทิ เพศ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ และอาชีพ ทำให้เกิดปัจจัยทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป

ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดการตอบสนองความสมดุลของการเรียนรู้รวมไปถึงบุคลิกภาพที่แตกต่างกันด้วย

2. ความแตกต่างในเนื้อหาสาระ เมื่อบุคคลได้รับข่าวสารบุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่ที่หัวข้อหรือเนื้อหาสาระของข่าวสารก่อน ในขณะที่การจัดโครงสร้างของเนื้อหา การใช้ภาษา รวมไปถึงรูปแบบจะมีผลต่อการดึงดูดใจให้ผู้รับสารเปิดรับข่าวสารได้ต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบได้

3. ความแตกต่างในช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร ในการวิจัยของเบอร์โล ( Berlo , 1960 ) ช่องทางซึ่งถือได้ว่าเป็นพาหนะนำสารไปส่งผู้รับสาร โดยนำสารไปส่งประสาทรับความรู้สึกทั้ง 5 ได้แก่

1) ทางการเห็น โดยประสาทตา
2) ทางการได้ยิน โดยประสาทหู
3) ทางการได้กลิ่น โดยประสาทจมูก
4) ทางการสัมผัส โดยประสาทกาย
5) ทางการลิ้มรส โดยประสาทลิ้น

การสื่อสารแบบอยู่ต่อหน้าจะใช้ช่องทางสื่อสารทั้ง 5 ประการนี้มาประกอบกัน

4. ความแตกต่างกันในสถานการณ์ของการโน้มน้าวใจ ในแต่ละสถานการณ์ที่มีการโน้มน้าวใจเกิดขึ้น ความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางสังคมนั้นๆด้วย เช่น การโน้มน้าวใจให้แก่ผู้รับสารในลักษณะที่คุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยกับผู้รับสารหรือสถานการณ์นั้นสร้างความพอใจ หรือไม่พอใจแก่ผู้รับสารเหล่านี้จะทำให้มีการตอบสนองจากผู้รับสารแต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป

การโน้มน้าวใจนับเป็นกลยุทธ์การสื่อสารที่สำคัญยิ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แนวคิดเรื่องการโน้มน้าวใจนี้จะช่วยเป็นกรอบในการศึกษากลวิธี เทคนิค ตลอดจนใช้จิตวิยาของเจ้าหน้าที่ในมูลนิธิเพื่อนหญิง ในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจให้สตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงคล้อยตามเนื้อหาสารที่เจ้าหน้าที่ถ่ายทอดออกไป ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบได้ว่า กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือโดยการรักษา และบำบัดฟื้นฟูทางด้านจิตใจสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงเป็นอย่างไร บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรม

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร ( 2533 ) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม ไว้ดังนี้

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ ( Knowledge ) ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารที่อาจจะมีผลกระทบต่อสังคมโดยมีหลักว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ ถ้ามีความรู้ความเข้าใจดี ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะมีการยอมรับปฏิบัติหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทั้งความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกัน ดังนั้น การที่จะมีการยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใดต้องพยายามเปลี่ยนทัศนคติก่อนโดยการให้ความรู้

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม ได้ถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารในฐานะตัวแปรต้นสามารถนำมาพัฒนาไปสู่ชุมชนได้ โดยการศึกษาถึงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารว่าเปลี่ยนแปลงหรือไม่ เพราะอะไร นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ในลักษณะสายโซ่ที่เริ่มจากความรู้ไปสู่ทัศนคติและกลายเป็นพฤติกรรมต่อไป

### แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

บิคฮาร์ด เอช มาร์ค (Bickhard H.Mark, 1980) ได้ให้คำจำกัดความว่า "ความรู้" หมายถึง ความสามารถของผู้เรียนที่จะรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ โดยแบ่งเป็นความรู้ต่อสถานการณ์หรือความรู้ในระดับกว้าง

โรเจอร์ส ( Roger , 1978 ) อธิบายว่า บุคคลส่วนมากจะได้รับความรู้ผ่านประสบการณ์โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองสิ่งเร้า และจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ประสานระหว่างความจำกับสภาพจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเองเป็นกระบวนการภายในที่ผู้อื่นจะรับรู้ได้จากการอนุมานมากกว่าการสังเกตโดยตรง

วิชัย วงษ์ใหญ่ ( 2523 ) กล่าวว่า "ความรู้" เป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจดจำได้หรือระลึกได้ โดยการมองเห็น ได้ยิน ความรู้ในที่นี้คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ คำจำกัดความ เป็นต้น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 ) กล่าวว่า "ความรู้" เป็นพฤติกรรมขั้นต้นซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จดจำได้ อาจจะโดยการนึกได้หรือโดยการมองเห็น หรือได้ยิน จำได้ ความรู้ชั้นนี้ ได้แก่ ความรู้

เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี รูปแบบ กฎ โครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้

**ความรู้** (Knowledge) ในที่นี้เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับรู้ผ่านประสบการณ์โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (S-R) และจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยาด้วย เหตุนี้ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรที่สอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ความรู้จึงเป็นกระบวนการภายใน อย่างไรก็ตาม ความรู้ก็อาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ได้ และผลกระทบที่ผู้รับสารเชิงความรู้ในทฤษฎีการสื่อสารนั้นอาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 ประการ คือ

1. การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) การสื่อสารมักจะสร้างความสับสนให้สมาชิกในสังคม ผู้รับสารจึงมักแสวงหาสารสนเทศโดยอาศัยสื่อทั้งหลาย เพื่อตอบข้อสงสัยและความสับสนของตน

2. การสร้างทัศนะ (Attitude Formation) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังทัศนะนั้น ส่วนมากนิยมใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวกรรม เพื่อสร้างทัศนคติให้คนยอมรับการแพร่นวกรรมนั้นๆ (ในฐานะความรู้)

3. การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายออกไป เพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับภูมิหลังของปัจเจกชนและค่านิยมของสังคมแล้ว ผู้รับสารก็จะเลือกข่าวสารนั้น

4. การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of Belief System) การสื่อสารสังคมมักจะกระจายความเชื่อ ความนิยม และอุดมการณ์ต่างๆ ไปสู่ประชาชน จึงทำให้ผู้รับสารรับทราบระบบความเชื่อที่หลากหลายและลึกซึ้งไว้ในความเชื่อขอตนมากขึ้นไปเรื่อยๆ

5. การรู้แจ้งต่อค่านิยม (Value Clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์ เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่นำเสนอข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับสารเข้าใจถึงค่านิยมเหล่านั้นแจ้งชัดขึ้น

ปรมะ สตะเวทิน ( 2538 ) กล่าวว่า ความรู้เป็นปัจจัยประการหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ซึ่งจะต้องมองทั้งในแง่ความรู้ของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยในด้านของผู้ส่งสารนั้น คนที่ไม่มีความรู้ย่อมไม่สามารถที่จะพูดหรือเขียนได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ความถูกต้องและประสิทธิผลของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความรู้ 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร ( Knowledge of the Subject Matter ) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะทำการสื่อสาร

2. ความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสาร ( Knowledge of the Communication Process ) การมีความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสารจะช่วยให้ผู้ส่งสารเข้าใจในความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆที่อยู่ในกระบวนการสื่อสารซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อการสื่อสารทั้งสิ้น

ในด้านของผู้รับสารนั้น ผู้รับสารที่ไม่มีความรู้ย่อมไม่สามารถอ่าน และฟังได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิผล ความรู้ของผู้รับสารแบ่งเป็น 2 ประเภท เช่นกัน คือ

1. ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาร ( Knowledge of the Content of the Message) ผู้รับสารจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสารที่ตนรับจึงจะเข้าใจเนื้อหาของสารได้

2. ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ( Knowledge of the Communication Process ) การรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารจะทำให้ผู้รับสารเข้าใจสารได้อย่างถูกต้อง ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารผิดไป ตลอดทั้งจะสามารถรับสารและตีความสารได้อย่างถูกต้อง

## แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

คำว่า "ทัศนคติ" ได้ถูกจำกัดความ หรือให้ความหมายจากบุคคลหลายท่าน ดังนี้

กูดส์ (Goods , 1973 ) ทัศนคติ : เป็นแนวโน้มในการที่จะแสดงหรือมีปฏิกิริยาในทางบวก หรือในทางลบต่อสิ่งหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ทางด้านสังคมที่ฝังรากลึกอยู่

โรคีช (Rokeach , 1970) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า เป็นการผสมผสานหรือจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

จาระไน แกลโกศล (2529) กล่าวว่า "ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงในการประเมินสัญลักษณ์วัตถุ หรือแง่มุมใดแง่มุมหนึ่งของโลกในลักษณะที่เราชอบหรือไม่ชอบ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ครอบคลุมถึงความรู้และความรู้สึก อารมณ์ ทัศนคติในส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ หมายถึง ส่วนที่ได้รับอิทธิพลจากเหตุผล และความรู้ตามที่เป็นจริง และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการแสดงออก การมีปฏิกิริยาตอบกลับตลอดจนการประพฤติปฏิบัติต่างๆ ซึ่งทัศนคติอาจจะสะท้อนให้เห็นในรูปของพฤติกรรม เช่น การแสดงออกโดยการกล่าวให้ความเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพราะเหตุใดเราจึงชอบหรือไม่ชอบสิ่งเหล่านั้น เป็นต้น

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) ทัศนคติ (attitude) เป็นความคิดและความรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่อด้านพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของ

การประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งถือว่าเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันเป็นผลต่อพฤติกรรมต่อไป และทัศนคติเป็นพรมแดนเชื่อมโยงความรู้กับพฤติกรรม

ทัศนคติของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี อาจจะทำได้โดยที่บุคคลรับข่าวสารต่างๆ ซึ่งข่าวสารนี้อาจจะมาจากบุคคลอื่นหรือมาจากอุปกรณ์ สื่อมวลชนต่างๆที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงส่วนประกอบของทัศนคติด้านความรู้หรือการรับรู้ ( Cognitive Component ) เป็นที่เชื่อกันว่าถ้าส่วนประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลง ส่วนประกอบด้านอื่นจะมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน เช่น ถ้าส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ ( Affective Component ) เปลี่ยนแปลง ส่วนประกอบด้านพฤติกรรม( Behavioral Component ) ก็จะเปลี่ยนแปลงด้วย

**<u>องค์ประกอบของทัศนคติ</u>**

ซิมบาโด และเอบอบเสน (Zimbardo and Ebbesen, 1977) กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติไว้ว่ามี 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั่วไป ทั้งสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือความคิดว่าสิ่งใดดีก็มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก อารมณ์ (Affective Component) คือลักษณะของการแสดงออกทางด้านอารมณ์ที่เกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละคน เป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง ถ้าหากบุคคลมีภาวะความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีก็จะแสดงออกมาในขณะคิดถึงสิ่งนั้นออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกในด้านบวก เรียกว่า " Positive Affective Component " ก็จะมีความรู้สึกในด้านบวก เป็นไปในทางที่ดี ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความรู้สึกในด้านลบ เรียกว่า " Negative Affective Component " ก็จะมีความรู้สึกในด้านลบ เป็นไปในทางที่ไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิดและความรู้สึก

**แหล่งที่มาของทัศนคติ**

จากคำจำกัดความของทัศนคติที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองไม่ได้ ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งทัศนคติต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้ ( ประภาเพ็ญ สุวรรณ , 2520 )

1. ทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เป็นการได้รับความรู้หรือประสบการณ์จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง ทั้งในด้านดีหรือไม่ดี จะทำให้บุคคลนั้นเกิดทัศนคติไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. ทัศนคติที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น (Communication from others) ถือเป็นการได้รับความรู้หรือประสบการณ์ทางอ้อม โดยการได้รับการติดต่อข่าวสารจากบุคคลอื่น ซึ่งบุคคลนั้นมักจะเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิด และความน่าเชื่อถือ จะทำให้เกิดทัศนคติจากการได้รับรู้ข่าวสารต่างๆ นั้นได้

3. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากสิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ เด็กที่มีความเคารพเชื่อฟังพ่อแม่ เมื่อเห็นว่าพ่อแม่ไม่ชอบสิ่งใด เด็กก็จะเลียนแบบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นด้วย

4. ทัศนคติที่เกิดจากสถาบัน (Institutional Factors) เกิดจากการหล่อหลอมสถาบันที่บุคคลนั้นๆเป็นสมาชิกอยู่ สถาบันมักจะพยายามจะให้การสนับสนุนให้สมาชิกเกิดทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปในทิศทางเดียวกัน และสถาบันแต่ละกลุ่มจะมีค่านิยมและการตัดสินค่านิยมที่แตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันไปด้วย

**ประเภทของทัศนคติ**

ทัศนคติแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามการแสดงออกของบุคคล ( ยุพา สุภากุล , 2540 ) คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวหนึ่งเรื่องราวใด รวมทั้งหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การและอื่นๆ

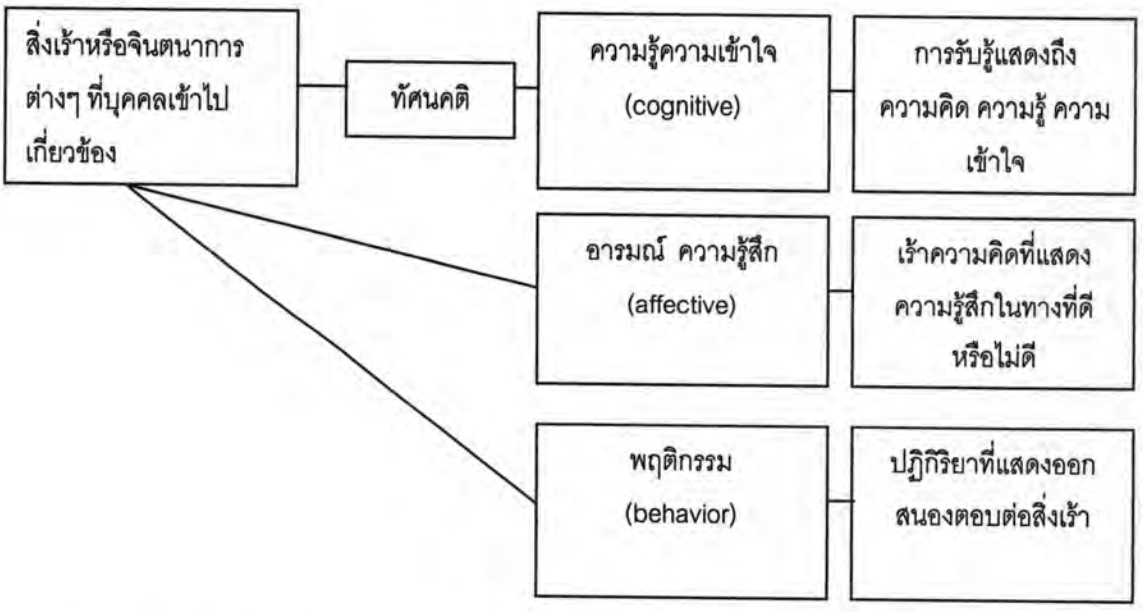
2. ทัศนคติเชิงลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การและอื่นๆ

3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง ส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากความห่างไกลจากผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ

ทัศนคติทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียว หรือหลายประการรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมอื่นๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์ เป็นต้น ยิ่งถ้าทัศนคติของบุคคลแต่ละคนถูกกระตุ้นให้แสดงออกมาในรูปของความเห็นร่วมกันก็จะเป็น "ประชามติ" ไป

โดยสรุปทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ความเชื่อ ท่าทีความรู้สึก การมีปฏิกิริยาในทางบวกหรือลบที่มีต่อบุคคล หรือต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้และประสบการณ์

**<u>ส่วนประกอบของทัศนคติ</u>**




**<u>การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ</u>**

ทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคล จะมีความรุนแรงหรือเหนียวแน่นมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของทัศนคตินั้น ทัศนคติที่ซับซ้อนมักจะมีความเชื่อหลายด้าน รวมทั้งความรู้คอยสนับสนุนอยู่ ซึ่งถ้ามีความซับซ้อนมาก ก็จะยิ่งเปลี่ยนแปลงยาก การเปลี่ยนทัศนคติ คือ การเปลี่ยนทัศนคติในทางตรงข้าม เช่น ทัศนคติในทางลบให้กลับมาเป็นทางบวก เป็นต้น การ

เปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นเมื่อทัศนคติเดิมที่เคยมีอยู่ไม่เป็นที่พอใจ หรือไม่สามารถสนองตอบความต้องการของบุคคลได้ หรืออาจเกิดขึ้นเมื่อได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติมแล้วเกิดกระบวนการวิเคราะห์ทางความคิดใหม่ ทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปก็ได้

แม็คไกวร์ ( Mcquire , 1968 ) ได้สรุปสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติประกอบด้วย

1. สถานการณ์แนะนำ ( Suggestion Situations ) ปัจจัยพื้นฐานของสถานการณ์แนะนำนี้ คือ การแข่งขันการนำเสนอในเรื่องที่เกี่ยวกับทัศนคติ หรือพฤติกรรมต่อบุคคลซ้ำๆกันจนกว่าบุคคลนั้นจะยอมรับคำแนะนำ โดยทั่วไปการแนะนำไม่จำเป็นต้องมีเหตุผลรองรับว่าทำไมบุคคลจึงต้องยอมรับคำแนะนำ และการแนะนำอาจเกิดจากการทำงานของบุคคล หรือมาจากกลุ่มเพื่อน หัวหน้างาน หรือจากการแนะนำภายในตัวเอง

2. สถานการณ์ความสอดคล้องลงรอยกัน ( Conformity Situations ) เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม โดยบุคคลพบว่า ความเชื่อของตนนั้นแตกต่างกันไปจากความเชื่อปทัสถานของกลุ่มหรือผู้มีอำนาจ จึงพยายามเปลี่ยนความเชื่อของตนให้สอดคล้องกับปทัสถานความเชื่อของกลุ่มหรือผู้มีอำนาจ ซึ่งบางครั้งบุคคลกระทำไปโดยไม่มีแรงกดดันใดๆ

3. สถานการณ์การพูดคุยภายในกลุ่ม ( Group Discussion Situations ) คือ สมาชิกภายในกลุ่มเสนอความเห็นที่ขัดแย้งกับความเห็นของบุคคลภายในกลุ่ม ซึ่งเป็นความเห็นที่กลุ่มให้การยอมรับ แต่เมื่อมีการเสนอข้อโต้แย้งขึ้น กลุ่มจะต้องเพิ่มเติมข้อโต้แย้งนั้นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วย

4. สารโน้มน้าวใจ ( Persuasive Messages ) คือ การที่บุคคลได้รับสารที่มีการชี้แจงข้อโต้แย้งของบุคคล และทำให้เห็นว่าบุคคลจะต้องยอมคล้อยตามสาร

5. การปลูกฝังความคิดใหม่ การปลูกฝังความคิดใหม่นี้เปรียบเสมือนการล้างสมองลบความคิดเก่าออกไป และนำความคิดใหม่เข้าไปแทน โดยทำการปลูกฝังได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 1-4 มาก่อน

เมื่อพิจารณาจากกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแล้ว พบว่าจะต้องมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง กระบวนการสื่อสารมีส่วนในการเป็นสิ่งเร้าที่สำคัญในการให้ความรู้และประสบการณ์ทางอ้อมเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลง

จุมพล รอดคำดี ( 2532 ) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้นมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด สิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจากข้อมูลข่าวสารใหม่ ซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนและบุคคลอื่นๆ

2. การเปลี่ยนความรู้สึก การเปลี่ยนในระดับนี้จะมาจากประสบการณ์ หรือความประทับใจ หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความสะเทือนใจ

3. การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินในสังคม ซึ่งไปมีผลต่อบุคคลทำให้ต้องปรับพฤติกรรมเดิมเสียใหม่

ทัศนคติของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้วิธีหนึ่งก็คือ การที่บุคคลได้รับข่าวสารต่างๆ ซึ่งข่าวสารนั้นอาจจะมาจากสื่อบุคคลและสื่อมวลชนต่างๆ ข่าวสารเหล่านี้ จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้หรือการรับรู้ (Cognitive component) และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติก็มีแนวโน้มทำให้องค์ประกอบด้านอารมณ์ (Affective Component) เปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า หากได้รับข่าวสารในระดับที่แตกต่างกันก็ย่อมทำให้มีทัศนคติหรือแนวโน้มของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงส่วนมากไม่ได้มาจากการเปลี่ยนค่านิยม (Value) ของบุคคลแต่มาจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ คือ สื่อ (Media) ซึ่งอาจจะเป็นสื่อบุคคล หรือสื่อมวลชน ซึ่งเป็นช่องทางในการส่ง "ข่าวสาร" (Message) ให้แก่ผู้รับข่าวสารแต่อิทธิพลของ "ข่าวสาร" และ "สื่อ" จะมีมากหรือน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับข่าวสารและผู้รับสารว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ระหว่างข่าวสารกับความรู้และทัศนคติของผู้รับสาร ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลงก็ได้

## แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

นิยะดา ชุนหวงศ์ และนินนาท โอฬารวรวุฒิ ( 2520 ) กล่าวว่าพฤติกรรม หมายถึงอากัปกิริยาของคนเราที่แสดงออกบ่งถึงความชอบ และไม่ชอบกิจกรรมบางอย่างซึ่งสามารถสังเกตได้

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร ( 2533 ) กล่าวว่า พฤติกรรม คือการกระทำ หรือพฤติกรรมใดๆ ของคนเรา ส่วนใหญ่เป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานที่มาจากความรู้ และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน ก็เนื่องมาจากการเรียนรู้ และทัศนคติที่แตกต่างกันเกิดขึ้นได้ก็เพราะความแตกต่างอันเนื่องมาจากการเปิดรับสื่อ และความแตกต่างในการแปลความสารที่ตนเองได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์สั่งสมที่แตกต่างกัน อันจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล

ปกิจ พรหมยาน ( 2531 ) ได้กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของมนุษย์ต่อสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใด หรือสิ่งกระตุ้นต่างๆ โดยการกระทำนั้น

เป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมาย และเป็นไปอย่างใคร่ครวญมาแล้ว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึกตัว และไม่ว่าสิ่งมีชีวิต และบุคคลอื่นสามารถสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

พฤติกรรมจึงเป็นกิจกรรมต่างๆ ซึ่งบุคคลแสดงออกโดยผู้อื่นอาจเห็นได้ เช่น การยิ้ม การเดิน หรือผู้อื่นอาจเห็นได้ยากต้องใช้เครื่องมือช่วย เช่น การเต้นของหัวใจ พฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกนั้น มีผลจากการเลือกปฏิกิริยาตอบสนองที่เห็นว่าเหมาะสมที่สุดตามสถานการณ์นั้นๆ (เพ็ญจันทร์ สุธีพิเชษฐกุล , 2534 )

**<u>องค์ประกอบของพฤติกรรม</u>**

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ( 2520 ) ได้ระบุถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมไว้ว่า ควรปรากฏคุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านพุทธิปัญญา ( Cognitive Domain ) พฤติกรรมด้านนี้เกี่ยวข้องกับความรู้ การจำ ข้อเท็จจริงต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาความสามารถและทักษะทางสติปัญญา การใช้วิจารณญาณเพื่อประกอบการตัดสินใจ พฤติกรรมด้านพุทธิปัญญานี้ ประกอบด้วย ความสามารถระดับต่างๆ ซึ่งเริ่มต้นจากการรู้ในระดับง่ายๆ และเพิ่มการใช้ความคิดและพัฒนาสติปัญญามากขึ้นเรื่อยๆ

2. พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึก ความชอบ ( Affective Domain ) พฤติกรรมด้านนี้ หมายถึง ความสนใจ ความรู้สึก ท่าที ความชอบ ไม่ชอบ การให้คุณค่า การรับการเปลี่ยน หรือปรับปรุงค่านิยมที่ยึดถืออยู่ พฤติกรรมด้านนี้ยากต่อการอธิบายเพราะเกิดภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งจะต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการวัดพฤติกรรมเหล่านี้ เพราะความรู้สึกภายในของคนนั้นยากต่อการที่จะวัดจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอก

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ ( Psychomotor Domain ) พฤติกรรมนี้เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะสังเกตได้ในสถานการณ์หนึ่งๆ หรืออาจจะเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือ บุคคลไม่ได้ปฏิเสธทันที แต่คาดคะเนว่าอาจปฏิบัติในโอกาสต่อไป

การกระทำหรือพฤติกรรมใดๆของคนเราส่วนใหญ่เป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานที่มีจากความรู้และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันก็เนื่องจากมีความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างของความรู้และทัศนคติเกิดจากความแตกต่างในการเปิดรับสื่อ และความแตกต่างกันในการแปลความหมายของสารที่ตนเองได้รับ สิ่งเหล่านี้

ก่อให้เกิดประสบการณ์สั่งสมที่แตกต่างกันอันมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยทั่วไปการใช้การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวพฤติกรรมนั้นมีวิธีการดังนี้ ( สุรพงษ์ โสธนะเสถียร , 2533 :123 )

1. การปลุกเร้าอารมณ์ ( Emotional Arousal ) เพื่อให้เกิดความตื่นเต้นเร้าใจในการติดตามไม่ว่าด้วยภาพหรือเสียง

2. การเห็นอกเห็นใจ ( Emotional ) ด้วยการแสดงความอ่อนโยน เสียสละและความกรุณาปราณียอมแก้เพื่อความเป็นพระ ก็อาจโน้มน้าวใจผู้คนให้ยอมรับได้

3. การสร้างแบบอย่างขึ้นในใจ ( Internalized Norms ) เป็นการสร้างมาตรฐานอย่างหนึ่งขึ้นเพื่อให้มาตรฐานนั้นปลุกศรัทธาและเป็นตัวอย่างแก่ผู้รับสารที่จะต้องปฏิเสธตาม

4. การให้รางวัล ( Reward ) เช่น การลด แลก แจก แถม ในการโฆษณา เพื่อเป็นการจูงใจให้เลือกซื้อสินค้ายี่ห้อนั้นๆ

และผลของการโน้มน้าวใจด้วยวิธีการข้างต้น ก่อให้เกิดพฤติกรรมพื้นฐาน 2 แบบ คือ

1. กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมใหม่ๆหรือให้มีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง ( Activation )
2. หยุดยั้งพฤติกรรมเก่า ( Deactivation )

ทั้งการกระตุ้นและการหยุดยั้งเป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆตามมา เช่น การตัดสินใจวินิจฉัยต่อประเด็นปัญหา การจัดหายุทธวิธีการดำเนินงานและการสร้างพฤติกรรมเพื่อส่วนรวม

นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาของนักวิชาการอีกหลายท่าน ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมอีก เช่น

แนนซี อี ชวาร์ทซ์ ( Nancy E. Schwartz ) อ้างถึงใน สุรีย์ จันทร์โมลี , 2526 ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติตัวในรูปแบบ 4 ประการ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติ ดังนั้นความรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ และมีผลต่อการปฏิบัติ
2. ความรู้และทัศนคติมีความสัมพันธ์กัน และทำให้เกิดการปฏิบัติตามมา
3. ความรู้และทัศนคติมีความต่างทำให้เกิดการปฏิบัติได้ โดยที่ความรู้และทัศนคติไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กัน
4. ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม

เฟสทิงเจอร์ ( Festinger quoted in Read Hadley , 1972 อ้างถึงใน เดชานนท์ มหาภาพ , 2545 ) ศึกษางานวิจัยหลายชิ้น และพบว่ามีเพียง 3 ชิ้นเท่านั้น ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมซึ่งเขาได้ให้คำอธิบายว่า เหตุผลหนึ่งที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจจะไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทันทีทันใด นั่นเป็นเพราะปัจจัยทางสภาพแวดล้อมซึ่งก่อให้เกิดทัศนคติแบบเดิม อาจจะยังคงอยู่ภายหลังจากทัศนคตินั้นได้เปลี่ยนแปลงไปแล้ว ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้ทำให้ทัศนคติมีแนวโน้มเป็นแบบเดิมหลังจากได้รับข่าวสารแล้ว

นอกจากนี้เขายังได้แนะนำเพิ่มเติมอีกว่า เมื่อความคิดเห็นหรือทัศนคติเปลี่ยนไป เพราะผลของการสื่อสารโน้มน้าวใจที่มีประสิทธิภาพแล้ว การเปลี่ยนแปลงนี้จะคงอยู่ไม่มั่นคงนัก และจะเปลี่ยนแปลงเป็นแบบเดิมได้ เว้นเสียแต่ว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมหรือพฤติกรรมจะเกิดขึ้นเพื่อสนับสนุนและทำให้ทัศนคติใหม่นั้นคงอยู่ตลอดไป

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัว

### ความหมายของความรุนแรงในครอบครัว

ความรุนแรงนั้นสามารถเกิดขึ้นได้กับสังคมหลายรูปแบบ อาจเป็นความรุนแรงในสังคมเพื่อน ความรุนแรงในสถานศึกษา หรือความรุนแรงในที่ทำงาน แต่ความรุนแรงในครอบครัวถือเป็นความรุนแรงที่ก่อปัญหาได้มากที่สุด เนื่องจากเมื่อเกิดความรุนแรงในครอบครัว ผลกระทบที่ตามมามิได้อยู่ที่ผู้ถูกกระทำรุนแรงเพียงอย่างเดียว ยังส่งผลต่อบุคคลรอบข้างรวมถึงสถาบันทางสังคมอื่นๆด้วย สำหรับนิยามของความรุนแรงในครอบครัวนั้นมีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

องค์การสหประชาชาติได้ระบุว่า " ความรุนแรงในครอบครัว " ( domestic violence ) เป็นการอธิบายถึงการกระทำและการละเว้น หรือการละเลยที่จะกระทำในพฤติกรรมต่างๆ ในความหมายแคบครอบคลุมเหตุการณ์ทำร้ายร่างกายและความรุนแรงทางด้านเพศ เช่น การทุบตี ซก ต่อย นอกจากนี้อาจใช้ในความหมายที่ครอบคลุมถึง ความรุนแรงทางด้านจิตใจ เช่น การใช้คำพูด ก่อกวน สร้างความรำคาญ การกักขัง การจำกัดสิทธิต่างๆ เช่น การพบปะผู้อื่น การจำกัดบริเวณ การใช้เงิน ซึ่งรูปแบบอาจมีความแตกต่างกันไปตามสังคมและวัฒนธรรม ( United Nations , 1993 )

คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ( 2541 ) ระบุว่า " ความรุนแรงในครอบครัว " เป็นการทำร้ายกันระหว่างสมาชิกในครอบครัวให้บาดเจ็บทางร่างกายและข่มขืน ให้อีกฝ่ายกระทำในสิ่งที่เขาไม่ปรารถนา ระดับความรุนแรงมีความแตกต่างกันตั้งแต่การทะเลาะโต้เถียงกัน การทำร้ายร่างกายด้วยอวัยวะหรืออาวุธ ไปจนถึงการทำลายชีวิตหรือการทำลายการพัฒนาการทางบุคลิกภาพของบุคคล เช่น การกระทำ หรือละเลยหน้าที่ซึ่งเป็นข้อบกพร่องในบทบาทหน้าที่ของสามีภรรยา หรือบทบาทหน้าที่ของบิดามารดาในการอบรมเลี้ยงดูบุตรอย่างเหมาะสม เมื่อปัญหาความรุนแรงเกิดขึ้นในครอบครัว ย่อมมีผลกระทบต่อสมาชิกทุกคน และผลกระทบดังกล่าวก็จะมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกันไปตามสภาพและบทบาทของสมาชิกในครอบครัวนั้น

กฤตยา อาชวนิจกุล ( 2542 ) ให้ความหมาย " ความรุนแรงในครอบครัว " ( domestic violence หรือ family violence ) ว่าหมายถึง ความรุนแรงที่เกิดขึ้นภายในบ้าน ส่วนใหญ่เป็นกรณีที่ผู้หญิงถูกสามีหรืออดีตสามี หรือคู่รัก ทำทารุณกรรม ตั้งแต่การทำร้ายร่างกาย ต่อย เตะ กระทืบ ทุบตีด้วยวัตถุ ทำให้บาดเจ็บ หรือกระทั่งฆ่าให้ตาย จนถึงการบีบคั้นทางด้านจิตใจ การด่าทอ การขู่เข็ญ การกักขัง การบีบบังคับทางเศรษฐกิจและสังคม การปฏิเสธที่จะให้ความช่วยเหลือทางการเงิน การดูถูกเหยียดหยาม

ความรุนแรงต่อสตรีในครอบครัว ( Violence against women in families or domestic violence ) หมายถึง การที่ผู้หญิงถูกทำร้าย ถูกข่มขืนหรือฆ่าโดยสามีหรืออดีตสามี ผู้ชายอาจจะเตะ กัด ตบ ชกหรือพยายามบีบคอภรรยาหรือคู่รัก หรืออาจจะเผา ใช้น้ำกรดสาดหน้า ข่มขืนหรือทุบตีด้วยการใช้มือหรือเท้าหรือวัตถุ และอาจจะใช้ของมีคมฟัน แทง หรือยิงซึ่งทำให้ผู้หญิงบาดเจ็บสาหัส และบางรายถูกฆ่าหรือตายจากการบาดเจ็บนั้น ผู้ชายอาจต้องการทำร้ายสุขภาพจิตของผู้หญิงพอๆกับต้องการทำร้ายด้านร่างกาย หรือต้องการให้ได้รับความอับอาย ความรุนแรงนี้จะเกิดขึ้นเมื่อไหร่ก็ได้โดยไม่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมส่วนตัวของผู้หญิง โดยที่อาจจะเกิดอาทิตย์แล้วอาทิตย์เล่าหรือต่อเนื่องเป็นหลายๆปี ( Council on Scientific affairs , 1992 อ้างใน ศิริวรรณ ไกรสุรพงศ์ , 2543 )

จากการให้ความหมายของความรุนแรงในครอบครัวต่อสตรี จากบุคคลทั้งหลายข้างต้น สรุปได้ว่า ความรุนแรงในครอบครัวต่อสตรี หมายถึง การกระทำรุนแรงต่อสตรีที่มีสถานภาพภรรยา ซึ่งรวมทั้งภรรยาที่จดทะเบียนสมรสและไม่จดทะเบียนสมรส ที่ถูกสามีเป็นผู้กระทำความรุนแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ ในรูปแบบและระดับความรุนแรงที่แตกต่างกันซึ่งลักษณะรูปแบบการทำร้ายร่างกาย จะก่อให้เกิดผลบาดเจ็บทางร่างกายทั้งในระดับเล็กน้อยไปจนถึงได้รับอันตรายสาหัส

หรืออาจถึงแก่ความตายได้ ส่วนทางด้านจิตใจนั้นเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรมและเป็นส่วนลึกของจิตใจของสตรีนั้นอาจจะได้รับอันตรายมากกว่าทางกายหรือภายนอกร่างกายเสียอีก

**ประเภทของความรุนแรงในครอบครัว**

1. <u>ความรุนแรงทางตรงหรือความรุนแรงส่วนบุคคล</u> ( Personal Violence ) ความรุนแรงทางตรงที่กระทำต่อสตรีเป็นเหตุการณ์เฉพาะที่เห็นได้ชัดเจน มีลักษณะเป็นการทำร้ายร่างกายหรือทำให้ถึงแก่ชีวิต ผู้ใช้ความรุนแรงต้องการแสดงความมีอำนาจเหนือฝ่ายผู้ถูกกระทำ มีจุดมุ่งหมายที่จะควบคุมการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งด้วยการทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความกลัว การกระทำรุนแรงต่อสตรีมิใช่เพียงการทำร้ายร่างกายเท่านั้น แต่เป็นการลุกล้ำละเมิดสิทธิทางเพศของสตรีด้วย กล่าวคือ ความรุนแรงทางตรงมีที่มาจากบุคคล โดยพิจารณาจาก

   1.1 ตัวผู้ก่อความรุนแรง อาจจะเป็นการกระทำจากบุคคลเดียว กลุ่มคน หรือองค์กร

   1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการกระทำความรุนแรง หมายรวมถึงสิ่งที่สามารถกระทำความเจ็บปวดให้แก่ผู้ที่ถูกกระทำได้ทางร่างกาย ซึ่งอาจจะทำโดยการใช้อวัยวะของร่างกายในการทำร้าย และการใช้อาวุธหรือวัตถุ

   1.3 ผลที่เกิดต่อร่างกายมนุษย์ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลกระทบต่อความเจ็บปวดทางร่างกายของผู้ที่ถูกกระทำ

กล่าวได้ว่า ความรุนแรงทางตรงหรือความรุนแรงส่วนบุคคลนั้น ผู้ที่ถูกกระทำรุนแรงนั้นรู้ว่าใครเป็นผู้กระทำ ผู้ถูกกระทำเห็นผู้กระทำ ความรุนแรงประเภทนี้จะเกิดในระยะเวลาหนึ่งและสิ้นสุดลงในระยะเวลาหนึ่ง

2. <u>ความรุนแรงเชิงโครงสร้าง</u> ( Structural Violence ) หากพิจารณาความรุนแรงทางตรงที่เกิดแก่ผู้หญิงทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นการข่มขืน การทำร้ายร่างกาย การลวนลามหรือคุกคามทางเพศ ตลอดจนความรุนแรงในรูปแบบอื่นๆ จากความรุนแรงเชิงโครงสร้างจะเห็นว่า ต้นเหตุของความรุนแรงทั้งหลายมิใช่เกิดจากตัวผู้ชายแต่ละคน หากแต่มีที่มาจากโครงสร้างสังคมวัฒนธรรมที่แฝงความรุนแรงเอาไว้ นั่นคือ โครงสร้างสังคมก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างศักยภาพของสตรีกับสิ่งที่สตรีเป็นอยู่จริง โครงสร้างสังคมวัฒนธรรมที่มีความรุนแรงนี้เป็นกระบวนการที่ถูกสร้างขึ้น และปรากฏออกมาในรูปของอำนาจที่ไม่เสมอภาคกันระหว่างหญิงชาย ส่งผลให้โอกาสแห่งชีวิตของบุคคลทั้งสองเพศไม่เสมอภาคกันไปด้วย ( จุไรรัตน์ จันทร์ธำรง , 2536 : 37 อ้างถึงใน อภิสรา ปังเร็ว , 2545 : 38 )

โครงสร้างสังคมวัฒนธรรมสามารถพิจารณาได้จากสองระดับ คือ ระดับที่เป็นสถาบันขนบประเพณี กฎหมาย และระเบียบสังคม และระดับที่เป็นอุดมการณ์ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของคนในสังคม โครงสร้างสังคมวัฒนธรรมทั้งสองระดับนี้ได้รับการปลูกฝังบ่มเพาะถ่ายทอดจากรุ่นพ่อแม่ไปยังรุ่นลูกหลานสืบต่อกันมาเป็นเวลานาน จนกลายเป็นกระบวนการที่กำหนดความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมของคนในสังคม

ความรุนแรงเชิงโครงสร้างเป็นความรุนแรงทางอ้อม หรือความรุนแรงที่ซ่อนเร้นแอบแฝงอยู่ในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการต่างๆของรัฐ ตลอดจนความรุนแรงที่แฝงอยู่ในความเชื่อ ค่านิยมของสังคม เช่น เชื่อว่าสามีมีสิทธิทุบตีภรรยาได้ถ้าภรรยาประพฤติตัวไม่ดี ภรรยามีหน้าที่ตอบสนองความต้องการทางเพศของสามี ซึ่งปรากฏการณ์เหล่านี้ล้วนมีที่มาจากโครงสร้างสังคมวัฒนธรรมทั้งสิ้น

ดังนั้น ความรุนแรงในครอบครัวนั้นถือได้ว่าเป็นความรุนแรงที่เกิดขึ้นโดยทางตรง จากการที่มีการใช้เครื่องมือที่กระทำรุนแรงโดยการตบตี โดยผู้ก่อความรุนแรงนั้นก็คือ สามี ผลจากการทำร้ายร่างกายภรรยานั้นส่งผลให้ภรรยาได้รับความเจ็บปวดทางร่างกาย นอกจากนี้ความรุนแรงในครอบครัวนั้นถือได้ว่าเป็นความรุนแรงเชิงโครงสร้างอีกด้วย จากการที่ระบบสังคมได้สร้างระบบความเชื่อในเรื่องของบรรทัดฐานที่ให้ผู้ชายมีอำนาจมากกว่าผู้หญิงที่มีมาแต่สมัยโบราณ โดยผ่านการอบรมเลี้ยงดูว่าผู้หญิงต้องเชื่อฟังสามี ทำให้ผู้หญิงยอมรับในการที่ผู้ชายจะมีอำนาจที่เหนือกว่า

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ , 2539 กล่าวไว้ว่า ความรุนแรงในครอบครัวนั้นที่พบบ่อยสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท จำแนกตามผู้กระทำและผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของความรุนแรง ได้ดังนี้

1. การข่มเหงทารุณภรรยา ( Wife Abuse ) เป็นความรุนแรงในครอบครัวที่สามีกระทำต่อภรรยา มักจะเป็นความรุนแรงที่เกิดขึ้นในครอบครัวแต่ความรุนแรงประเภทนี้ จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ เพราะ ตัวภรรยารู้สึกว่าการถูกสามีทำร้ายนั้นเป็นเรื่องที่อับอาย ทำให้เสียชื่อเสียง จึงทำให้ไม่กล้าที่จะบอกว่าตนถูกข่มเหง
2. การข่มเหงทารุณบุตร ( Child Abuse ) เป็นความรุนแรงที่บิดาหรือมารดากระทำต่อบุตร หรือคนในครอบครัวเดียวกันกระทำต่อเด็กในครอบครัว
3. การข่มเหงทารุณกันระหว่างพี่น้อง ( Sibling Abuse ) เป็นความรุนแรงที่พี่น้องปฏิบัติกัน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งปกติที่พบเห็นกันได้ระหว่างพี่น้อง

4. การข่มเหงทารุณผู้สูงอายุ ( Elder Abuse ) เป็นการข่มเหงทารุณผู้สูงอายุ ซึ่งมีพฤติกรรมหลายอย่าง เช่น การทอดทิ้ง การขู่ตะคอก บางรายถึงกับถูกให้ยานอนหลับ

โดยในการศึกษาครั้งนี้ เน้นให้ความสำคัญเฉพาะความรุนแรงในครอบครัวในรูปแบบของการกระทำความรุนแรงต่อภรรยา เนื่องจากความรุนแรงต่อภรรยานั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับผู้หญิงทุกคนและนับวันยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น หากแต่ความรุนแรงต่อผู้หญิงนั้นยังคงซ่อนเร้นอยู่ภายใต้สังคม

**ลักษณะและรูปแบบความรุนแรงในครอบครัว**

รูปแบบการกระทำความรุนแรงในครอบครัวของการศึกษาในครั้งนี้ จึงได้ให้ความหมายของรูปแบบพฤติกรรมการกระทำรุนแรงต่อภรรยา ด้านร่างกาย จิตใจ เพศ และเศรษฐกิจ ของฮามบายและพอยด์เดกเตอร์ ( Hamby and Poindexter , 1996 อ้างถึงใน บุศรินทร์ คล่องพยาบาล , 2542 ) ดังนี้

1. ความรุนแรงทางด้านร่างกาย หมายถึง การใช้กำลังและ/หรืออุปกรณ์ใดๆเป็นอาวุธมีผลทำให้สตรีที่ถูกทำร้ายได้รับบาดเจ็บ การใช้ความรุนแรงต่อสตรีในครอบครัว เช่น กรณีที่สามีกระทำรุนแรงต่อตัวผู้เป็นภรรยา อันได้แก่ การใช้กำลังกระทำการทำร้ายร่างกายตั้งแต่ระดับเล็กๆน้อยๆไปจนถึงการใช้กำลังขั้นรุนแรง เช่น การผลัก ตบ ตี ต่อย ทุบ เตะ กระทืบ กระชาก บีบคอ การล่ามโซ่ กักขัง ขว้างปาสิ่งของใส่จนถึงการทำร้ายร่างกายซนิดบาดเจ็บสาหัส ด้วยอาวุธหรือของมีคมต่างๆ นอกจากนี้การสำส่อนทางเพศซึ่งเป็นเหตุให้ภรรยาและบุตรติดเชื้อเอดส์ ก็เป็นการทำร้ายร่างกายอย่างหนึ่งในด้านปัญหาสุขภาพของสตรีและเด็กด้วย

2. ความรุนแรงทางด้านจิตใจ หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำใดๆที่มีผลทำให้สตรีได้รับความเสียใจ กระทบกระเทือนจิตใจ หวาดกลัว รู้สึกสูญเสียอำนาจ ขาดความมั่นใจและภาคภูมิใจในตนเอง โดดเดี่ยว อ่อนแอ หรือรู้สึกกดดัน โดยการแสดงท่าที การกระทำ หรือการใช้วาจาดุด่า ดูถูกดูแคลน ใช้คำหยาบคาย ประชดประชัน ประณาม หยามเหยียด การข่มขู่ การทำให้อับอาย รวมทั้งการเฉยเมย ทอดทิ้ง เป็นต้น

3. ความรุนแรงทางด้านเพศ หมายถึง การที่สามีกระทำรุนแรงต่อตัวผู้เป็นภรรยา การกระทำในลักษณะลวนลาม การละเมิดสิทธิทางเพศ ได้แก่ การใช้กำลังบังคับภรรยา ให้ภรรยามีเพศสัมพันธ์ในลักษณะที่ภรรยาไม่ชอบและไม่ต้องการ การบังคับให้ภรรยาขายบริการทางเพศหรือมีเพศสัมพันธ์กับชายอื่น และการมีเพศสัมพันธ์กับภรรยาโดยไม่คำนึงว่าภรรยาจะมีความสุขหรือไม่

4. <u>ความรุนแรงทางด้านเศรษฐกิจ</u> หมายถึง การที่สามีกระทำรุนแรงในลักษณะการควบคุมรายได้ของภรรยา การให้เงินภรรยาไม่พอใช้ การบังคับให้ภรรยาออกไปทำงานนอกบ้านเพื่อหาเงินมากๆ และการบังคับให้ภรรยาชดใช้หนี้สินที่ตนเป็นผู้กระทำ

จากลักษณะและรูปแบบความรุนแรงในครอบครัวดังกล่าว สตรีสามารถเผชิญกับความรุนแรงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง หรือหลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน ( วันทนีย์ วาสิกะสิน และสุนีย์ เหมะประสิทธิ์ , 2545 : 3 )

**สาเหตุของความรุนแรงในครอบครัว** ( อรอนงค์ อินทรวิจิตร และนรินทร์ กรินชัย , 2542 )

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีต่างๆจะเห็นว่าการเกิดปัญหาความรุนแรงต่อสตรีในครอบครัวนั้นมิได้เกิดจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง หากแต่เกิดจากหลายๆสาเหตุประกอบกัน ซึ่งสาเหตุของความรุนแรงต่อสตรีในครอบครัวนั้น สามารถแบ่งได้เป็น

1. การขาดความพร้อมในการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล การที่คนคนหนึ่งไม่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูด้วยความรัก ความเข้าใจ ความเมตตาและเอื้ออาทรต่อกันในสมาชิกของครอบครัว หรือการที่คนคนหนึ่งเติบโตขึ้นมาในครอบครัวที่ชอบแสดงพฤติกรรมที่รุนแรงต่อกัน ทั้งทางร่างกาย วาจา และทัศนคติที่มีต่อเพศตรงข้ามในทางลบ ก็เป็นความรุนแรงที่ซ่อนเร้น ทำให้เกิดการดูดซับพฤติกรรม การกระทำ การใช้วาจาและความคิดที่นำไปสู่การเบียดเบียนและการเอาเปรียบทางเพศ

2. ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อที่ถูกถ่ายทอดมาทางศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีที่ให้ความสำคัญกับผู้ชายมากกว่าผู้หญิง ผู้ชายเป็นผู้นำ เป็นผู้สร้างกฎระเบียบควบคุมข้อบังคับทางสังคม ผู้ชายเป็นผู้สร้างผลผลิตทางเศรษฐกิจ ผู้ชายจึงมีอำนาจในการต่อรอง มีสิทธิมากกว่าผู้หญิง และได้ชื่อว่าเป็นเจ้าของ เป็นผู้ครอบครองผู้หญิง เป็นต้น

3. สังคมและสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เอื้ออำนวยให้เกิดความรุนแรง เช่น การยอมรับว่าการที่สามีภรรยาทะเลาะวิวาทตบตีกันเป็นเรื่องธรรมดาระหว่างสามีภรรยา คนอื่นไม่ควรเข้าไปยุ่งเกี่ยวตลอดจน " สื่อ " ต่างๆที่นำภาพและพฤติกรรมความรุนแรงในรูปแบบต่างๆ มาเสนอจนกลายเป็นเรื่องธรรมดาหรือเป็นความเคยชินที่จะเห็น ความรุนแรงในครอบครัวเป็นเรื่องที่ปฏิบัติกันทั่วไปหรือเมื่อมีความรุนแรงเกิดขึ้นในครอบครัว ในชุมชนไม่ได้มีการประณามผู้กระทำความรุนแรงให้เกิดความอับอายและหลาบจำ แต่คนที่ถูกกระทำกลับต้องเป็นผู้เผชิญกับความอับอายเยาะเย้ยและเสียหาย

4. ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจ และไม่ตระหนักถึงคำว่าสิทธิส่วนบุคคล สิทธิสตรี เมื่อไม่รู้ไม่เข้าใจก็ไม่สามารถลุกขึ้นมาปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของตนได้

5. กฎหมายและข้อบังคับทางสังคม ไม่เอื้ออำนวยในการลงโทษผู้กระทำความผิดทางเพศอย่างรุนแรงและฉับพลัน ทั้งระเบียบว่าด้วยการถูกทำร้ายโดยคนใกล้ตัวยังมีช่องโหว่ ทำให้เห็นว่าปัญหาความรุนแรงในครอบครัวเป็นเรื่องส่วนบุคคล ไม่ใช่ปัญหาของคนในส่วนร่วม ผู้หญิงที่ถูกสามีหรือคู่รักทำร้ายร่างกาย หรือภรรยาที่ถูกสามีข่มขืนกลับกลายเป็นเรื่องที่ชาวบ้านไม่ควรเข้าไปยุ่งเกี่ยว ทำให้ส่งเสริมให้ความรุนแรงดำเนินต่อไป

6. ความเจ็บปวดทางจิตใจ อาการทางจิตและทางประสาท และการตกเป็นทาสของสุราหรือสารเสพติดอื่นๆ เป็นอีกสาเหตุหนึ่งซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่รุนแรงในครอบครัวและสังคมโดยส่วนรวม เช่น การฆ่าหรือการทำร้ายภรรยาเป็นประจำเมื่ออยู่ในอาการเมาสุรา หรือยาบ้าออกฤทธิ์ หรือเกิดอาการประสาทหลอน ตลอดจนถึงการฆ่าตัวตาย ฆ่าบุคคลอื่นโดยวิธีการต่างๆ

## ปัจจัยร่วมในพฤติกรรมความรุนแรงในครอบครัว

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความรุนแรงในครอบครัวหลายปัจจัยด้วยกัน แต่ไม่มีปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดเลยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในทุกกรณีหรือเป็นปัจจัยที่อธิบายสาเหตุความรุนแรงในครอบครัวได้ทั้งหมด อย่างไรก็ดีพบว่ามีปัจจัยบางอย่างเป็นสาเหตุได้บ่อยกว่าปัจจัยอื่นๆอันได้แก่

1. ความโดดเดี่ยวของครอบครัว หมายถึง แนวคิดที่ว่าเรื่องในครอบครัวเป็นเรื่องส่วนตัว สภาวะที่คู่สมรสอยู่กันตามลำพังแยกจากคนอื่น และมีการควบคุมโดยสังคมเล็กน้อยหรือไม่มีใครมายุ่งเกี่ยวกับครอบครัวเลย ลักษณะแบบนี้จะเกิดความรุนแรงในครอบครัวได้มากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งครอบครัวที่ก่อตั้งขึ้นโดยปราศจากความพร้อม ระบบสนับสนุนในชุมชนหรือสมาชิกครอบครัว ช่วยระงับความรุนแรงในครอบครัวได้ โดยปฏิสัมพันธ์ในสังคมจะนำไปสู่การปรึกษาหารือ ลดความขัดแย้งความตึงเครียดได้ หรือหากเกิดก็มักไม่ซ้ำซาก เพราะผู้ถูกกระทำจะมีกำลังใจที่จะหนีจากผู้กระทำและหันหาความช่วยเหลือของสังคม

2. ความแตกต่างเชิงอำนาจ คนมีอำนาจเหนือกว่าจะใช้อำนาจบังคับเอากับผู้ที่อ่อนแอกว่า ยิ่งอำนาจแตกต่างกันมากความรุนแรงก็ยิ่งเกิดมาก ถ้าสามารถลดความแตกต่างเชิงอำนาจนี้ได้ความรุนแรงก็จะลดลง ชายที่ไม่มีอำนาจในการควบคุมในที่ทำงานหรือในสังคมเลยแต่มีอำนาจควบคุมพฤติกรรมสมาชิกครอบครัวได้ จะแสดงอำนาจในครอบครัวต่อภรรยาและบุตร ซึ่งอาจออกมาในรูปแบบความรุนแรงได้ ภรรยาที่ถูกสามีแสดงอำนาจใส่ตลอดอาจมาแสดงอำนาจเหนือลูกด้วยการฝึกวินัยอย่างเข้มงวดและก้าวร้าวรุนแรง

3. การใช้สารเสพติด สารเสพติดรวมทั้งสุรา ทำให้ความมีสติรู้ตัวน้อยลง การตัดสินใจผิดพลาด การควบคุมตนเองลดลง จึงสามารถมีพฤติกรรมที่ไม่เคยกระทำมาก่อนได้มากกว่าคนที่มีการควบคุมตนเองได้ดี การเมาสุราของสามีเป็นสาเหตุร่วมค่อนข้างสูงในกรณีที่มีการแจ้งความหรือรายงานที่เกี่ยวข้อง การทำร้ายทุบตีภรรยา

4. สภาพเศรษฐกิจ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความรุนแรงและส่งเสริมให้ความรุนแรงยังคงอยู่ ผู้หญิงหลายคนต้องพึ่งพาสามีทางเศรษฐกิจ หรือไม่มีรายได้เพียงพอที่จะแบกรับภาระเลี้ยงดูได้เองตามลำพัง ทำให้ผู้ชายรู้สึกถึงความมีอำนาจเหนือกว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาจึงยอมทนแบกรับความทุกข์ไว้ ( พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ , 2539 ) กล่าวว่า การข่มเหงทารุณภรรยาส่วนใหญ่พบในกลุ่มชนที่มีรายได้ต่ำ แต่อย่างไรก็ตามยังมีข้อโต้แย้งอยู่ว่าชนชั้นสูงที่มีรายได้มากก็มีโอกาสที่จะข่มเหงทารุณภรรยาได้เหมือนกัน

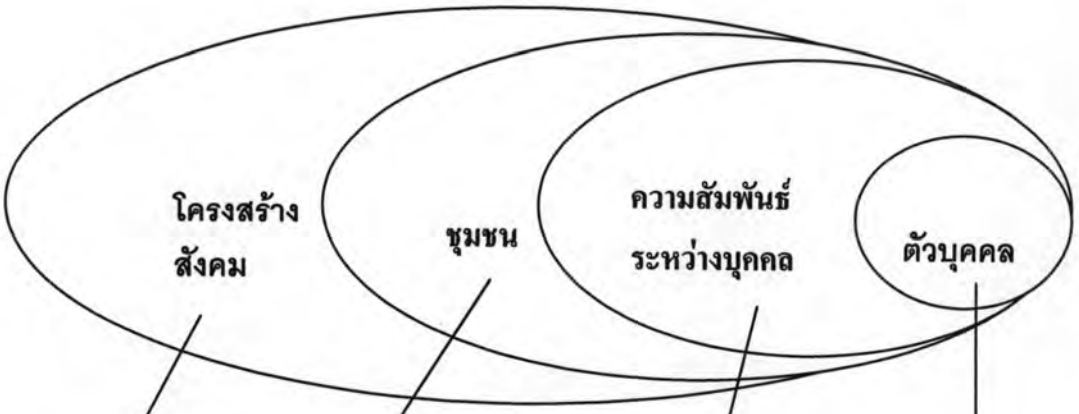
5. การศึกษา การขาดโอกาสทางการศึกษา ทำให้ขาดโอกาสในด้านเศรษฐกิจและถูกล่อลวงได้ง่าย

นอกจากนี้ การไม่รู้ในสิทธิของตนเอง ทำให้ผู้หญิงหลายคนต้องทนอยู่กับความรุนแรงนั้นและบางครั้งก็โทษว่าความผิดเหล่านั้นเป็นความผิดของตน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ยังสามารถอธิบายเพิ่มเติมถึงปัจจัยเสี่ยงต่อการกระทำความรุนแรง และปัจจัยในการปกป้องคุ้มครองเพื่อลดความรุนแรงที่ก่อให้เกิดความรุนแรงในครอบครัวต่อสตรี ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2

ปัจจัยเสี่ยงต่อการกระทำความรุนแรง และปัจจัยในการปกป้องคุ้มครองเพื่อลดความรุนแรงที่ก่อให้เกิดความรุนแรงในครอบครัวต่อสตรี




**ปัจจัยปกป้อง**

| | | | |
|---|---|---|---|
| - ระบบการเมืองมั่นคง คุ้มครองความปลอดภัย เข้มแข็ง<br>- ส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ<br>- ส่งเสริมการไม่ใช้ความรุนแรงระหว่างหญิงชาย | - ชุมชนเข้มแข็ง กลมเกลียวกัน<br>- ผู้หญิงได้เข้าเรียนโรงเรียน<br>- ผู้หญิงมีบทบาทและได้รับการยอมรับ<br>- มีระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่มีประสิทธิภาพ | - ความสัมพันธ์ในครอบครัวแน่นเหนียว รักใคร่กัน<br>- ผู้หญิงมีส่วนร่วมควบคุมรายได้ในครอบครัว | -มีความภาคภูมิใจในตนเอง<br>- รับรู้ต่อศักยภาพและความสามารถของตนเอง |

**ปัจจัยเสี่ยง**

| | | | |
|---|---|---|---|
| - มีวัฒนธรรมที่ยอมรับการใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา<br>- มีการแบ่งบทบาทหญิงชายอย่างเคร่งครัด<br>- ภาวะความเป็นชายสัมพันธ์กับการมีอำนาจ | - ชุมชนอ่อนแอ<br>- มีภาวะการว่างงานสูง<br>- ผู้หญิงมักต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยวจากชุมชนและครอบครัว<br>- ภาวะอาชญากรรมสูง มาเฟียและอันธพาลครอบงำ มีแหล่งอบายมุข การระบาดของยาเสพติด สื่อลามกและสื่อรุนแรงอื่นๆ | - มีความขัดแย้งในบ้าน<br>- คนในบ้านดื่มแอลกอฮอล์หรือเสพสิ่งเสพติด<br>- ผู้ชายครอบครองและควบคุมทรัพย์สินและ | - ความเป็นชาย<br>- มีประวัติการถูกกระทำรุนแรง<br>-ถูกปฏิเสธไม่มีใครต้องการสัมพันธ์ด้วย<br>- ขาดทักษะในการแก้ไขความขัดแย้งทางจิต |

ที่มา : ปรับจาก WHO Fact Sheet, June2000 อ้างถึงใน กฤตยา อาชวนิจกุลและคณะ, 2546 .

จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่า สาเหตุของความรุนแรงนั้น คงมองแค่จุดใดจุดหนึ่ง เช่น ปัจจัยเฉพาะบุคคลคงไม่ได้ เพราะปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากการผสมผสานกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม ซึ่งการใช้ความรุนแรงต่อสตรีนั้นก็จะมีระดับการใช้ความรุนแรงที่แตกต่างกันด้วย

**วัฏจักรของความรุนแรง** ( The cycle of violence )

Wiehe ( 1998 ) ได้แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. <u>ภาวะตึงเครียด</u> ( The Tension – Building Stage ) หรือระยะก่อตัวสะสม สามีเครียดจากความคาดหวังให้ภรรยาเป็นอย่างที่ตนต้องการ พยายามควบคุมพฤติกรรมภรรยา ทั้งที่รู้ว่าไม่เหมาะสมแต่ไม่ยอมรับ ภรรยาเองก็พยายามที่จะทำให้สามีพอใจ ไม่ถือว่าเป็นความรุนแรงโดยการตำหนิตนเอง แม้ว่าสามีจะพยายามควบคุม โดยในระยะเริ่มตึงเครียดนี้อาจใช้เวลาเป็นหลายสัปดาห์ หลายเดือนหรือหลายปี

2. <u>ภาวการณ์ทำร้ายกันอย่างรุนแรง</u> ( The Acute Battering Incident ) ตัวกระตุ้นให้เกิดเหตุการณ์นี้มาจากทั้งภายในภายนอก ฝ่ายภรรยาอาจมารับการรักษาที่โรงพยาบาลหรือแจ้งตำรวจ ส่วนสามีจะทำเป็นไม่เข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้น ผู้หญิงจะวิตกกังวล อาย เสียศักดิ์ศรี นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ซึมเศร้า และจะไม่พูดถึงสาเหตุโดยตรงแม้ร่างกายจะมีบาดแผล

ระยะที่สองนี้ถือว่าเป็นระยะวิกฤตของภรรยา ถ้าภรรยาปรารถนาที่จะให้วงจรของการกระทำรุนแรงนี้แตกหัก ภรรยาจะต้องออกจากบ้านและหาที่พักพิง ( shelter ) ซึ่งจะเป็นที่ใดก็ได้ หรือสถานที่ซึ่งมีกฎหมายคุ้มครองภรรยาที่ออกจากบ้าน และอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับการยุติวงจรของการกระทำรุนแรง โดยคู่สมรสต้องไปปรึกษาบุคคลในระดับวิชาชีพที่สามารถช่วยการใช้ชีวิตคู่ของพวกเขาได้

3. <u>ภาวะของความรักและความสำนึกผิด</u> ( The Calm Period ) ระยะนี้เป็นที่รู้จักกันทั่วไปว่า The Honeymoon Phase เป็นภาวะที่นำไปสู่วงจรของการกระทำรุนแรงซ้ำ เนื่องจากเป็นภาวะที่สามีได้แสดงออกถึงความสำนึกผิด โดยการขอโทษและให้สัญญาว่าจะไม่ทำอีก ทำให้ภรรยารู้สึกว่าการให้อภัยจะเป็นวิธีที่จะทำให้สามีเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมรุนแรง แต่ในทางตรงกันข้าม การให้อภัยกลับก่อให้เกิดการทำร้ายครั้งต่อๆไป และวงจรของการกระทำรุนแรงครั้งต่อไปก็จะเริ่มขึ้นโดยเพิ่มความถี่และระดับของความรุนแรงมากขึ้น และการปรองดองคืนดีก็เป็นส่วนสนับสนุนให้ความรุนแรงเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก

**ขั้นพัฒนาการของความรุนแรง**

ภาวะวิกฤตของความรุนแรงจะไม่เกิดขึ้นทันทีทันใด แต่จะมีการพัฒนาเป็นระยะๆ จากการที่บุคคลต้องเผชิญปัญหา ความสำคัญอยู่ที่การป้องกันภาวะวิกฤตทางอารมณ์และการเพิ่มศักยภาพทางอารมณ์จากการถูกทำร้าย ( Caplan , 1964 cited in Lee Ann Hoft , 1990 ) ได้แบ่งขั้นพัฒนาการของความรุนแรงเป็น 4 ระยะ ดังนี้

1. เหตุการณ์ที่ทำร้ายนั้นเป็นสาเหตุทำให้เพิ่มระดับความวิตกกังวล ( anxiety ) เช่น ในกรณีที่ผู้หญิงถูกสามีหรือคู่รักชก ต่อย ผู้หญิงจะมีความรู้สึกช็อคและประหลาดใจว่าทำไม รวมทั้งกลุ้มใจว่าจะมีความสามารถป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำได้อย่างไร

2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาล้มเหลวบ่อยครั้ง เช่น ผู้หญิงพยายามที่จะพูดคุยด้วยแต่ถูกปฏิเสธ ผู้หญิงพยายามที่จะทำตัวให้น่ารักและทักทายเป็นครั้งที่ 2 แต่ผู้ชายแสดงความไม่สนใจและทุบตีผู้หญิงซ้ำอีก

3. ระดับของความวิตกกังวลได้เพิ่มขึ้น ตามความล้มเหลวของกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา เช่น การขอความช่วยเหลือจากญาติพี่น้อง การแจ้งความกับตำรวจ

4. ระดับของภาวะวิกฤต ( active crisis ) เช่น การสนับสนุนทางสังคมล้มเหลว และปัญหาก็ยังดำเนินต่อไป ความวิตกกังวลจึงเพิ่มขึ้นจนถึงภาวะที่ทนไม่ได้ ผู้หญิงก็อาจจะฆ่าตัวตายหรือพยายามที่จะฆ่าคนรัก

**ผลกระทบของการใช้ความรุนแรงในครอบครัว**

1. ผลกระทบต่อเด็กและสตรี

1.1 ผลกระทบทางร่างกาย เด็ก และสตรีที่ถูกกระทำร้ายจะได้รับบาดเจ็บ ตั้งแต่เล็กน้อยหรือบาดเจ็บสาหัส จนถึงเสียชีวิต การบาดเจ็ยเล็กน้อย ได้แก่ ฟกช้ำ บวมเจ็บ บาดเจ็บมาก เช่น กระดูกหัก ที่พบบ่อย คือ ดั้งจมูกหัก กราม แขนและอวัยวะภายในช้ำหรือฉีกขาด การบาดเจ็บสาหัสต้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล ( บุศรินทร์ คล่องพยาบาล , 2542 )

1.2 ผลกระทบทางจิตใจ จากการศึกษาของ Symonds ( อ้างถึงใน ศิริเพชร ศิริวัฒนา , 2538 ) ได้อธิบายว่า ลำดับขั้นของผลกระทบทางด้านจิตใจของเด็กและสตรีที่ตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 อาการตกใจ ไม่เชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นกับตน ทำให้ปฏิเสธไม่ยอมรับ ต่อมาเมื่อเด็กและสตรียอมรับความเป็นจริงมากขึ้น จึงเริ่มเข้าสู่ลำดับที่ 2

1.2.2 เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว อ่อนแอ ซึ่งจะกดดันให้เด็กและสตรีนั้นขาดสติสัมปชัญญะ

1.2.3 เด็กและสตรีเกิดการทบทวนเรื่องราวของชีวิตในอดีต และตั้งใจจะทำทุกอย่างให้ดีขึ้น

1.2.4 เป็นขั้นตอนสุดท้าย คือ การเกิดบาดแผลทางจิตใจ เด็กและสตรีที่ตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงจะมีอาการถดถอยของวุฒิภาวะทางจิตใจ เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ตนต้องถูกทำร้ายร่างกายและจิตใจมาเป็นเวลานานจะเกิดการถดถอยลงไปสู่พฤติกรรม อ่อนแอ ยอมพ่ายแพ้ และถือเอาแต่ความพอใจของตนเอง ถ้าหากขั้นตอนนี้ยังดำเนินอยู่ต่อไปจะทำให้เด็กและสตรีนั้นเลียนแบบความก้าวร้าวซึ่งฟรอยด์ เรียกว่า พยาธิสภาพที่ได้รับการถ่ายโยง ( Pathological transference ) หมายถึง การที่เด็กและสตรีที่เป็นฝ่ายถูกกระทำรุนแรงตลอดเวลา จะเลียนแบบความก้าวร้าวมาสู่ตนเองและอาจนำไปสู่บุตรหลาน

สำนักกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ( 2545 ) ได้นำเสนอผลกระทบต่อสตรีซึ่งเป็นผู้ถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัว ดังนี้

1. ผู้หญิงที่ถูกกระทำรุนแรงทางด้านร่างกายและทางเพศ จะได้รับบาดเจ็บบางรายพิการหรือถึงแก่ชีวิต และผู้หญิงที่ถูกล่วงเกินทางเพศอาจตั้งครรภ์โดยไม่พึงประสงค์นำไปสู่ปัญหาการทำแท้งหรือมีบุตรโดยไม่พร้อมกลายเป็นปัญหาสังคม ติดเอดส์หรือเป็นโรคจากการมีเพศสัมพันธ์

2. ผู้หญิงที่ถูกกระทำทารุณกรรมจะมีผลกระทบทางด้านจิตใจ คือ สูญเสียความมั่นใจ อับอาย กลัวสังคมไม่ยอมรับ มีความกดดัน เครียด หวาดผวา คิดว่าตนเองเป็นฝ่ายผิดลงโทษตนเอง และที่สำคัญคิดว่าตนเองได้สูญเสียคุณค่าความเป็นมนุษย์ บางรายถึงกับมีอาการทางจิต เสียสติถ้าถูกกระทำซ้ำๆ

2. <u>ผลกระทบต่อครอบครัว</u>

ครอบครัวที่มีพฤติกรรมความรุนแรงในครอบครัวอยู่เสมอ จะไม่สามารถทำหน้าที่ครอบครัวที่ดีได้ เพราะว่าความสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวถูกทำลาย บุคคลที่เป็นหัวหน้า เป็นหลักของครอบครัว คือ สามี ภรรยา หรือพ่อแม่ ไม่สามารถทำหน้าที่ของตนได้ดี ครอบครัวไม่สงบสุข เหินห่าง ขาดความรัก ความสามัคคี และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ครอบครัวลักษณะนี้ไม่สามารถดำเนินอยู่ในสังคมอย่างปกติได้ ในที่สุดก็เกิดปัญหาการหย่าร้าง ซึ่งส่งผลต่อเด็กที่ต้องประสบปัญหาครอบครัวแตกแยก และอาจเกิดการเลียนแบบพฤติกรรมของบุตรในรูปแบบของการใช้ความรุนแรงในด้านต่างๆ เป็นต้น ( กิตวิภา สุวรรณรัตน์ , 2545 )

3. ผลกระทบต่อสังคม

พฤติกรรมการใช้ความรุนแรงในครอบครัว มีผลต่อทั้งด้านความสุขและทางด้านเศรษฐกิจของสังคม ทั้งยังเป็นปัญหาเรื้อรังถ่ายทอดถึงคนรุ่นหลังได้อีก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สังคมต้องเข้าใจปัญหาอย่างชัดเจน ตระหนักถึงความรุนแรงและความพร้อมใจกันทุกฝ่าย เพื่อดูแลป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นมาในอนาคต การทะเลาะเบาะแว้ง ด่าทอ ทุบตีกันในครอบครัว รบกวนเพื่อนบ้านและความสงบสุขในชุมชน ผลต่อเศรษฐกิจที่ไม่สามารถประมาณค่าได้ ถ้ารวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการแก้ปัญหานี้รวมการสูญเสียด้านผลิตผลต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นจากผู้กระทำรุนแรงและผู้ถูกกระทำรุนแรง ปัญหาเด็กเร่ร่อนที่มีสาเหตุส่วนหนึ่งจากครอบครัวแตกแยกซึ่งเด็กเร่ร่อนจรจัด นอกจากจะเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของสังคมและประเทศชาติแล้ว เด็กเหล่านี้แทนที่จะศึกษาเล่าเรียนทำหน้าที่การงานเป็นกำลังพัฒนาประเทศชาติ กลับเป็นผู้สร้างปัญหาให้สังคม ทั้งต่อตนเองและเพื่อนร่วมสังคม ทั้งนี้รัฐต้องสูญเสียทรัพยากรบุคคลและค่าใช้จ่ายมากมายเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ( บุศรินทร์ คล่องพยาบาล , 2542 )

ดังนั้นจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัวดังกล่าว เป็นการศึกษาภาพรวมของปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจและอธิบายถึงลักษณะของความรุนแรงในครอบครัว สาเหตุของการเกิดความรุนแรงในครอบครัว วัฏจักรของความรุนแรง และผลกระทบของการใช้ความรุนแรงในครอบครัวของสตรีที่ประสบปัญหาในชีวิตจริง ทั้งนี้จะเห็นว่าปัจจัยที่มากระตุ้นให้ครอบครัวเกิดความรุนแรงหรือความขัดแย้งภายในมีหลายแบบแตกต่างกันไป หากความรุนแรงนั้นไม่มากเกินไป ก็อาจง่ายต่อการหาหนทางแก้ไขได้ทันเวลา แต่หากความรุนแรงนั้นมีมากจนไม่สามารถตกลงกันได้ภายในครอบครัว อาจสร้างปัญหาให้กับสถาบันครอบครัวได้มาก ทำให้องค์กรต่างๆต้องเข้ามามีส่วนช่วยเหลืออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อไม่ให้เหตุการณ์ความรุนแรงต่างๆมีมากจนไม่สามารถแก้ไขได้ในที่สุด

## 6. แนวคิดเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ( Social Support )

ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวนั้น ไม่สามารถจัดการได้ตามลำพังโดยครอบครัวของตนเอง แต่จำเป็นจะต้องอาศัยทรัพยากร ซึ่งรวมถึงบุคคลภายนอกเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุน

**ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม**

กฤตยา อาชวนิจกุล ( 2542 ) อธิบายถึง " การสนับสนุนทางสังคม " ( Social Support )

ระบุว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปรากฏการณ์ทางจิตวิทยาสังคมของบุคคล ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่บุคคลรับรู้หรือประเมินว่าจะได้รับความช่วยเหลือและได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม เช่น การได้รับความรัก การยกย่อง การเห็นคุณค่า ความภาคภูมิใจ และเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคมและมีความผูกพันซึ่งกันและกัน ซึ่งมีผลทางบวกและทางลบต่อความเป็นอยู่ การตัดสินใจและการปรับตัวกับความเครียดของบุคคล

House ( 1981 , อ้างใน จุฬาภรณ์ โสตะ , 2543 ) ให้ความหมายของ "การสนับสนุนทางสังคม " ว่า หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความรักใคร่ห่วงใย ความไว้วางใจ ความช่วยเหลือด้านการเงิน สิ่งของ แรงงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับ และข้อมูลเพื่อการเรียนรู้และการประเมินตนเอง

Pender ( 1987 , อ้างใน จุฬาภรณ์ โสตะ , 2543 ) ให้ความหมายของ "การสนับสนุนทางสังคม " ว่า หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ ได้รับความรัก รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น โดยได้จากกลุ่มคนในระบบสังคมนั้นเองเป็นผู้ให้การสนับสนุน ด้านจิตใจ อารมณ์ วัสดุอุปกรณ์ ข่าวสาร คำแนะนำ อันจะทำให้บุคคลนั้นสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม

สรุป " **การสนับสนุนทางสังคม** " หมายถึง การที่บุคคลในสังคมมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ในด้านต่างๆตามปัจจัยที่มีและความเหมาะสม ได้แก่ การให้กำลังใจ การแสดงความห่วงใย การช่วยเหลือด้วยวัตถุ สิ่งของ หรือเงิน การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และสามารถที่จะหยัดยืนอยู่ในสังคมได้

**แหล่งสนับสนุนทางสังคม**

หมายถึง สมาชิกในเครือข่ายทางสังคม ที่ให้การสนับสนุนทางสังคมแก่บุคคล

Pender ( 1987 , อ้างใน บุญเสริม หุตะแพทย์ , 2544 ) แบ่งประเภทกลุ่มสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสนับสนุนตามธรรมชาติ กลุ่มเพื่อน องค์กรทางศาสนา กลุ่มอาชีพ และกลุ่มที่ให้ความช่วยเหลือที่ไม่เป็นวิชาชีพ ไว้ดังนี้

1. กลุ่มสนับสนุนตามธรรมชาติ เป็นกลุ่มปฐมภูมิช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความไวและเห็นความสำคัญของความต้องการของสมาชิกแต่ละคน และมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น ครอบครัว

ครอบครัวที่สามารถเผชิญปัญหาและภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพมีลักษณะสำคัญ คือ เป็นครอบครัวที่มีทรัพยากรสูง หมายถึง เป็นครอบครัวที่มีความแข็งแกร่ง มั่นคง ชัดเจนในโครงสร้างและบทบาทของครอบครัว มีความไว้วางใจ ยกย่อง นับถือ ช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความยืดหยุ่นและสามารถเผชิญอุปสรรค มีความผูกพันและมีเป้าหมายร่วมกัน มีลักษณะเป็นครอบครัวที่มีพฤติกรรมหรือกลยุทธ์ในการปรับตัว เรียนรู้พฤติกรรมการปรับตัวใหม่เมื่อวิธีการครั้งแรกไม่ได้ผล

2. กลุ่มเพื่อน เป็นกลุ่มสนับสนุนที่สามารถทำหน้าที่อย่างไม่เป็นทางการ ในการตอบสนองความต้องการทั่วไป และความต้องการเฉพาะแก่สมาชิก

3. องค์กรทางศาสนา เป็นสถาบันสนับสนุนที่เก่าแก่ในสังคม องค์กรทางศาสนาถือว่ามีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การสนับสนุนทางด้านจิตใจสำหรับผู้ประสบปัญหาได้อย่างดี

4. กลุ่มวิชาชีพ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีทักษะและความชำนาญในการให้ความช่วยเหลือดูแลและให้บริการ ได้แก่ แพทย์ พยาบาลเป็นต้น

5. กลุ่มให้ความช่วยเหลือที่ไม่เป็นวิชาชีพ เช่น อาสาสมัคร ซึ่งให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลบางกลุ่มในการเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ กลุ่มช่วยเหลือตนเอง หรือกลุ่มช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นกลุ่มที่มีความผูกพันในลักษณะของกลุ่มปฐมภูมิ โดยการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีปัญหาหรือประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันมาให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเผชิญภาวะวิกฤตด้วยบรรยากาศที่เอื้ออาทรกัน จึงเป็นแหล่งข้อมูลและให้ทักษะที่สำคัญในการแก้ปัญหา ทำให้ผู้ประสบปัญหามีความภาคภูมิใจในตนเอง และยังเป็นกลุ่มช่วยเหลือกันโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายน้อย

**ระดับของแรงสนับสนุนทางสังคม**

Gottlieb ( 1985 , อ้างใน จุฬาภรณ์ โสตะ , 2543 ) ได้แบ่งระดับของแรงสนับสนุนทางสังคม เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับกว้าง ( Macrol level ) เป็นการเข้าร่วมหรือการมีส่วนร่วมในสังคม อาจวัดได้จากความสัมพันธ์กับสถาบันในสังคม การเข้าร่วมกับกลุ่มต่างๆด้วยความสมัครใจ และการดำเนินชีวิตอย่างไม่เป็นทางการในสังคม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆในชุมชนที่อาศัยอยู่

2. ระดับกลุ่มเครือข่าย ( Mezzo level ) เป็นการมองที่โครงสร้างและหน้าที่ของเครือข่ายสังคม ด้วยการพิจารณาจากกลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธภาพอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มเพื่อน กลุ่มบุคคลใกล้ชิดในสังคมที่เสมือนญาติ

3. ระดับแคบหรือระดับลึก ( Micro level ) เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลที่มี

ความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด โดยมีความเชื่อว่า คุณภาพของความสัมพันธ์มีความสำคัญมากกว่าปริมาณ เครือข่ายของแรงสนับสนุนในระดับนี้ ได้แก่ สามี ภรรยา และสมาชิกในครอบครัว

**ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม** ( Type of Social Support )

House ( 1981 , อ้างใน จุฬาภรณ์ โสตะ , 2543 ) ได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมในการให้แรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ด้าน โดยเน้นถึงการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล ดังนี้

1. ด้านอารมณ์ ( Emotional Support ) เป็นการสนับสนุนทางสังคมที่ทำให้รู้สึกว่าได้รับความรัก ความไว้วางใจ จริงใจ การเอาใจใส่ ยกย่อง เห็นคุณค่า และมีความผูกพัน
2. ด้านการประเมิน ( Appraisal Support ) เป็นการสนับสนุนทางสังคมที่ทำให้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับกรช่วยเหลือตนเอง การประเมินความสามรถ สมรรถภาพของตนเอง เปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นในสังคมและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร ( Information Support ) เป็นการสนับสนุนทางสังคมที่ทำให้ได้ความรู้ คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ การชี้แนะแนวทาง ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติและนำไปใช้ในการปรับสภาพแวดล้อมได้
4. ด้านวัตถุ สิ่งของ การเงินและแรงงาน ( Instrumental Support ) เป็นการสนับสนุนทางสังคมที่ทำให้ได้รับความช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของคน ในเรื่องวัสดุสิ่งของ เงิน แรงงาน

**หลักการของการสนับสนุนทางสังคม** มีดังนี้ ( บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์ , 2528 อ้างใน ประภาเพ็ญ สุวรรณและสวิง สุวรรณ , 2536 )

1. มีการติดต่อสื่อสารระหว่าง " ผู้ให้ " และ " ผู้รับแรงสนับสนุน "
2. ลักษณะของการติดต่อสื่อสารนั้น จะประกอบไปด้วย
   2.1 ข้อมูลข่าวสารมีลักษณะที่ " ผู้รับ " เชื่อว่า มีคนสนใจ เอาใจใส่และมีความรักความหวังดีในตนอย่างจริงใจ
   2.2 ข้อมูลข่าวสารมีลักษณะที่ " ผู้รับ " รู้สึกว่า ตนเองมีคุณค่า และเป็นที่ยอมรับในสังคม
   2.3 ข้อมูลข่าวสารมีลักษณะที่ " ผู้รับ " เชื่อว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสามารถทำประโยชน์ให้แก่สังคมได้
3. ปัจจัยนำเข้าของแรงสนับสนุน อาจอยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสาร สิ่งของ หรือจิตใจ

4. ช่วยให้ " ผู้รับ " ได้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่เขาต้องการ คือ การมีสุขภาพอนามัยที่ดีทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต

### การสนับสนุนทางสังคมกับการยุติความรุนแรงในครอบครัว

จากการศึกษาความเกี่ยวข้องระหว่างการสนับสนุนทางสังคม กับการกระทำรุนแรงต่อภรรยา พบว่าการสนับสนุนทางสังคม เป็นเงื่อนไขสำคัญที่มีผลต่อความยาวนานที่ภรรยาจะตกอยู่ในภาวการณ์กระทำรุนแรงซ้ำและตัดสินใจยุติภาวะการกระทำรุนแรง( Steinmetz , 1985 อ้างใน โชติมา กาญจนกุล และศันสนีย์ เรืองสอน , 2542 ) การที่ภรรยาตกอยู่ในวงจรของการกระทำรุนแรง ไม่ได้หมายความว่าภรรยาจะเป็นผู้ยอมจำนนหรือสิ้นหวัง แต่เนื่องจากขาดการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อแบบดั้งเดิมของสังคมที่มีการทำร้ายภรรยา และในช่วงเวลาที่ภรรยาตกอยู่ในวงจรของการกระทำรุนแรงนั้น ก็ได้แสวงหาแหล่งความช่วยเหลือเพื่อที่จะใช้จัดการกับชีวิตของเธอกับบุคคลที่เธอรัก และเมื่อการสนับสนุนทางสังคมถึงจุดที่เธอคิดว่าเพียงพอ ภรรยาจะจัดกระบวนการบุคลิกภาพและจัดการกับบุคคลที่แวดล้อม โดยอาศัยการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านส่วนตัว การให้คำแนะนำ ให้ที่พักพิง หรือเพิ่มความกดดันทางสังคมแก่สามี ( Bowker , 1983 อ้างใน โชติมา กาญจนกุล และศันสนีย์ เรืองสอน , 2542 ) ในระยะแรกของภาวะการทำร้ายร่างกายส่วนใหญ่ภรรยาจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัว แต่แหล่งสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจยุติภาวะการกระทำรุนแรงมักเป็นแหล่งสนับสนุนจากสังคมภายนอก เช่น ตำรวจ นักจิตบำบัด พยาบาล พระหรือนักบวช นักกฎหมาย หน่วยงานสวัสดิการสังคม บริการสังคมสงเคราะห์ องค์กรแนะแนวกลุ่มผู้หญิงและศูนย์ช่วยเหลือผู้หญิงที่ถูกทำร้าย อย่างไรก็ตาม แหล่งสนับสนุนทางสังคมต่างๆเหล่านี้ ก็ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้หญิงส่วนใหญ่ที่มีปัญหาถูกสามีทำร้ายได้ ถ้าผู้หญิงยังเต็มใจทนอยู่กับภาวการณ์ทำร้ายร่างกาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจเปิดรับความช่วยเหลือของผู้หญิงเองทั้งสิ้น ( โชติมา กาญจนกุล และศันสนีย์ เรืองสอน , 2542 )

## 7. แนวคิดการจัดบริการสำหรับผู้ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสำหรับครอบครัว

งานสวัสดิการครอบครัว ( Family Welfare ) เป็นงานที่ทำให้ครอบครัวมีความเป็นอยู่ดีขึ้นทุกด้าน หรือช่วยให้สมาชิกในครอบครัวมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น มีอาชีพมั่นคง สุจริต มี

รายได้แน่นอนเพียงพอสำหรับการใช้จ่าย มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคงเป็นหลักแหล่ง มีสุขภาพอนามัยดี มีการศึกษาดีมีสัมพันธภาพที่ดี และสามารถปรับตนเองให้เข้ากับบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้ดี กล่าวไว้ว่า งานสวัสดิการครอบครัวมุ่งให้ความช่วยเหลือแก่ครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนนานับประการ ( ศรีทับทิม พานิชพันธ์ , 2537 อ้างถึงใน บุญเสริม หุตะแพทย์ , 2544 )

การบริการครอบครัว หรือการบริการสำหรับครอบครัว ( Family Service ) ประกอบด้วยการบริการสังคม ( Social Service ) ที่หลากหลาย โดยทั่วไปการบริการเหล่านี้จัดขึ้นโดยองค์การสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเน้นความเอื้ออาทร หรือความห่วงใยในครอบครัวต่างๆที่อยู่ในเครือข่ายหรือตรงจุดมุ่งหมายขององค์การนั้นๆ องค์การดังกล่าวมีชื่อเรียกว่า องค์การบริหารครอบครัว ( Family Service Agency ) โดยมีหลักการทำงาน 2 ประการ คือ

1. การให้คำแนะนำการจัดการปัญหาครอบครัว เช่น ปัญหาเดือดร้อนในการครองชีพ ความประพฤติของเด็ก และปัญหาเดือดร้อนอื่นๆ เช่น ข้อขัดแย้งระหว่างสามีภรรยาและบุตร
2. การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน รวมถึงการจ่ายเงินสงเคราะห์แก่ครอบครัวผู้มีปัญหาทางเศรษฐกิจ หรือปัญหาด้านที่อยู่อาศัย

งานสวัสดิการครอบครัว มุ่งให้ความช่วยเหลือครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน เช่น

1. ปัญหาเกี่ยวกับชีวิตสมรส เป็นปัญหาที่เกิดจากการบาดหมางระหว่างสามีและภรรยา จนนำไปสู่ความแตกแยกของครอบครัว
2. ปัญหาความขัดแย้งระหว่างญาติพี่น้องของสามีภรรยา หรือระหว่างเครือญาติ
3. ปัญหาด้านการเงิน
4. ปัญหาเรื่องศาสนา
5. ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบิดามารดาและบุตร
6. ปัญหาเกี่ยวกับความบกพร่องในการทำหน้าที่ของบิดา-มารดาต่อบุตร
7. ปัญหาการอบรมเลี้ยงดู เช่น การเลี้ยงดูแบบมีระเบียบวินัยที่เคร่งครัดจนเกินไป ความขัดแย้งระหว่างบิดามารดาและบุตรเมื่อบุตรไม่ปฏิบัติตามกรอบที่กำหนด หรือกรณีการเลี้ยงดูบุตรแบบประคบประหงม ปกป้องหรือตามใจมาเกินไป แม้บุตรกระทำผิด
8. ปัญหาผู้สูงอายุ
9. ปัญหาสุขภาพอนามัย ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต
10. ปัญหาการขาดความสามัคคีปรองดองกันจนเกิดช่องว่างในครอบครัว ขาดสัมพันธ

ภาพที่ดีและใกล้ชิดสนิทสนมระหว่างสมาชิกในครอบครัว ซึ่งนำไปสู่ความทุกข์ทรมานและการขาดเสถียรภาพ

ยุพา วงศ์ไชย ( 2537 อ้างถึงใน บุญเสริม หุตะแพทย์ , 2544 ) ได้กล่าวถึง สถาบันครอบครัวกับงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยว่า การป้องกันแก้ไขปัญหาสังคมนั้นควรใช้แนวคิดสถาบันครอบครัวเป็นจุดมุ่งหมาย และเครื่องมือในการดำเนินการเป็นสำคัญ เพราะความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวจะเป็นภูมิคุ้มกันให้สมาชิกทุกคน ได้แก่ ทารก เด็ก เยาวชน พ่อแม่ ให้อยู่กันร่วมอย่างมีความสุข และยังเป็นพลังวิเศษที่ช่วยให้ปัญหาครอบครัวลดน้อยลง หรือไม่มีเลย จุดหมายที่สำคัญของสังคมย่อมมาจากครอบครัวที่มั่นคง

นอกจากนี้ ในแผนสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 1 ( พ.ศ. 2530 - 2534 ) ได้กำหนดแผนงานพัฒนาความมั่นคงของสถาบันครอบครัวไว้ในช่วงแผนฉบับที่ 1 โดยให้มีการรณรงค์ส่งเสริมความมั่นคงของครอบครัวได้มากขึ้น ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะในภาคเอกชน ที่ต้องการเน้นให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความมั่นคงของครอบครัวให้มาก โดยผ่านสื่อมวลชนต่างๆ

สำหรับการบริการสังคมสงเคราะห์ที่จัดให้ครอบครัวส่วนใหญ่ ยังเป็นการบริการให้คำปรึกษาแนะนำก่อนและหลังการสมรส โดยเฉพาะการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ที่จะมีครอบครัวคู่สมรสที่เยาว์วัย จากการประเมินผลการดำเนินงานเรื่องความมั่นคงในชีวิตครอบครัว พบว่า การดำเนินการที่ผ่านมายังไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ชัดเจน และขาดองค์กรและทรัพยากรสำหรับการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

สำหรับแผนสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 2 ( พ.ศ. 2535-2539 ) ได้กำหนดแผนงานที่จะระดมการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน และครอบครัว ได้ร่วมกับทางราชการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะการกำหนดแนวทางและมาตรการต่างๆที่เป็นการพยายามเพิ่มศักยภาพในบทบาทหน้าที่ของสถาบันครอบครัวให้มากขึ้น

**แนวคิดเกี่ยวกับมาตรการการดำเนินงานกับปัญหาความรุนแรงในครอบครัว**

เนื่องจากปัญหาความรุนแรงในครอบครัวมีความซับซ้อนและละเอียดอ่อน การบริการป้องกันและแก้ไขจึงจำเป็นต้องอาศัยนักวิชาชีพหลายสาขาร่วมมือกัน และต้องมีมาตรการทั้งด้านสังคม ( Social Intervention ) และมาตรการทางกฎหมาย ( Legal Measure ) ซึ่งงานส่วนใหญ่มีการดำเนินงานเป็นลักษณะการคุ้มครองแก้ไขมากกว่าการป้องกัน โดยเฉพาะการให้ความ

ช่วยเหลือในระยะวิกฤต ที่เป็นความต้องการฉุกเฉินของผู้ถูกกระทำความรุนแรง เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางกฎหมาย และการบริการจัดหางาน เพื่อหารายได้เลี้ยงตนเอง เป็นต้น ( คณะกรรมาธิการสตรี เยาวชน และผู้สูงอายุ วุฒิสภา , 2540 อ้างถึงในบุญเสริม หุตะแพทย์ , 2544 )

จากร่างรายงานการพิจารณาศึกษาเรื่องปัญหาความรุนแรงในครอบครัวของคณะกรรมาธิการกิจการสตรี เยาวชน และผู้สูงอายุ วุฒิสภา ( 2540 ) ได้ระบุว่า มีมาตรการการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาพฤติกรรมความรุนแรงในครอบครัวในการคุ้มครองและแก้ไข 2 ลักษณะ คือ

1. **การช่วยเหลือผู้ถูกกระทำความรุนแรง** ดำเนินการโดย

1.1 จัดบริการทางการแพทย์ โดยการตรวจวินิจฉัยและให้การรักษา บันทึกผลการตรวจ เพื่อเป็นหลักฐานทางกฎหมาย รายงานปัญหาและแจ้งตำรวจ ส่งไปปรึกษานักสังคมสงเคราะห์และนักกฎหมาย ติดตามดูแลและฟื้นฟูสภาพจิตใจ ตลอดจนแก้ไขฟื้นฟูความพิการทางกาย

1.2 บริการสังคมสงเคราะห์ โดยการจัดหาที่พักชั่วคราว จัดหาอาหารและสิ่งจำเป็นอื่นๆ ให้คำปรึกษาปลอบใจ ส่งปรึกษาแพทย์และนักกฎหมาย ช่วยเหลือด้านการเงินและการประกอบอาชีพ ติดตามดูแลโดยประสานงานกับแพทย์และนักกฎหมาย

1.3 บริการทางกฎหมาย โดยดำเนินการรับแจ้งเหตุและแจ้งความทำบันทึกหลักฐาน ส่งปรึกษาแพทย์ จนถึงการติดตามเรื่องการดำเนินคดีหรือกระบวนการทางกฎหมาย

2. **การคลี่คลายปัญหาครอบครัว** ดำเนินการโดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้กระทำรุนแรง การให้คำปรึกษาร่วมกัน ( ถ้ามี ) เพื่อให้ผู้ถูกกระทำมีความพร้อมที่จะกลับคืนสู่สภาพปกติ

นอกจากนี้ จากการศึกษาข้อมูลจัดบริการสำหรับครอบครัวที่ประสบปัญหาความรุนแรงในต่างประเทศนั้น หน่วยงานมักพิจารณาตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การจัดบริการทางการแพทย์ ในกรณีที่ผู้รับบริการถูกทำร้ายร่างกาย และการบริการให้คำปรึกษาและบริการส่งต่อผู้ถูกกระทำไปรับความช่วยเหลือยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป เช่น กรณีที่มาขอรับคำแนะนำช่วยเหลือ ผู้รับบริการอาจมีความต้องการด้านการประกอบอาชีพ หรือการบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ทั้งนี้มีจุดหมายในการบริการหลักๆ 3 ประการ คือ

2.1 <u>การป้องกัน</u> เช่น การดำเนินการให้ความรู้และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนด้านทรัพยากร

2.2 <u>การเข้าแทรกแซง</u> ในกรณีที่มีปัญหาการทำร้ายร่างกาย จิตใจ หรือด้านสังคม และกรณีที่มีผลกระทบในระยะยาว

2.3 <u>การให้ความช่วยเหลือสนับสนุน</u> เช่น จัดเจ้าหน้าที่เป็นตัวแทน หรือเป็นผู้ช่วยผู้ถูกกระทำทารุณ เพื่อลดความกดดัน และช่วยเพิ่มพลังแก่ผู้รับบริการด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเป็นผู้แทนในนามผู้รับบริการ การให้ข้อมูลด้านสิทธิมนุษยชนและสิทธิอื่นที่พึงได้รับ การให้ผู้รับบริการตระหนักถึงสิทธิในการป้องกันตนเองจากการถูกกระทำทารุณ เป็นต้น

ในการจัดบริการด้านความรุนแรงในครอบครัว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมักมีการจัดบริการที่เน้นตามกลุ่มผู้รับบริการ คือ เด็ก ผู้หญิง ผู้สูงอายุ และการบริการแก่คู่สมรสในครอบครัวที่มีปัญหาความรุนแรง โดยมีลักษณะการบริการในกลุ่มต่างๆ และตามจุดมุ่งหมายของการบริการ ดังตัวอย่างที่ประมวลได้ ดังนี้

**ศูนย์บริการช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤตจากความรุนแรง : ศูนย์พึ่งได้** (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นการจัดบริการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวของประเทศไทย ซึ่งเป็นศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นในโรงพยาบาล ทำหน้าที่รับเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นคนไข้ที่เข้ามารับการรับรักษาพยาบาล และส่วนหนึ่งเป็นผู้ถูกกระทำรุนแรงที่ได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น เช่น สถานีตำรวจ โรงเรียน แล้วส่งต่อมาที่โรงพยาบาล แพทย์และพยาบาลผู้ทำหน้าที่ตรวจผู้ป่วยจะทำหน้าที่คัดกรอง เมื่อทราบหรือสงสัยว่าเป็นผู้ถูกกระทำรุนแรง จะส่งตัวให้แก่ศูนย์ฯ รับผิดชอบ ทางศูนย์ฯ จะตรวจสภาพร่างกายและจิตใจ เก็บข้อมูล ทำการรักษาพยาบาลแล้วพิจารณาว่าจะให้ความคุ้มครอง ช่วยเหลือในด้านใดบ้าง ซึ่งจะต้องมีทีมสหวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ เช่น การช่วยเหลือด้านการดำเนินคดี การจัดหาที่พักชั่วคราว การช่วยเหลือทางด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น ถือได้ว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงอย่างครบวงจร (One Stop Service) ทั้งในด้านให้การรักษาพยาบาล การช่วยเหลือทางด้านจิตใจ (ให้คำปรึกษา) ช่วยเหลือทางด้านเศรษฐกิจ การประสานงานส่งต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน และช่วยเหลือทางด้านสังคม ซึ่งปัจจุบันมีศูนย์ oscc ทั้งหมดในโรงพยาบาลประจำจังหวัดในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและสังกัดกรุงเทพมหานครรวม 104 ศูนย์ สามารถให้บริการแก่ประชาชนทั่วประเทศ

**<u>วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ฯ</u>**

1. เพื่อให้บริการเด็กและสตรีที่ได้รับความรุนแรงที่มีปัญหาวิกฤตทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมในลักษณะ One Stop Service

2. เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเหตุ เด็ก และสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง รวบรวมข้อมูลและข้อมูลเบื้องต้นประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. เพื่อให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และป้องกันการกระทำซ้ำซ้อนแก่เด็ก สตรี และครอบครัวที่ถูกกระทำรุนแรง

4. เพื่อประสานงานและสร้างเครือข่ายการดำเนินในลักษณะสหสาขาวิชาชีพ ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติของภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรท้องถิ่น และประชาชน

5. เพื่อส่งเสริมการสนับสนุน การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้การช่วยเหลือแก่เด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงร่วมกันของสหสาขาวิชาชีพ

6. เพื่อประสานงานช่วยเหลือเด็ก สตรี และครอบครัวที่ถูกกระทำรุนแรงกับทีมสหวิชาชีพ

**<u>รูปแบบในการดำเนินงานของศูนย์ฯ</u>**

การทำงานในรูปแบบสหวิชาชีพ เนื่องจากเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง ส่วนใหญ่มีปัญหาซับซ้อนจำเป็นต้องได้รับการดูแลช่วยเหลือจากบุคลากรหลายสาขาวิชาชีพ ในหลายหน่วยงานในลักษณะของรูปแบบสหวิชาชีพอย่างแท้จริง จึงจะสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทั้งในโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาล

- สหวิชาชีพในโรงพยาบาล ได้แก่ แพทย์ จิตแพทย์ พยาบาล และนักสังคมสงเคราะห์
- สหวิชาชีพนอกโรงพยาบาล ได้แก่ ตำรวจ อัยการ ครู และพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัด

กล่าวได้ว่า การจัดสวัสดิการสำหรับครอบครัวมีขึ้นเพื่อทำให้ครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุข หลักการทำงานมุ่งเน้นการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาครอบครัวและการให้การสงเคราะห์ในลักษณะต่างๆ สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการให้ความช่วยเหลือครอบครัวที่ประสบปัญหาความรุนแรงที่มีดำเนินการในประเทศไทย กล่าวกันว่ามักเป็นการดำเนินการในลักษณะการคุ้มครองและแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก จึงมีความแตกต่างกับการดำเนินการในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศแถบตะวันตก อย่างเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา หรือแม้แต่ประเทศออสเตรเลีย ที่ส่วนใหญ่เริ่มดำเนินการก่อนหน้าประเทศไทย มาตรการการดำเนินของประเทศดังกล่าวมักเป็นลักษณะการวางแผนป้องกับควบคุมไปกับการให้บริการช่วยเหลือ การดำเนินการป้องกันนั้นจะเป็นลักษณะการให้ความรู้ การกระตุ้นให้สังคมตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมทรัพยากรสำหรับการป้องกันปัญหา ไปจนถึงการให้ความคุ้มครองผู้ประสบปัญหาในลักษณะต่างๆ เช่น ทางการแพทย์ ทางสังคมสงเคราะห์ หรือการบริการทางกฎหมาย

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร

นิตยา จึงเกษมสุข ( 2532 ) ศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการสื่อสารเพื่อการพัฒนาจิตใจผู้เข้ารับการอบรมของสำนักธรรมปฏิบัติ โดยได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยสำคัญในกระบวนการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาจิตใจผู้เข้ารับการอบรมของสำนักธรรมปฏิบัติโดยการศึกษาปัจจัยผู้ทำการอบรม เนื้อหาของการอบรม วิธีการอบรม และผู้เข้ารับการอบรม ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ทำการอบรม เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ไว้วางใจในสายตาของผู้เข้ารับการอบรมซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้เอื้ออำนวยต่อการยอมรับสารของผู้รับสาร

2. เนื้อหาของการอบรม มีความชัดเจนแจ่มแจ้ง สามารถนำไปทดลองปฏิบัติได้ ซึ่งเมื่อผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาได้แจ่มแจ้งและทดลองปฏิบัติแล้วเห็นผลดีย่อมง่ายต่อการยอมรับสารต่อไป

3. ผู้เข้ารับการอบรม ไม่จำเป็นจะต้องมีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจสูงจึงจะยอมรับสารได้ คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรมที่มีผลต่อการพัฒนาจิตใจกลับเป็นความเอาใจใส่ความเพียรและความอดทนในการปฏิบัติของแต่ละบุคคลเอง

กนกรัตน์ วงศ์ลักษณ์พันธ์ ( 2542 ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟูกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมฟื้นฟูของผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูเพื่อเลิกยาเสพติด เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู ทักษะชีวิต พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมฟื้นฟู ทัศนคติต่อการเลิกยาเสพติด ผลการวิจัยพบว่า

1. กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ กลยุทธ์การสื่อสารโดยทั่วไป การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่ม และการสื่อสารในชุมชนบำบัด ทั้งนี้ในแต่ละประเภทของการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ จะใช้กลยุทธ์และเทคนิคที่หลากหลายรูปแบบไม่มีแบบแผนกำหนดที่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ สถานการณ์การสื่อสาร และคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม ลักษณะนิสัยของผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูเป็นประการสำคัญ แต่ทั้งนี้จะดำเนินการสื่อสารภายใต้ความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความจริงใจ แบ่งปันความรัก ความอบอุ่น และความเอื้ออาทร

2. ทักษะชีวิต ในระหว่างการบำบัดฟื้นฟูจะได้รับประโยชน์จากประสบการณ์การเรียนรู้ทักษะชีวิตต่างๆ จากกิจกรรมฟื้นฟูตามตารางประจำวัน และทักษะชีวิตที่ได้รับนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการหลีกเลี่ยงสิ่งเสพติดสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปลอดภัย ตลอดจนการปรับเปลี่ยนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี

3. ทัศนคติต่อการเลิกยาเสพติด พบว่า ผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟู จะมีทัศนคติที่ดีต่อการเลิกยาเสพติดอย่างชัดเจน เมื่อได้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูในระยะเวลาหนึ่ง และสามารถตระหนักถึงคุณค่า ประโยชน์ของการเลิกยาเสพติด ตลอดจนเพิ่มความมุ่งมั่นที่จะเลิกยาเสพติดให้หายขาดโดยไม่กลับไปเสพซ้ำ

จรัสพร กิรติเสวี ( 2544 ) ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารเพื่อฟื้นฟูจิตใจผู้ป่วยจิตเวช ทั้งในโรงพยาบาลและในครอบครัว โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ป่วย 6 คน และญาติของผู้ป่วยทั้ง 6 คน และทีมบำบัดจิตเวชผู้รับผิดชอบผู้ป่วยรวม 24 คน ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก สังเกตการณ์และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า ทีมบำบัดจิตเวชมีกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างบุคคลที่ปรับให้เข้ากันได้ทั้งอาการของผู้ป่วย อารมณ์ของผู้ป่วยและปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของผู้ป่วยแต่ละคน แต่ละสถานการณ์ ส่วนญาติยังมีวิธีการจัดการกับสถานการณ์ที่ขัดแย้งไม่ดีพอ ยังไม่มีความเข้าใจในตัวผู้ป่วยและอาการของผู้ป่วยที่ดีพอ และเมื่อจัดกิจกรรมเสริมสัมพันธภาพในครอบครัว พบว่าญาติสามารถนำเอาความรู้ที่ได้จากการอบรม " กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อฟื้นฟูจิตใจผู้ป่วยจิตเวช " ไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของกันและกันมากขึ้น และผู้ป่วยต้องการให้ทุกคนสื่อสารกับตนเหมือนเป็นธรรมดา ไม่ใช่ผู้ผิดปกติหรือผู้ก่อเกิดปัญหา

วราภา จิระรัตนวรรณ ( 2544 ) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการสื่อสารระหว่างครูข้างถนนมูลนิธิสร้างสรรค์เด็กกับเด็กเร่ร่อน โดยทำการศึกษารูปแบบกระบวนการสื่อสาร กลยุทธ์และวิธีการสื่อสารที่ครูของมูลนิธิสร้างสรรค์เด็กใช้ในการเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์กับเด็กเร่ร่อน โดยใช้พื้นที่ในการปฏิบัติงาน 5 พื้นที่ ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง พื้นที่รังสิต พื้นที่สามย่าน พื้นที่สาทร และพื้นที่บางกะปิ โดยผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ครูข้างถนนของมูลนิธิใช้กระบวนการสื่อสารกับเด็กเร่ร่อน 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1.ขั้นเตรียมการ ได้แก่ การเตรียมตัวของครูข้างถนนซึ่งเป็นสื่อบุคคลในฐานะผู้ส่งสาร 2.ขั้นปฏิบัติการในการรุกเข่าพื้นที่ การเข้าถึงและการสร้างความสัมพันธ์ด้วยความวิเคราะห์ และประเมินเพื่อแบ่งกลุ่มเด็กเร่ร่อนซึ่งเป็นผู้รับสาร 3. ขั้นติดตามและประเมินผลกลยุทธ์และวิธีการที่ใช้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์และวิธีการ มี 5 ข้อ ได้แก่ 1. ตัวแปรด้านนโยบายและและแผนงาน 2. ตัว

แปรด้านครู 3. ตัวแปรด้านเด็ก 4. ตัวแปรด้านพื้นที่ สภาพและบุคคลแวดล้อม 5. ตัวแปรด้านสถานการณ์

ทวีป ลิมปกรณ์วณิช ( 2547 ) ศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจบุคคลให้มาบริจาคอวัยวะ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้โน้มน้าวใจบุคคลประกอบด้วยกลยุทธ์ 5 ประการ คือ 1. กลยุทธ์การใช้สื่อ โดยใช้สื่อบุคคล ได้แก่ การใช้บุคคลที่น่าเชื่อถือและการใช้บุคคลที่มีชื่อเสียง และการใช้สื่อมวลชน 2. กลยุทธ์การบรรยายให้ความรู้ 3. กลยุทธ์การหาพันธมิตร 4. กลยุทธ์การใช้หน่วยรับบริจาคเคลื่อนที่ และ 5. กลยุทธ์การจัดอบรม/สัมมนา นอกจากนี้ยังใช้การจัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์ในการบริจาคอวัยวะอีกด้วย ซึ่งได้รับผลสัมฤทธิ์จากการได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในระดับหนึ่ง เนื่องจากเป็นงานที่ขอความร่วมมือ ไม่ใช่งานประจำ และกิจกรรมบางอย่างไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ส่วนขั้นตอนการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของผู้แสดงความจำนงประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1. การประเมินสิ่งท้าทาย 2. การแสวงหาทางเลือก 3. การชั่งน้ำหนักทางเลือก 4. การตัดสินใจ 5. การยืนยันการตัดสินใจ

นิรมล บางพระ ( 2547 ) ศึกษาการสื่อสารของมูลนิธิผู้หญิงในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสตรี พ.ศ. 2527-พ.ศ. 2547 เป็นการวิจัยที่ใช้วิจัยแบบสหวิธีการ ด้วยการศึกษาจากเอกสาร ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของมูลนิธิผู้หญิงต่อสตรีที่ได้รับความรุนแรงในครอบครัว อันได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ , สื่ออิเล็คทรอนิกส์ , สื่อวีดีทัศน์ , ข่าวที่นำเสนอโดยสื่อมวลชนเรื่องความเคลื่อนไหวของมูลนิธิผู้หญิงและแฟ้มประวัติการเข้ารับบริการของสตรีที่ได้รับความรุนแรงในครอบครัว ในส่วนการศึกษาแบบสอบถาม ได้สอบถามสมาชิกจดหมายข่าวศูนย์ข่าวผู้หญิง และในส่วนการศึกษาของการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการวิจัยพบว่า การใช้สื่อในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสตรีมีการจัดทำขึ้นและมีความหลากหลายหลายของสื่อในการใช้งานในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย แต่สื่อที่ดีที่สุดในการสื่อสารระหว่างมูลนิธิผู้หญิงกับสตรีที่เข้ารับบริการ คือ สื่อบุคคล เพราะสื่อบุคคลนั้นเป็นผู้ที่จะเข้าถึงผู้ที่ประสบปัญหาได้ เนื่องจากผู้ประสบปัญหามีความเชื่อใจและสามารถปรึกษาแก้ไขปัญหาร่วมกันได้ สื่อบุคคลที่สำคัญอีกสื่อ คือ อาสาสมัครของมูลนิธิที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างมูลนิธิกับประชาชนในพื้นที่ ในการให้ความรู้และข้อมูลที่ถูกต้องในสิ่งที่มูลนิธิต้องการสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมายได้เข้าใจ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่มูลนิธิตั้งไว้

นฤมล จุลมกร ( 2548 ) ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานให้คนพิการ และปัจจัยทางสังคมที่สนับสนุนงานของคนพิการ รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารในการจัดหางานให้คนพิการ พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการในกระบวนการจัดหางานคนพิการนั้น มีเจ้าหน้าที่ฯเป็นตัวแปรสำคัญ

ในการสื่อสาร ซึ่งไม่มีลักษณะของการสื่อสารที่เป็นแบบแผนชัดเจน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการใช้วิจารณญาณของเจ้าหน้าที่ฯตามสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ โดยใช้วิธีการสื่อสารในการสร้างความเป็นกันเองเพื่อโน้มน้าวใจคนพิการ การสร้างความสนใจเพื่อขอความร่วมมือจากสถานประกอบการ การจัดงานสัมมนาเพื่อสร้างโอกาสพบปะระหว่างสถานประกอบการกับคนพิการ และการประชาสัมพันธ์ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฯให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

ทางด้านปัจจัยทางสังคมที่สนับสนุนงานของคนพิการ ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านระบบการศึกษา ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านแนวนโยบายการจ้างงาน ที่มีส่วนช่วยผลักดันในการพัฒนางานสำหรับคนพิการ อันยังผลให้คนพิการรู้จักคุณค่าของตนเอง อีกทั้งปัจจัยเหล่านั้นยังแสดงถึงการที่สังคมเปิดโอกาส และยอมรับความสามารถของคนพิการ

**งานวิจัยเกี่ยวกับความรุนแรงต่อสตรี**

ศิริเพชร ศิริวัฒนา ( 2538 ) ได้ศึกษาปัญหาความรุนแรงในครอบครัว โดยศึกษาเฉพาะกรณีผลกระทบทางด้านสุขภาพจิตของหญิงที่ถูกสามีทำร้ายร่างกาย การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและสถานการณ์สิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และเพื่อศึกษาผลกระทบทางด้านสุขภาพจิตของภรรยาที่ตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงจากสามี โดยศึกษาเป็นรายกรณี ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา อาชีพ และรายได้ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำ เหตุการณ์เฉพาะหน้าที่นำไปสู่ความรุนแรงในครอบครัว คือ ปัญหารายได้ไม่เพียงพอ สามีดื่มสุรา ติดยาเสพติด ติดการพนัน สามีเป็นคนมีอารมณ์โกรธโมโหร้าย และเคยมีประวัติอาการทางจิต นอกจากนี้ยังพบว่า สุขภาพจิตของสตรีที่ถูกสามีทุบตีทำร้ายร่างกายได้รับผลกระทบในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานของคนไทย ได้แก่ การย้ำคิดย้ำทำ การวิตกกังวล ความก้าวร้าว และความซึมเศร้า

ปัญชลี โชติคุต ( 2541 ) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ความรุนแรงต่อคู่สมรส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและประเภทของการใช้ความรุนแรงต่อคู่สมรส ศึกษารูปแบบและประเภทของการใช้ความรุนแรงต่อคู่สมรสของเพศชายและหญิง รวมทั้งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ความรุนแรงต่อคู่สมรส ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษากับประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน พบว่ารูปแบบและประเภทของการใช้ความรุนแรงที่พบมากที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ การทำร้ายจิตใจ การทำร้ายร่างกายและการมุ่งจะทำร้ายร่างกาย และพบว่า

ประเภทความรุนแรงที่เป็นการทำร้ายจิตใจเพศหญิงใช้ความรุนแรงประเภทนี้มากกว่าเพศชาย และปัจจัยความสัมพันธ์กับการใช้ความรุนแรง คือ ประสบการณ์อ้อมด้านความรุนแรง การมีส่วนร่วมทางสังคม การสนับสนุนทางสังคม เพศ ระยะเวลาการสมรส การใช้แอลกอฮอล์และความถี่ในการใช้แอลกอฮอล์ การยอมรับการใช้ความรุนแรง และการยอมรับการใช้ความรุนแรงของบิดามารดา โดยมีข้อเสนอแนะว่าการศึกษาพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงเป็นเรื่องไม่เปิดเผย ทำให้มีผลต่อการเก็บข้อมูล ควรใช้การสัมภาษณ์ประกอบการศึกษาเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลมากขึ้น

มนทกานติ์ เชื่อมชิต ( 2545 ) ได้ศึกษาเรื่องสตรีกับการถูกทำให้เป็นเหยื่อในหนังสือพิมพ์และชีวิตหลังผ่านพ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของการรายงานข่าวที่ทำให้ผู้หญิงที่ตกเป็นข่าว กลายเป็นจำเลยของสังคมและตกเป็นเหยื่อของหนังสือพิมพ์ และดูว่าภายหลังจากการรายงานข่าวของหนังสือพิมพ์ไปแล้ว ผู้หญิงเหล่านั้นได้ให้ความหมายต่อการรายงานข่าวของหนังสือพิมพ์อย่างไร และหลังจากที่ตกเป็นข่าวแล้วผู้หญิงเหล่านั้นได้รับผลกระทบจากการตกเป็นข่าวอย่างไรบ้าง โดยเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาจากกรณีศึกษาการนำเสนอข่าวผู้หญิง 4 กรณีศึกษา และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้หญิงทั้ง 4 ที่ตกเป็นข่าว ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการรายงานข่าวที่ทำให้ผู้หญิงที่ตกเป็นข่าว กลายเป็นจำเลยของสังคมและตกเป็นเหยื่อของหนังสือพิมพ์นั้น เกิดจากการที่นักข่าวรายงานข่าวตามกรอบ "การเล่าเรื่อง" ที่ได้วางไว้ ซึ่งประกอบไปด้วย 1. รายละเอียดของเหตุการณ์ 2. รายละเอียดของภูมิหลังเหตุการณ์และภูมิหลังของผู้หญิงที่ตกเป็นข่าว 3. ผลต่อเนื่องของเหตุการณ์ 4. ปฏิกิริยาจากฝ่ายต่างๆ และ 5. การใช้ภาษาที่มีการให้คุณค่าและซ่อนนัยยะเอาไว้ สำหรับการให้ความหมายของผู้หญิงที่ตกเป็นข่าวต่อการรายงานข่าวของหนังสือพิมพ์นั้น มีความแตกต่างจากสิ่งที่หนังสือพิมพ์ได้รายงาน เพราะผู้หญิงที่ตกเป็นข่าว จะตีความเหตุการณ์จากสิ่งที่ตัวเองประสบมา เป็นการบอกเล่าถึงประสบการณ์เฉพาะตัว ในขณะที่หนังสือพิมพ์จะตีความจากแนวคิดหลักหรืออุดมการณ์หลักของสังคม ส่วนผลกระทบที่ผู้หญิงได้รับจากการตกเป็นข่าวนั้น คือชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างลำบากมากยิ่งขึ้น และต้องใช้เวลายาวนานในการก้าวผ่าน

วันทนีย์ วาสิกะสิน และสุนีย์ เหมะประสิทธิ์ ( 2545 ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ค่านิยมและทัศนคติของสังคมไทยต่อปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง เพื่อทราบทัศนคติของสังคมไทยต่อปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง และเพื่อทราบสาเหตุของความรุนแรงในสังคมไทย จากการศึกษาพบว่าทัศนคติของสังคมไทยไม่เห็นด้วยกับปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง ไม่ว่าจะเป็นความรุนแรงในครอบครัว สถานศึกษา ที่ทำงานและที่สาธารณะ และไม่เห็นด้วยว่าปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงเป็นเรื่องเฉพาะตัว นอกจากนี้พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับภูมิหลังเรื่องความรุนแรงในครอบครัว ความ

รุนแรงในสถานศึกษา การคุกคามทางเพศในที่ทำงาน การคุกคามทางเพศที่ผู้ชายกระทำต่อผู้หญิง มีความสัมพันธ์กับการป้องกันและแก้ไขความรุนแรงของผู้หญิงในสังคม งานวิจัยชิ้นนี้เสนอแนะว่า สังคมไทยต้องให้ความสำคัญกับปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เริ่มจากการเมืองการปกครอง ต้องกำหนดนโยบายแก้ไขปัญหา สถาบันสื่อมวลชนต้องรณรงค์อย่างต่อเนื่องกว้างขวาง ปรับเปลี่ยนกฎหมายและค่านิยมชายเป็นใหญ่ให้หมดไป

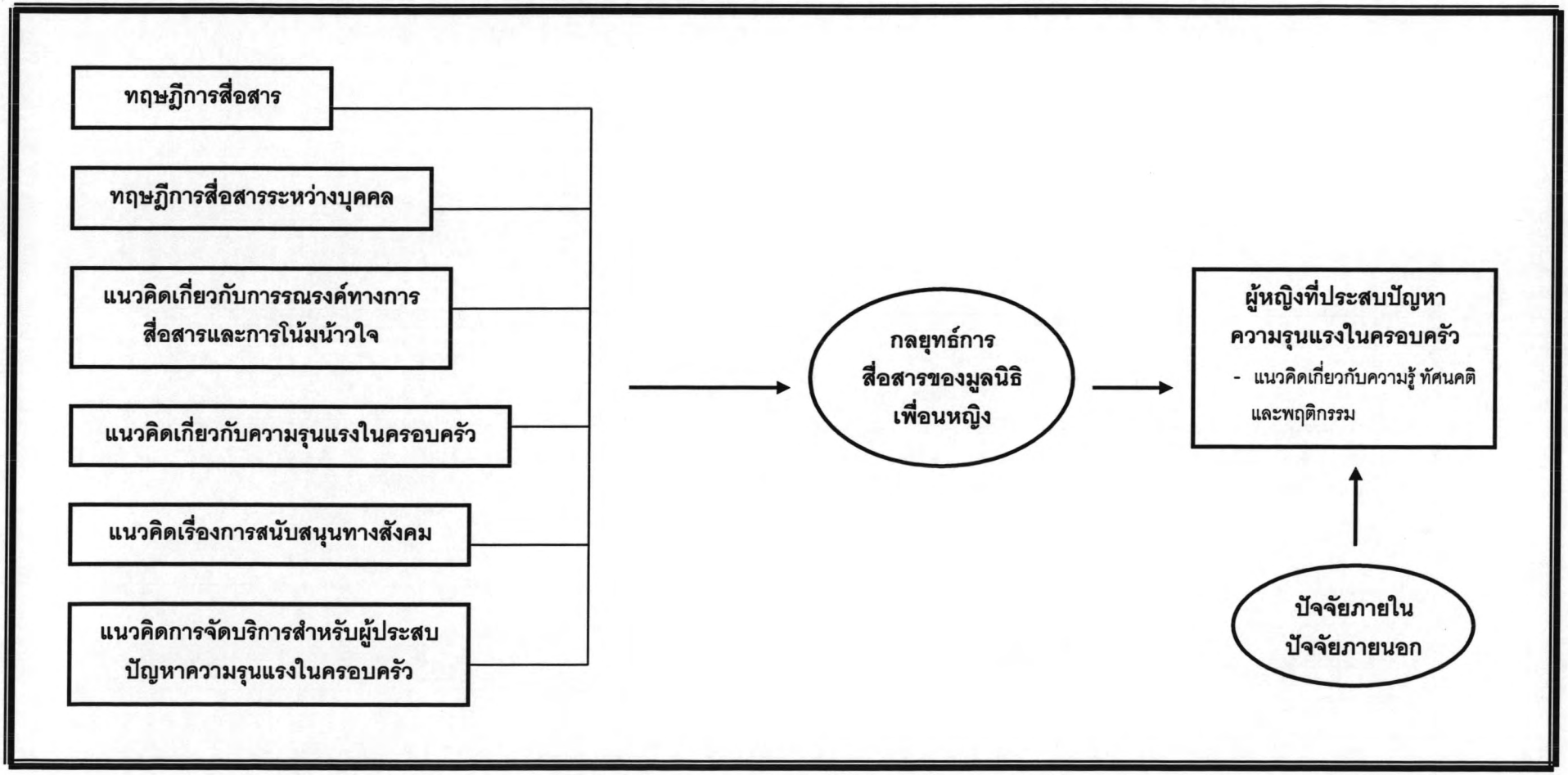
วิลาสินี พนานครทรัพย์ ( 2545 ) ศึกษาความรุนแรงต่อผู้หญิงในชีวิตคู่ : เสียงของผู้หญิง มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอประสบการณ์และคำอธิบายประสบการณ์ของผู้หญิงที่เผชิญกับการถูกสามีทำร้ายร่างกายเพื่อกระบวนการและการจัดการความรุนแรงของผู้หญิงเป็นอย่างไร โดยใช้แนวคิดสตรีนิยม ศึกษาด้วยวิธีการของชาติพันธุ์วรรณา ผลการวิจัยพบว่า ความรุนแรงที่เกิดขึ้นมีลักษณะการเกิดซ้ำ คือ เมื่อผู้หญิงถูกสามีทำร้ายร่างกายครั้งแรก ผู้หญิงจะไม่ออกจากความสัมพันธ์ทันทีแต่พยายามหาสาเหตุที่สามีทำร้ายเธอ เมื่อค้นหาสาเหตุแล้วผู้หญิงจะให้ความหมายกับการทุบตีทำร้ายที่เกิดขึ้นครั้งแรกในลักษณะลดความรุนแรงลง โดยการกล่าวอ้างไปถึงการลืมตัวของสามี ความรักที่พวกเขามีต่อกัน หรือแม้กระทั่งการกล่าวโทษตนเอง อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้หญิงยกโทษให้สามีความรุนแรงไม่ได้ยุติลง ตรงกันข้ามเมื่อเกิดปัญหาหรือความตึงเครียดในครอบครัวขึ้นมามักจะจบลงด้วยการทำร้าย โดยที่ระดับความรุนแรงและความถี่เพิ่มขึ้นด้วย แต่หลังจากภาวะการทำร้ายร่างกายจบลงสามีมักจะกล่าวขอโทษและการสำนึกผิดจากสามีเสมอ ผู้หญิงจึงจำทนด้วยความหวังที่ว่าการทำร้ายจะไม่เกิดขึ้นอีก ทั้งการไร้ที่พึ่งพิงและการทนอยู่เพื่อการรักษาความเป็นครอบครัว สำหรับการจัดการปัญหาของผู้หญิงพบว่ามี 3 รูปแบบ คือ การทนอยู่ การแยกทาง และการฆ่าสามี โดยเงื่อนไขที่ทำให้ผู้หญิงสามารถยุติโดยการหย่าร้าง คือ การที่ผู้หญิงตระหนักได้ว่า การทนอยู่ไม่ใช่วิถีทางของการแก้ปัญหา และการที่ผู้หญิงสามารถพึ่งพาตนเองได้ผนวกกับการได้รับความช่วยเหลือจากแหล่งสนับสนุนทางสังคม ในขณะที่รูปแบบการยุติปัญหาโดยการฆ่าสามีเป็นวิธีที่ผู้หญิงไม่ได้ตั้งใจให้เกิดไม่คาดคิดมาก่อนว่าการกระทำของเธอจะทำให้สามีตาย

อภิสรา ปังเร็ว ( 2545 ) ศึกษาความเคลื่อนไหวขององค์กรสตรี และข่าวความรุนแรงต่อสตรีในหนังสือพิมพ์ วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาจากหนังสือพิมพ์ 4 ฉบับ จากการนำเสนอเนื้อหาทั้งในด้านการใช้ภาษา สถานภาพของสตรีที่เป็นแหล่งข่าว กลวิธีที่นำเสนอข่าว และศึกษาประเภทความรุนแรงต่อสตรี และการสัมภาษณ์ผู้นำองค์กรสตรี 5 แห่ง โดยเป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะลึก ผลการวิจัยพบว่า การเคลื่อนไหวขององค์กรสตรีต่อวงการสื่อสารมวลชน ในการที่สื่อมวลชนถูกตั้งข้อหาว่าเป็นผู้ตอกย้ำความรุนแรง

และถ่ายทอดวัฒนธรรมความรุนแรงต่อสตรี ซึ่งการเคลื่อนไหวขององค์กรสตรีมีทั้งการใช้ยุทธวิธีเคลื่อนไหวอย่างสันติ ทั้งการพูดคุยขอร้อง ทำจดหมายร้องเรียนหรือร่างข้อเสนอแนะโดยร่วมกับองค์กรด้านเด็กและสตรี นำไปสู่ยุทธวิธีที่แตกต่างกันแต่ละองค์กร ในการใช้การพูดคุยสร้างความเข้าใจ กลยุทธ์นำพึ่งเรือเสือพึ่งป่า กลยุทธ์การผลักดันสองทาง การสร้างมาตรฐานตรวจสอบสื่อ และกลยุทธ์การดึงดูดใจ แต่ที่ได้รับความร่วมมือ ได้แก่ สื่อยังยึดติดกับกรอบการนำเสนอแบบเดิมๆ ข่าวความรุนแรงต่อสตรียังอยู่ในข่าวหน้าหนึ่ง ส่งผลต่อการใช้สำนวนภาษาและภาพประกอบที่หวือหวา มองว่าข่าวความรุนแรงต่อสตรีเป็นจุดขาย มักมองว่าองค์กรสตรีเข้าข้างสตรีด้วยกันเสมอ และองค์กรสตรียังไม่มีพลังพอให้สื่อใส่ใจและขาดพลังจากประชาชน

กฤตยา อาชวนิจกุล และคณะ ( 2546 ) ศึกษาความรุนแรงในชีวิตคู่กับสุขภาพผู้หญิง ใช้วิธีการวิจัย 2 แบบ คือ การวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงคุณภาพ จุดเน้นทางการศึกษา คือ ความรุนแรงทางกายและทางเพศที่ผู้หญิงถูกกระทำโดยคู่ของตน โดยความรุนแรงทางกาย คือ ผลักกระแทก ปาสิ่งของ บีบคอ รัดคอ ตบ ต่อย ตี เตะ ลาก ซ้อม เผา ขู่ว่าจะใช้อาวุธทำร้าย หรือลงมือใช้อาวุธทำร้าย ส่วนความรุนแรงทางเพศ คือ การถูกบังคับร่วมหลับนอน การจำยอมมีเพศสัมพันธ์เพราะความกลัว หรือการถูกบังคับให้มีเพศสัมพันธ์ในท่าที่ผู้หญิงรู้สึกว่าผิดธรรมชาติหรือรับไม่ได้ ผลการศึกษาพบว่า จากการสำรวจผู้หญิงประมาณเกือบครึ่งหนึ่งเคยประสบปัญหาความรุนแรงทางกาย และหรือทางเพศ โดยผลกระทบจากความรุนแรง คือ สุขภาพกายและสุขภาพใจ สำหรับเรื่องการแก้ไขปัญหาความรุนแรงในชีวิตคู่ ส่วนใหญ่ไม่มีทางเลือกมากนักในการจัดการกับปัญหาความรุนแรงที่ได้รับ ส่วนหนึ่งเนื่องจากค่านิยมของสังคมที่มองว่าเรื่องของคู่สามีภรรยาเป็นเรื่องที่ต้องจัดการแก้ไขเอง ผู้หญิงจึงทนและไม่ปรึกษาใครจึงต้องเผชิญปัญหาเพียงลำพัง สถานการณ์ดังกล่าวจะยิ่งรุนแรงมากขึ้นถ้าชุมชนที่อาศัยนั้นมองไม่เห็นความรุนแรงที่เกิดขึ้น และจากการวิจัยพบว่า ผู้หญิงส่วนใหญ่ไม่รู้จักองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวนผู้หญิงที่เข้ารับการช่วยเหลือองค์กรเหล่านี้จึงมีน้อยมาก สะท้อนถึงการไม่สามารถเข้าถึงบริการที่มีอยู่ ในกลุ่มผู้หญิงส่วนใหญ่ยอมทนอยู่เพราะ ไม่ต้องการทิ้งลูกไปและยอมทนอยู่กับความรุนแรง งานวิจัยนี้นอกจากจะชี้ให้เห็นถึงผลกระทบทางสุขภาพที่เกิดต่อสตรีที่ได้รับความรุนแรงแล้ว ยังสะท้อนความสำคัญของบทบาทบุคลากรทางสาธารณสุขในการทำงานรองรับผู้ประสบปัญหาทั้งการป้องกันในกลุ่มที่มีแนวโน้มจะถูกกระทำรุนแรง ตลอดจนรักษาและบำบัดเยียวยา นอกจากนั้นงานวิจัยยังสะท้อนไว้อย่างชัดเจนถึงความเชื่อมโยงของการใช้ความรุนแรงกับทัศนคติและค่านิยมความสัมพันธ์หญิงชายในสังคม ดังนั้นการทำงานเพื่อยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงในสังคมไทยจึงจำเป็นต้องร่วมมือกันของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกๆส่วนของสังคม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงนั้น เป็นการศึกษาภาพรวมของความรุนแรงในครอบครัวต่อสตรีโดยศึกษาอย่างลึกซึ้งจากประสบการณ์ การเรียนรู้ ในมุมมองของสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงเพื่อเป็นแนวทางให้ทราบลักษณะ รูปแบบ ปัจจัยและสาเหตุของความรุนแรงในครอบครัว ตลอดจนทราบแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา และวิธีการวิจัย แต่ยังขาดการศึกษาในเรื่องหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาความรุนแรงในครอบครัวต่อสตรี ว่ามีวิธีการดำเนินงานและขั้นตอนการสื่อสารในการให้ความช่วยเหลือสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารหรือไม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาในประเด็นการสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการถ่ายทอดและขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ โดยมีปัจจัยทางด้านการสื่อสารและปริบททางสังคมช่วยสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดการมีส่วนร่วม ในการให้ความช่วยเหลือสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง ซึ่งผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิง ในการให้ความช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์และวิธีการต่างๆที่มูลนิธิฯใช้ในการให้ความช่วยเหลือสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรง




**แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย**