

การสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์



นางสาวสัณห์สิตา ไส่สถาพรพิพิธ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION FOR REHABILITATING THE VICTIMS OF HUMAN TRAFFICKINGS



Miss Sansita Losatapornpipit

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

Department of Speech Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้า  
มนุษย์

โดย

นางสาวสันหิสา โล่สถาพรพิพิธ


สาขาวิชา

วาริชวิทยา

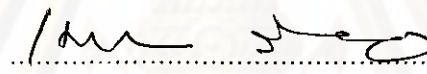
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก


รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช


คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

 ..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล)

 ..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช)

 ..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิระ โรจนประภายนต์)

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สันติสา โล่สถาพรพิพิธ : การสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ (COMMUNICATION FOR REHABILITATING THE VICTIMS OF HUMAN TRAFFICKINGS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ.อวยพร พานิช, 87 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำปรึกษาและเยียวยาจิตใจผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ ขององค์กรจากภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย จำนวน 3 แห่ง และได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน โดยศึกษาบทบาทและวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่เจ้าหน้าที่นำมาใช้ในการสื่อสารกับผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบในระหว่างการสื่อสาร ด้วยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การเก็บข้อมูลแบบสนธิวิธีการ

ผลการวิจัยพบว่า

1. บทบาทและหน้าที่ขององค์กรทั้งสามองค์กรจะมีความแตกต่างกันในเรื่องบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการทำงานที่แตกต่าง
2. เจ้าหน้าที่ใช้กลยุทธ์ในการแนะนำตนเอง การสร้างความไว้วางใจโดยเริ่มจากการแนะนำตนเอง ให้แก่เหยื่อ ในขณะเดียวกันก็ยึดหลักการรักษาความลับ เพื่อเป็นหลักประกันว่าจะไม่มีใครรู้เรื่องส่วนตัว รวมไปถึงการให้ความรู้สึกถึงการเป็นพวกเดียวกัน เลือกใช้สรรพนามที่เหมาะสม ไม่วิพากษ์ในสิ่งที่เหยื่อพูด ไม่มีการตอกย้ำ และสร้างความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้นในตัวผู้เสียหาย การเป็นผู้ฟังที่ดี มีการให้เกียรติในความเป็นมนุษย์ของเหยื่อ ให้คำชมเชย และสร้างกำลังใจ
3. ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ และ ผู้เสียหาย จะประกอบไปด้วยการใช้ภาษาที่แตกต่างกัน เช่น เจ้าหน้าที่คนไทยต้องสื่อสารกับเหยื่อที่เป็นชาวต่างชาติ โดยส่วนมากจะเป็นชาวลาว และ พม่า นอกจากนั้นยังมีสภาพร่างกายที่บอบช้ำของผู้เสียหายทำให้การบอกข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างไม่ราบรื่นนัก และประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างเพศตรงข้าม

ภาควิชา วิชาวิทยาและสื่อสารการแสดง ลายมือชื่อนิสิต สันติสา โล่สถาพรพิพิธ  
สาขาวิชา วิชาวิทยา ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
ปีการศึกษา 2552

## 5184739528 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEYWORDS : TRAFFICKINGS / HUMAN TRAFFICKINGS / COMMUNICATION FOR REHABILITATING / VICTIMS OF HUMAN TRAFFICKINGS

SANSITA LOSATAPORNPIT : COMMUNICATION FOR REHABILITATING THE VICTIMS OF HUMAN TRAFFICKINGS. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. AUYPORN PANICH, 87 pp.

The purpose of this thesis is to study how private and public organizations manage and alleviate the problem of human trafficking. Three government and private organizations have participated in this study by allowing 10 of their field staffs to give detail interview which cover all bases of their job description and their past experiences. The study will encounter the strategy in which staffs use toward each cases of the victim from human trafficking such as how communicate with the victim, managing information etc. All these were done by Multiple Methodology system.

The result from this thesis shows

1. Three organizations have clear roles in alleviating human trafficking. Their staffs have different roles and job description making each organization unique and different from each other.
2. Staffs used a friendly approach by introducing and opening himself to the victim to build trust and connection between the pair. Staffs are careful with their choice of words and sentences so that they only build upon victim confident and do not judge nor criticize on victim experience or action.
3. The main obstacle is the communication. The choice of sentence or choices of words are used at extreme caution because staffs do not know of what the victim have been through and how they would react to those choice or words. Victim could have suffered from a horrid experience from the opposite sex and is less likely to trust them.

Department : Speech Communication and Performing Arts.....

Student's Signature

*Sansita Losatapornpit*

Field of Study : Speech Communication.....

Advisor's Signature

*Auyporn Panich*

Academic Year : 2009.....



## กิตติกรรมประกาศ

ชีวิตคือการเดินทาง (ใครไม่รู้กล่าวไว้) แต่สำหรับผู้วิจัยแล้ว การเดินทางทำให้ชีวิตเป็นชีวิตต่างหาก เพราะเราจะเห็นโลกในแบบที่โลกเป็น ไม่ใช่เห็นโลกในแบบที่เราคิดว่าโลกควรจะเป็น แล้วการได้เห็นโลกในแง่มุมต่างๆนี้แหละ ที่ทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้ และเข้าใจชีวิต ผ่านสัตว์บุคคล สถานที่ หรือแม้แต่การกระทำของตนเอง ต่อสิ่งที่เข้ามาในช่วงวัยชีวิตที่เหมาะสมที่สุด

สำหรับผู้วิจัยเอง การเรียนปริญญาโทก็ไม่ต่างจากการเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางอีกเส้นทางหนึ่ง ที่ทำให้ได้พบรายละเอียดข้างทางที่ทั้งสอนสั่งและเปลี่ยนมุมมองการใช้ชีวิตให้เป็นในแบบที่ควรเป็นมากขึ้น หากการเรียนปริญญาโทเปรียบเสมือนการเดินทาง งานวิจัยชิ้นนี้ก็เปรียบเสมือนไดอารี่เล่มหนาที่คอยจดบันทึกการเดินทาง และรวมทุกความรู้สึก ทุกมิติภาพ ทุกบรรยากาศ ทุกอารมณ์ทั้งความขี้เกียจ ความขยันในวินาทีสุดท้าย และการเดินทางเส้นทางนี้ทำให้ตระหนักว่า กำลังใจคือ สิ่งสำคัญ ที่ทำให้เราถึงจุดหมายปลายทางโดยไม่ล้มรอยยิ้มระหว่างทาง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ร.ศ.อวยพร พานิช ร.ศ.เมตตา วิวัฒน์านุกูล อาจารย์สองท่านที่คอยประสิทธิ์ประสาทชี้นำแนวทางตั้งแต่วันแรก จนกระทั่งวันสุดท้ายของการเรียน รอยยิ้มของอาจารย์ทำให้ผู้วิจัยไม่กลัวอะไรเลย และขอขอบคุณ ผศ.ดร.รุจิระ โจรนประภาณต์ ที่คอยชี้แนะให้กำลังใจ สร้างอารมณ์ขัน และที่สำคัญเข้าใจหัวอกวัยรุ่นได้ดีกว่าใคร ขอขอบคุณเพื่อนๆชาวภาควิทยาทุกคน โดยเฉพาะ แอ้ เพื่อนสาวที่เข้าใจในทุกเรื่อง แม้กระทั่งการจัดเรียงหน้าวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณที่มานั่งหลังขดหลังแข็งเพื่องานวิจัยเล่มนี้ ขอขอบคุณกัลยาณมิตรที่แสนดีตลอดกาล คุณกานต์ เพื่อนที่ไม่เคยทอดทิ้งกันในวันที่ไม่มีใคร ขอขอบคุณที่ขำน้ำขำมทะเลไปลงพื้นที่ด้วยกัน ขอขอบคุณหนังสือสองเล่มจากหุ้ที่กลายเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยชิ้นนี้ และขอบคุณทุกเสียงหัวเราะที่ทำให้โลกใบนี้น่าอยู่ขึ้นเยอะ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัวที่อบอุ่นที่สุดในโลกที่คอยลุ้นอยู่ข้างๆกัน ขอขอบคุณพ่อแม่ที่อวยพรผู้วิจัยเสมอก่อนจะทำการสิ่งใด ขอขอบคุณที่ไม่เคยปล่อยให้มือถือนิ่ง ขอขอบคุณความเข้มแข็งจากพ่อและความอ่อนโยนจากแม่ ที่ทำให้ผู้วิจัยเป็นผู้หญิงแบบนี้ แบบที่ตัวเองพอใจในตัวเองที่สุดแล้ว

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
คำถามการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลเกี่ยวกับการค้ำมนุษย์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	11
แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ.....	17
แนวคิดการสื่อสารเพื่อสนับสนุน.....	26
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเพื่อสังคม.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
ข้อมูลองค์กรที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
รูปแบบของการวิจัย.....	39
กลุ่มตัวอย่าง.....	40
วิธีการวิจัย.....	40

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	45
การแจกแจงประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย.....	47
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	77
รายการอ้างอิง.....	80
ภาคผนวก.....	84
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	87

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานยาเสพติดและอาชญากรรมแห่งสหประชาชาติ หรือยูเอ็นไอดีซี เปิดเผยรายงานเกี่ยวกับการลักลอบค้ำมนุษย์ทั่วโลก เมื่อวันที่ 24 เม.ย.2550 ปรากฏว่า ไทยติดอันดับต้นๆ เป็นทั้งแหล่งจัดหาเหยื่อ แหล่งส่งต่อ และจุดหมายปลายทางที่เหยื่อถูกส่งมา ในรายงานยังมีการระบุว่า กลุ่มคนที่ถูกซื้อขายนั้นมาจากกว่า 127 ประเทศโลก ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในทวีปเอเชียและยุโรป ตะวันออก เหยื่อเหล่านั้นจะถูกส่งไปยังที่หมายปลายทางกว่า 137 ประเทศ โดยเหยื่อที่ตกเป็นเป้าส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงและเด็กที่ถูกจัดหาเพื่อการค้าบริการทางเพศ นอกจากนี้ในรายงานของยูเอ็นไอดีซี ยังระบุชัดเจนว่า ไทยติดอันดับต้นๆของแหล่งจัดหาเหยื่อให้กระบวนการค้ำมนุษย์ ซึ่งเหยื่อส่วนมากมาจากประเทศยากจน อาทิเช่น อินเดียน พม่า กัมพูชา บังกลาเทศ และไทย และที่สำคัญ ไทยยังเป็นแหล่งส่งต่อและเป็นปลายทางที่สำคัญประเทศหนึ่งด้วย

นางนภา เศรษฐกร รองอธิการบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กล่าวว่า ปัญหาการค้ามนุษย์ถือเป็นปัญหาที่สำคัญระดับชาติ ซึ่งเด็กและเยาวชนไทย ยังคงเป็นผู้เสียหายอยู่เป็นจำนวนมาก ล่าสุดพบมีคนตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์แล้วจำนวนกว่า 2.5 ล้านคน เป็นเด็กและผู้หญิงจำนวนกว่า 1.39 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นเด็กที่มี อายุต่ำกว่า 18 ปีเกือบ 85% โดยในปี 2550 และพบว่ามีเด็กต่างชาติที่เข้ารับการคุ้มครองใน “กลุ่มผู้เสียหายการค้ามนุษย์” ถึงจำนวน 478 คน และที่น่าตกใจคือ พบเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวนถึง 358 คน

จากรายงานดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันสถานการณ์การค้ามนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ที่มีเฉพาะจากชนบทไปสู่เมือง เป็นการข้ามชาติที่มีเครือข่ายโยงใยกันทั่วโลก ตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ ไปจนถึงระดับชาติ ทั้งนี้เกิดจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารง่ายขึ้น จึงทำให้สถานการณ์การค้ามนุษย์ได้ทวีความรุนแรงและซับซ้อนขึ้น ส่งผลกระทบต่อหลายประเทศ และจากการที่ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย และภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงมีพรมแดนติดต่อกับประเทศลาว กัมพูชา และพม่า จึงเป็นการยากต่อการควบคุมการเข้าเมืองอย่างผิดกฎหมาย ของประชาชนจากประเทศเหล่านั้น ดังรายงานตัวเลขของกระทรวงกิจการสตรีของประเทศกัมพูชา ซึ่งรายงานโดยองค์กรแรงงานระหว่าง

ประเทศ (กระทรวงการต่างประเทศ, 2545 น.5) ได้รายงานว่ามีผู้หญิงและเด็กจากประเทศกัมพูชา ประมาณ 40,000 คน ถูกขายเป็นทาสในประเทศไทย ขณะเดียวกันองค์กรเครือข่ายเพื่อสิทธิเด็ก จากทั่วโลก (Ecpat International) (อนุภพ, 2547, น.7) ได้แถลงรายงานการดำเนินการว่าด้วย วาระเพื่อการปฏิบัติเพื่อยุติการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กในเชิงธุรกิจประจำปี 2546 ซึ่ง รวบรวมข้อมูลจากองค์กรเครือข่าย 73 ประเทศ พบว่า มีหญิงและเด็ก จำนวน 200,000-300,000 คน ถูกล่อลวงมาค้าประเวณีในประเทศไทยแทบทุกปี ส่วนใหญ่เป็นพม่า กัมพูชา ลาวและจีน

นอกจากนี้ยังมีหญิงไทยในบางกลุ่มที่อยู่ห่างไกลออกไปไม่สามารถเข้าถึง มาตรการในการป้องกันของรัฐ รวมถึงสวัสดิการด้านต่างๆที่รัฐจัดหาให้ จึงทำให้ถูกหลอกเข้าสู่ กระบวนการค้ามนุษย์ทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งจากรายงานองค์การแรงงานระหว่างประเทศ เมื่อปี 2540 ได้ประมาณการตัวเลขของผู้หญิงที่ถูกขายเพื่อเป็นโสเภณี ว่ามีอยู่ประมาณ 200,000-300,000 คน/ปี และมีอีกจำนวนประมาณ 100,000-200,000 คน ที่ถูกส่งไปขายยังประเทศที่สาม นั้นแสดงให้เห็นถึงปัญหาความรุนแรงของการมนุษย์ที่เกิดขึ้น ซึ่งมีรูปแบบการค้าอย่างเป็น กระบวนการและมีเครือข่ายโยงใยทั่วโลก ทำให้ประเทศไทยถูกมองว่าเป็นประเทศจุดหมาย ประเทศทางผ่าน และประเทศผู้ส่งออก สถานการณ์ที่เกิดขึ้นนอกจากจะส่งผลกระทบต่อความ มั่นคงของประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมแล้ว ยังถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่าง รุนแรง และทำลายศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ในรูปแบบของการค้าทาสยุคใหม่ รวมถึงเป็นการ ขัดต่อมติอนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิ เด็กและปฏิญญาว่าด้วยการขจัดความรุนแรงต่อสตรี ที่ประเทศไทยร่วมลงนามไว้และมีข้อผูกพันที่ จะต้องปฏิบัติตาม

จากบทความเรื่อง “Honesty About Sex Slaves” ใน The Washington Post ฉบับวันที่ 29 พฤษภาคม 2545 ได้ กล่าวถึงการประเมินการล่วงละเมิดทางเพศต่อเด็กในไทยมี มากถึง 1 ล้านคน โดยไม่มีการลงโทษผู้กระทำผิด และจากการเสนอข่าวของนิตยสารระดับแนว หน้าที่มียอดจำหน่ายสูง เช่น นิตยสาร TIME, The Washington Times และ The Washington Post ได้นำเรื่องการค้าประเวณีในไทยไปตีแผ่ว่าสถานการณ์ในไทยมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น และมี ความหย่อนยานในการบังคับใช้กฎหมาย เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีส่วนร่วมหรือมีผลประโยชน์ โดย บทความในลักษณะนี้ได้ปรากฏตามสื่อมวลชนเป็นระยะๆ ในช่วงปี 2544-2545 ที่ผ่านมา แสดงถึง แนวโน้มของการเฝ้าสังเกตการณ์ของพัฒนาการในเรื่องนี้ในไทยอย่างใกล้ชิดโดยหน่วยงาน ต่างชาติ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อภาพพจน์ของประเทศไทยในทางลบ

ทั้งนี้ นอกจากปัญหาการคำนวณจะ เป็นปัญหาระดับชาติแล้ว ปัญหาดังกล่าว ยังส่งผลกระทบต่อบุคคลที่ตกเป็นเหยื่อโดยตรงด้วย เช่น การถูกข่มขืน การถูกทำร้ายร่างกาย การข่มขู่คุกคามเพื่อให้เกิดความกลัว การตกเป็นทาส ดังนั้นสิ่งที่กระทบตามมาคือ ประเด็นปัญหาสุขภาพทั้งด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต บุคคลผู้ตกเป็นเหยื่อเหล่านี้ เมื่อได้รับการช่วยเหลือ กลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม ต้องใช้ระยะเวลา นานพอสมควรในการที่จะฟื้นฟูให้กลับสู่สภาวะปกติ โดยปัญหาสุขภาพที่พบส่วนใหญ่จากผู้ตกเป็นเหยื่อของการคำนวณ เช่น

- ปัญหาการติดโรคทางเพศสัมพันธ์ หญิงและเด็กที่ตกเป็นเหยื่อของการคำนวณ เป็นจำนวนมากที่ถูกข่มขืนและถูกทารุณกรรมทางเพศ ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยที่ติดโรคทางเพศสัมพันธ์ เช่น ซิฟิลิส โกลโนเรีย คลามีเดีย (เชื้อไวรัสชนิดหนึ่ง) และเริม เป็นต้น

- ปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ มีหญิงบางรายที่ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์และอายุครรภ์นานเกินกว่าจะยุติได้ ต้องรับภาระดูแลเด็กที่เกิดมาอย่างไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งหากบางรายไม่พร้อมที่จะรับภาระ มักจะนำเด็กไปทิ้งตามที่สาธารณะให้เป็นภาระของสังคม หรือก่ออาชญากรรมฆ่าลูกตัวเอง

- ปัญหาการทำแท้งเถื่อน ซึ่งมีบ่อยครั้งเช่นกันที่หญิงไม่สามารถหาทางออกให้กับตัวเองกรณีตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ จึงหันไปหาการทำแท้งเถื่อน ซึ่งทำให้เกิดการติดเชื้อบริเวณเชิงกราน มดลูกทะลุและทำให้รังไข่เกิดแผล ซึ่งมีบางรายถึงกับเสียชีวิตไป

- ปัญหายาเสพติด พบว่ามีเหยื่อบางรายต้องตกเป็นทาสของยาเสพติด เพราะผู้ประกอบการค้าเกล่านั้นต้องการให้เหยื่ออยู่ในการบังคับดูแลของตน ไม่ต้องการให้เหยื่อหนีไป

- ปัญหาการไม่ได้รับการดูแลสุขภาพร่างกายอย่างถูกสุขลักษณะ หญิงและเด็กที่ตกเป็นเหยื่อบางรายมักถูกบังคับใช้แรงงาน หรือให้เป็นขอทาน มักจะไม่ได้รับการดูแลสุขภาพที่ดี รวมถึงการบริโภคอาหารที่ถูกสุขลักษณะ เพราะผู้ที่ประกอบการคำนวณมิได้คำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของเหยื่อเหล่านั้น จึงทำให้เกิดปัญหาการขาดสารอาหารที่จำเป็นต่อร่างกาย

นอกจากปัญหาสุขภาพกายแล้วยังมีผลกระทบต่อครอบครัวของเหยื่อซึ่งส่วนใหญ่ มักถูก ล่อลวง บังคับ ชูเชิญ ให้ไปโดยมิได้เต็มใจดังนั้นเมื่อคนในครอบครัวต้องประสบปัญหาเช่นนี้ สมาชิกในครอบครัวย่อมมีความทุกข์ใจ ส่งผลถึงสุขภาพทางจิต ขณะเดียวกันเมื่อเหยื่อได้รับการเข้าช่วยเหลือ บางรายมีอาการป่วยทางจิต ทางร่างกาย หรือติดโรคร้ายต้องตกเป็นภาระให้กับครอบครัวในการดูแล

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัญหาการค้ามนุษย์เป็นปัญหาที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความมั่นคงของมนุษย์ เนื่องจากเป็นปัญหาที่ “มนุษย์” ถูกลดทอนศักดิ์ศรีของความเป็นคนให้เป็นเพียง “สินค้า” ที่มีการซื้อขาย และเอาัดเอาเปรียบโดยไม่คำนึงถึงสภาพร่างกาย จิตใจและความรู้สึก ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์อาจจะต้องสูญเสียอย่างมากมาย ทั้งอันตรายทางด้านจิตใจทางร่างกายรวมถึงโรคต่างๆที่ติดตัวตามมา

สำนักงานติดตามตรวจสอบและต่อสู้กับการค้ามนุษย์ รายงานว่า ความจริงที่โหดร้ายของการค้าทาสในปัจจุบันก็คือผู้ที่ตกเป็นเหยื่อมักจะถูกซื้อและขายต่อไปหลายทอด และส่วนใหญ่มักจะถูกขายเป็นครั้งแรกโดยคนในครอบครัวของตนเอง เหยื่อที่ถูกบังคับให้ตกเป็นทาสทางเพศมักจะถูกทำให้ยินยอมด้วยยาเสพติดและเป็นเหยื่อของความรุนแรงอย่างมาก เหยื่อที่ถูกค้าเพื่อการแสวงประโยชน์ทางเพศต้องเผชิญกับความบาดเจ็บทั้งทางร่างกายและจิตใจจากกิจกรรมทางเพศที่รุนแรง การถูกบังคับให้ใช้สารเสพติด การที่จะต้องเผชิญกับโรคที่ติดต่อกจากการมีเพศสัมพันธ์ซึ่งรวมไปถึงการติดเชื้อเอชไอวีและโรคเอดส์ การขาดอาหาร และการทรมานทางจิตใจ อวัยวะในระบบสืบพันธุ์ของเหยื่อบางรายได้รับความเสียหายเป็นการถาวร เหยื่อหลายรายเสียชีวิตจากการที่ถูกขาย และเมื่อผู้ที่ถูกขายถูกส่งไปยังสถานที่ซึ่งเขาหรือเธอไม่สามารถจะพูดหรือเข้าใจภาษาได้ สิ่งเหล่านี้ยังทำให้เกิดความเสียหายทางจิตใจซึ่งเกิดจากการถูกแยกตัวออกมา และตกอยู่ใต้อิทธิพลของผู้ที่ค้ามนุษย์มากยิ่งขึ้น

ดังนั้นจะเห็นได้ชัดเจนว่า ปัญหาการค้ามนุษย์จึงเป็นเรื่องของการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการไร้ซึ่งมนุษยธรรม ทั้งๆที่ในความเป็นจริงแล้วสิทธิเป็นเสมือนทั้งเกราะในการคุ้มกันประชาชนให้พ้นจากภัยคุกคามของกำลังอิทธิพลและอำนาจที่ไม่ยุติธรรม และเป็นเสมือนกุญแจให้ประชาชนสามารถไขไปสู่สิทธิประโยชน์ด้านต่างๆได้

กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองสิทธิและศักดิ์ศรีของมนุษย์ทุกคนไว้หลายมาตรา อาทิ

มาตรา 4 ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ และเสรีภาพของบุคคลย่อมได้รับการคุ้มครอง

มาตรา 28 บุคคลย่อมอ้างศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์หรือใช้สิทธิและเสรีภาพของตนได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น ไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐธรรมนูญ หรือไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชนบุคคลที่ถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญรับรองไว้สามารถยกบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้เพื่อใช้สิทธิทางศาลหรือยกขึ้นเป็นข้อต่อสู้คดีในศาลได้



มาตรา 30 บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน

มาตรา 31 บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกายการทรมานทากรุณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมจะกระทำมิได้แต่การลงโทษประหารชีวิตตามที่กฎหมายบัญญัติ ไม่ถือว่าเป็นการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมตามความในวรรคนี้

มาตรา 34 สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวย่อมได้รับความคุ้มครอง

มาตรา 53 เด็ก เยาวชน และบุคคลในครอบครัวมีสิทธิได้รับความคุ้มครองโดยรัฐจากการใช้ความรุนแรงและการปฏิบัติอันไม่เป็นธรรม

ส่วนทางด้าน Klaus Stern ได้ให้ความหมายไว้ว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ หมายถึง คุณค่าอันมีลักษณะเฉพาะและเป็นคุณค่าที่มีความผูกพันอยู่กับความเป็นมนุษย์ ซึ่งบุคคลในฐานะที่เป็นมนุษย์ทุกคนได้รับคุณค่าดังกล่าว โดยไม่ว่าจำเป็นต้องคำนึงถึงเพศ เชื้อชาติ ศาสนา วัยหรือคุณสมบัติอื่นๆ ของบุคคลนั้น และโดยที่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์นั้นเป็นส่วนหนึ่งของสิทธิมนุษยชน (Human Right) หรือกล่าวอีกนัยว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เป็นรากฐานแห่งสิทธิมนุษยชน จึงต้องมีการให้ความหมายของสิทธิมนุษยชนว่าให้หมายถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคที่ได้รับการรับรองคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยหรือตามกฎหมายไทย หรือตามสนธิสัญญาที่ประเทศไทยมีพันธกรณีที่จะต้องปฏิบัติตาม

ซึ่งจากสภาพปัญหาการค้ำมนุษย์ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อทั้งประเทศและเหยื่อในฐานะที่เป็นมนุษย์คนหนึ่งตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และรัฐธรรมนูญของไทย พ.ศ. 2540 ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นนักศึกษาด้านการสื่อสาร และจากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาถึงการสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ำมนุษย์ ซึ่งการฟื้นฟูเยียวยาจิตใจเปรียบเสมือนปราการด่านแรกในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ผู้ตกเป็นเหยื่อให้กลับสู่สังคม โดยมีอาสาสมัครผู้มีจิตอาสาเป็นสื่อกลางและเป็นสะพานในการเชื่อมต่อระหว่างสังคมที่เพียบพร้อมไปด้วยโอกาสกับสังคมที่ขาดไว้ในทุกด้าน เพื่อให้เกิดความทัดเทียมกันอย่างแท้จริง ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 ท่าน จาก 3 องค์กรด้วยกัน ซึ่งจะประกอบไปด้วยองค์กรจากภาครัฐ เอกชน และองค์กรระหว่างประเทศ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทและวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่จากองค์กรที่ทำหน้าที่ต่อต้านกระบวนการค้ามนุษย์จากภาครัฐและเอกชน 3 แห่ง
2. เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการบำบัดฟื้นฟูที่เจ้าหน้าที่มีต่อผู้ตกเป็นเหยื่อ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่อุปสรรคต่อประสิทธิผลของการสื่อสารระหว่างเหยื่อและเจ้าหน้าที่จาก 3 องค์กรดังกล่าวมาข้างต้น

## คำถามการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่จากทั้ง 3 องค์กร มีบทบาทและวิธีการทำงานอย่างไรบ้าง
2. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้ตกเป็นเหยื่อมีอะไรบ้าง เพราะเหตุใดจึงเลือกเช่นนั้น
3. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลของการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ตกเป็นเหยื่อมีอะไรบ้าง

## ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาและเก็บข้อมูลจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่จากองค์กรที่ทำหน้าที่ต่อต้านกระบวนการค้ามนุษย์จากภาครัฐและเอกชน 3 แห่ง ศึกษาข้อมูลครอบคลุมเฉพาะกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างอาสาสมัครกับกลุ่มเหยื่อ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตการณ์ทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม
2. ศึกษาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มเหยื่อทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่ได้รับการช่วยเหลือจากองค์กร ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จะขึ้นอยู่กับจำนวนกลุ่มเหยื่อที่พบในช่วงระยะเวลาดำเนินข้อมูล



3. การรายงานผลจะปกปิดชื่อ-สกุลจริง ของกลุ่มเหยื่อ เพื่อรักษาสิทธิและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบุคคลเหล่านี้

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. กระบวนการค้ามนุษย์ หมายถึง การจัด การขนส่ง การจัดให้อยู่ในพื้นที่พักพิงหรือรับมนุษย์ไว้ด้วยวิธีการข่มขู่ คุกคามหรือใช้กำลัง หรือด้วยการบังคับในรูปแบบอื่นใด ด้วยการลักพาตัว ด้วยการล่อลวง ด้วยการหลอกลวง ด้วยการใช้อำนาจที่เหนือกว่าหรือจากความอ่อนแอของผู้ถูกระทำ หรือมีการให้หรือรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือประโยชน์อื่น ๆ เพื่อให้ได้ความยินยอมของมนุษย์หนึ่งผู้มีอำนาจเหนือกว่าอีกมนุษย์หนึ่ง เพื่อนำเอามนุษย์ผู้ถูกระทำไปแสวงหาประโยชน์ที่มีขอบ ในรูปแบบต่างๆ ทั้งการค้าประเวณีหรือการแสวงหาประโยชน์ทางกามารมณ์ในรูปแบบอื่น การบังคับแรงงานหรือบริการ การเอาลงเป็นทาสหรือการกระทำอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

2. “เหยื่อ” การค้ามนุษย์ หมายถึง ผู้ที่เข้าสู่การค้ามนุษย์ทั้งเพศชายและเพศหญิงในรูปแบบ ทั้งการค้าประเวณีหรือการแสวงหาประโยชน์ทางกามารมณ์ในรูปแบบอื่น การบังคับแรงงานหรือบริการ การเอาลงเป็นทาสหรือการกระทำอื่นใดในลักษณะเดียวกัน โดยที่ผู้ตกเป็นเหยื่อรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม

3. เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลทั่วไป ที่ทำงานกับองค์กรเพื่อร่วมกันต่อต้านกระบวนการค้ามนุษย์ และเพื่อช่วยเยียวยาจิตใจบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อจากการค้ามนุษย์

4. กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง รูปแบบการสื่อสารในลักษณะต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่จากองค์กรนำมาใช้ในการสื่อสาร ซึ่งเริ่มต้นจากการเป็นคนแปลกหน้าในการพบกันครั้งแรก จนกระทั่งเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึง สร้างความสัมพันธ์ สร้างความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ

5. การบำบัดฟื้นฟูเหยื่อ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่พยายามพบปะ พุดคุย ทำความรู้จักกับกลุ่มเหยื่อด้วยความเต็มใจ ไม่หลีกเลี่ยงหรือแสดงที่ท่ารังเกียจ พร้อมทั้งมีการสื่อสารในเชิงให้กำลังใจ พยายามปลุกฝังการมองโลกในแง่ดี เห็นคุณค่าในตนเอง อีกทั้งกลุ่มเหยื่อก็มีการยอมรับ ไม่หนีหน้า ยอมให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับตนเอง ยอมรับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎหมาย กติกาที่เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มเหยื่อและเจ้าหน้าที่

6. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร หมายถึง ปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลในการส่งเสริม หรือขัดขวางประสิทธิผลในการสื่อสารระดับบุคคลระหว่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มเหยื่อ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการค้ามนุษย์
2. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ
4. แนวคิดการสื่อสารเพื่อการสนับสนุน
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเพื่อสังคม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. ข้อมูลองค์การที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อมูลที่ 1. ข้อมูลเกี่ยวกับการค้ามนุษย์

การค้ามนุษย์ในปัจจุบันได้รับการพิจารณาว่า เป็นส่วนหนึ่งของอาชญากรรมข้ามชาติ เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ร้ายแรง และเป็นปัญหาที่บั่นทอนความมั่นคงของมนุษย์ การที่องค์การสหประชาชาติรับรองเอาพิธีการเรื่องการป้องกันปราบปราม และลงโทษการค้ามนุษย์ โดยเฉพาะการค้าหญิงและเด็ก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอนุสัญญาต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติเมื่อ พ.ศ. 2543 ถือได้ว่าเป็นการประกาศเจตนารมณ์ของประชาคมโลกในอันที่จะร่วมมือกันปราบปรามแก้ไขปัญหานี้ให้หมดไปในศตวรรษที่ 21 นี้ แม้กระนั้นก็ตามในการดำเนินงานก็ยังประสบปัญหาและอุปสรรคมากมาย ทั้งนี้เนื่องมาจากความซับซ้อนของสาเหตุและปัจจัยที่ผลักดันให้มนุษย์ โดยเฉพาะหญิงและเด็กต้องตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์ทั้งในและนอกประเทศ ความ

แตกต่างกันในเรื่องกรอบแนวความคิด ตลอดจนถึงหลักการและวิธีการดำเนินงาน รวมถึงความเข้าใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องเนื่องระหว่างการค้ามนุษย์ การย้ายถิ่น การลักลอบพาคนเข้าเมืองและการลี้ภัย

### นิยามของการค้ามนุษย์ตามความตกลงระหว่างประเทศ

(ก). “ การค้าชายมนุษย์ ” หมายถึงการจัดหา การขนส่ง การยกย้าย การจัดให้ที่อยู่อาศัย หรือการรับไว้ ซึ่งบุคคลโดยวิธีการของการคุกคามหรือการใช้กำลังบังคับ หรือรูปแบบอื่นๆของการบังคับขืนใจ การลักพาตัว การฉ้อโกง การหลอกลวง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการจัดวางให้อยู่ในความเสี่ยงภัย หรือการให้หรือการรับการจ่ายหรือผลประโยชน์ เพื่อให้บุคคลหนึ่งได้รับความยินยอมในการควบคุมบุคคลอีกบุคคลหนึ่งเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้ในทางแสวงหากำไรนั้น การใช้ทางแสวงหากำไรในขั้นต้นนั้น พึงรวมถึงการใช้ในทางแสวงหากำไรจากการค้าประเวณีของบุคคลอื่น หรือรูปแบบอื่นของการใช้ทางเพศในทางแสวงหากำไร การบังคับใช้แรงงาน หรือบริการ การนำบุคคลไปเป็นทาส หรือการปฏิบัติอย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับการนำบุคคลไปเป็นทาส หรือการใช้แรงงานหนักเยี่ยงทาสหรือการเอาอวัยวะไป

(ข). ความยินยอมของผู้ถูกตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์ต่อการขูดรีดที่ได้กำหนดไว้ในข้อ (ก) ของมาตรานี้จะไม่ถือว่าเป็นการสมัครใจของผู้เกี่ยวข้องถ้าหากมีวิธีการดังที่ได้บัญญัติไว้ในข้อ (ก)

(ค). การรับเอาเด็ก การขนส่ง การมอบโอน การให้ที่ลี้ซ่อน หรือรับเอาเด็กน้อย เพื่อวัตถุประสงค์ของการขูดรีดจะต้องถูกถือว่าเป็นการ “ค้าชายมนุษย์” ถึงจะมีการใช้วิธีการใดๆที่บัญญัติไว้ในข้อ (ก) ของมาตรานี้

นอกจากนี้ สนธิสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ได้บัญญัติไว้ว่า รัฐภาคีจะต้องเอาทุกมาตรการที่เหมาะสมทั้งในระดับประเทศหรือตามสัญญาสองฝ่ายและหลายฝ่าย เพื่อป้องกันการลักพาตัว หรือการลักลอบค้าชายเด็กไม่ว่าจะด้วยวัตถุประสงค์ใด หรือรูปการใดก็ตาม

## แนวคิดที่ 2. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล

### นิยามและลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล

เมตตา กฤตวิทย์ (2532 : 289) สรุปการให้ความหมายการสื่อสารระหว่างบุคคลว่า สามารถทำได้ในหลายลักษณะ อยู่ที่ยุทธศาสตร์มุ่งเน้นความสำคัญทางลักษณะและธรรมชาติของการสื่อสารในแง่มุมมองที่ต่างกัน เช่น John R. Bittner ให้ความหมายในสถานการณ์ที่เป็นการสื่อสารที่เห็นหน้ากัน ในขณะที่ Richard L. Weaver กล่าวว่า เป็นการสื่อสารที่เห็นหน้ากันหรือไม่ก็ตาม อาจเป็นการสื่อสารผ่านเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น William Brooks and Phillip Emmer มองการสื่อสารที่บุคคลมุ่งเน้นที่จะสร้างอิทธิพลบางอย่างเหนือคู่สื่อสาร John Stewart and Gary D'Angelo มองว่าเป็นการแลกเปลี่ยนตัวตนของกันและกัน บุคคลมีโอกาสมีอิทธิพลเหนืออีกฝ่ายเท่าเทียมกัน ในขณะที่ Kim Giffin and Bobby Patton ให้ความสำคัญที่บริบท (context) ได้แก่ ความเป็นส่วนตัวและความใกล้ชิด การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นบริบทการสื่อสารพื้นฐานของการสื่อสารอื่นๆ และเป็นรูปแบบการสื่อสารที่มนุษย์ทุกคนต้องมีประสบการณ์ นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างบุคคลยังเป็นการสร้างและเพิ่มระดับความสัมพันธ์ของบุคคลอีกด้วย

ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ (2526) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารและเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง โดยปกติแล้วจะเป็นการสื่อสารโดยการพูดที่ผู้พูดและผู้ฟังปรากฏตัวต่อหน้ากัน (Face-to-Face-Communication) และเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication)

Theodore Mead Newcomb (1954) กล่าวว่า การสื่อสารทำหน้าที่สำคัญคือ ทำให้บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองคนขึ้นไป สามารถดำรงหรือรักษาไว้ซึ่งความเข้าใจ หรือความเหมือนกันในสิ่งที่ได้สื่อสารกัน ดังนั้น การสื่อสารจึงเปรียบเสมือนการให้คำตอบ หรือการให้การเรียนรู้ถึงวิธีการแก้ไขความเครียด ความขัดแย้ง และสถานการณ์ที่เกิดความไม่สมดุลกันหรือมีความไม่แน่นอนเกิดขึ้น มนุษย์จะพยายามทำการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการแสวงหาข้อมูล การให้ข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมดุลกัน Newcomb เรียกแบบจำลองนี้ว่า Co-orientation ซึ่งเขียนเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



### แบบจำลองการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Newcomb



A = บุคคล

B = แหล่งสาร

X = ปัญหา

แผนภาพที่ 1 แสดงแบบจำลองการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Newcomb

แบบจำลองดังกล่าวอธิบายถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของคนสองคนกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นรูปสามเหลี่ยม คนสองคนคือ A และ B มีปฏิสัมพันธ์ และการสื่อสารระหว่างต่อกันแบบวัตถุ สิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลที่สาม X (ดังแผนภูมิ)

โดยการสื่อสารจะขึ้นได้ต้องดำเนินภายใต้เงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. เมื่อเกิดความประทับใจ หรือ แรงจูงใจระหว่างบุคคล
2. เมื่อบุคคลที่สาม วัตถุ/เรื่องราว (X) มีความสำคัญต่อบุคคลอย่างน้อย 1 ใน 2 คนที่ทำการสื่อสารกัน
3. เมื่อบุคคลที่สาม วัตถุ/เรื่องราว (X) มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ร่วมกันในระหว่างบุคคลทั้งสอง

จากความหมายดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารที่มีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป หรือเป็นกลุ่มย่อยที่มีลักษณะการสื่อสารแบบตัวต่อตัว (person to person) โดยผู้ทำหน้าที่สื่อสารจะเป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง (direct) และสามารถสับเปลี่ยนการเป็นสถานภาพของการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารร่วมกันในระหว่างทำการสื่อสาร กล่าวคือ ในขณะที่บุคคลหนึ่งทำ



หน้าที่เป็นผู้ส่งสาร บุคคลอื่น ๆ ในกลุ่มจะทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร โดยการสื่อสารประเภทนี้จะมีองค์ประกอบของการสื่อสารอยู่ครบถ้วน คือ ผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) ผู้รับสาร (Receiver) ผล (Effect) และปฏิกิริยาตอบสนอง (Feedback)

### หน้าที่ของการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีหน้าที่สำคัญ 4 ประการ (Devito, 1995) ได้แก่

1. เพื่อลดความโดดเดี่ยว การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทำให้ความรู้สึกโดดเดี่ยวลดลง บุคคลต้องการเป็นที่รักที่ชื่นชอบ การเอาใจใส่ และได้รับการดูแล การอยู่ท่ามกลางกลุ่มคนช่วยให้เกิดความรู้สึกดีขึ้น
2. ความรู้สึกมั่นใจว่าได้รับความสนใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำหน้าที่กระตุ้นบุคคลทางกาย จิตใจและทางความคิดให้รับรู้ว่าตนเองน่าสนใจ
3. เพิ่มความมั่นใจ เพิ่มคุณค่าและรู้จักตนเอง บุคคลเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นผ่านความสัมพันธ์ ทำให้เกิดมุมมองที่หลากหลาย ได้เปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น เห็นข้อดีข้อด้อยของตน
4. เพิ่มความรื่นรมย์และลดความเจ็บปวด บุคคลต้องการแบ่งปันทั้งความรู้สึกที่ดี ความเจ็บปวดทางร่างกายและจิตใจ ความสัมพันธ์ทำหน้าที่ปลอบโยนให้บุคคลยามเจ็บปวดและร่วมยินดียามมีความสุข

### วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล

สิ่งที่กำหนดกลยุทธ์และวิธีการสื่อสารที่สำคัญคือ วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการสื่อสาร (Johnson, 1994) เนื่องจากบุคคลต้องรู้จักและเข้าใจความต้องการของตนก่อน ว่ามีเป้าหมายในการสื่อสารอย่างไร เป้าหมายในการสื่อสารจึงแบ่งออกเป็นหลายประเภท ได้แก่ เป้าหมายในการแสดงตัวตนของผู้ส่งสาร เป้าหมายมุ่งเน้นที่ความสำเร็จของงาน เป้าหมายมุ่งเน้นที่การสร้างความสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นการสื่อสารระดับบุคคลบางสถานการณ์อาจมีมากกว่า 1 เป้าหมาย บางครั้งพบว่าเป้าหมายนั้นอาจขัดแย้งหรือสอดคล้องกัน บุคคลจึงต้องมีการวางแผน

และเลือกใช้กลยุทธ์และวิธีการที่ดีและเหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นั้นๆ เพื่อให้การสื่อสารของตนเองบรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลมี 6 ประการคือ

1. สำหรับเพื่อค้นพบตนเอง การสื่อสารระดับบุคคลทำให้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น การรับรู้เกี่ยวกับตนเองเป็นผลจากการเรียนรู้จากการสื่อสารกับผู้อื่น เป็นการเปิดโอกาสให้แสดงความรู้สึกนึกคิด ความชอบและพฤติกรรมต่างๆ
2. เพื่อค้นพบโลกภายนอก ทั้งทางวัตถุ ผู้ตน เหตุการณ์ บุคคลเรียนรู้และอภิปรายถึงสิ่งต่างๆ ผ่านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. เพื่อการสร้างและดำรงความสัมพันธ์ เพื่อให้รู้สึกดี มีความสุข ลดความเหงา
4. เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น
5. เพื่อการเล่นและความบันเทิง ได้แก่ การพูดคุย วิพากษ์วิจารณ์ การเล่าเรื่องต่างๆ เป็นต้น
6. เพื่อการช่วยเหลือ รักษาทางใจทั้งที่เป็นแบบวิชาชีพและไม่ใช่วิวิชาชีพ เช่น การพูดแนะแนว การพูดปลอบใจ การบำบัดรักษาอาการทางจิตของคนไข้โรคจิต เป็นต้น

นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างบุคคลยังเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารระดับบุคคล ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน ได้แก่ (เมตตา กฤตวิทย์, 2532: 293)

1. ปัจจัยทางกายภาพ เช่น ลักษณะทางร่างกาย สรีระ การแต่งกาย เป็นต้น
2. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ศาสนา ฐานะสถานภาพ เป็นต้น
3. ปัจจัยทางสังคมวิทยา เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาท เป็นต้น
4. ปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ความสนใจ ความต้องการ ความคาดหวัง อารมณ์ เป็นต้น

คุณสมบัตินักสื่อสาร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## การเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์

Johnson (1993) กล่าวว่า ความสัมพันธ์เป็นความร่วมมือร่วมใจของบุคคลที่ร่วมกันสร้างและแบ่งปันเป้าหมายและร่วมกระทำกิจกรรม เป็นจุดเริ่มต้นของวัฏจักรของปฏิสัมพันธ์ในสังคม (A Cycle of social Interaction) เป็นการรับรู้การกระทำของบุคคล การตัดสินใจที่จะตอบโต้ การกระทำเพื่อตอบสนองและรับรู้การตอบสนองของผู้อื่น นอกจากนี้ความสัมพันธ์ยังเป็นพื้นฐานและกำหนดระดับของการสื่อสาร ในขณะที่สถานการณ์กำหนดรูปแบบของการสื่อสารด้วย (Hybels and Weaver, 1979)

Littlejohn (1999) กล่าวถึงความหมายของคำว่า ความสัมพันธ์ (relationship) ว่าเป็นชุดของความคาดหวังที่บุคคลสองฝ่ายมีต่อพฤติกรรมที่มีพื้นฐานจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยมีข้อสันนิษฐานว่า ความสัมพันธ์และการสื่อสารไม่สามารถแยกออกจากกันได้ สามารถอธิบายรูปแบบความสัมพันธ์ได้จากการสื่อสาร มีลักษณะเป็นพลวัตและพัฒนาขึ้นตามระยะเวลาผ่านกระบวนการต่อรองระหว่างบุคคล

## องค์ประกอบของความสัมพันธ์

องค์ประกอบของความสัมพันธ์มี 3 ประการได้แก่

1. การรับรู้ระหว่างบุคคล หมายถึง การสร้างคุณลักษณะต่างๆ ตามการรับรู้และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตามการรับรู้
2. บทบาทและการทำตามบทบาท หมายถึงการคาดหวังของสังคมต่อการปฏิบัติตนของสมาชิกเกี่ยวข้องกับบทบาทหรือตำแหน่งที่แสดงสัมพันธ์ภาพทางสังคม และบรรทัดฐานที่เป็นพฤติกรรมที่ถูกกำหนดเป็นมาตรฐาน
3. การติดต่อระหว่างบุคคล จากรูปร่างหน้าตา ความใกล้ชิด การชอบพอซึ่งกันและกัน และความคล้ายกันทางทัศนคติ

## รูปแบบและประเภทของความสัมพันธ์

ความสัมพันธ์มีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับมิติและวิธีการจำแนกประเภท ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่มองจากช่วงเวลา เช่น ความสัมพันธ์ระยะสั้น-ระยะยาว ความสัมพันธ์ที่มองจากรูปแบบทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ที่เป็นทางการ-ไม่เป็นทางการ ความสัมพันธ์ที่เป็น

ความคุ้นเคยส่วนตัว ความสัมพันธ์ด้วยหน้าที่ เป็นต้น รูปแบบความสัมพันธ์จึงมีผลให้พฤติกรรม การสื่อสารของบุคคลแตกต่างกัน (Kaye, 1994)

ความสัมพันธ์สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท

1. ความสัมพันธ์จากการเป็นเครือญาติ เช่น ลุง ป้า น้า อา ลูกหลาน เป็นต้น
2. ความสัมพันธ์แบบมิตรภาพหมายความถึงความสัมพันธ์ที่เกิดจากความรู้สึกที่ดี เป็นมิตรมีความหวังดี ปรารถนาดีต่อกัน เป็นต้น
3. ความสัมพันธ์จากการทำงาน (work) เช่น ลูกจ้าง-นายจ้าง ครู-นักเรียน เป็นต้น
4. ความสัมพันธ์จากสถานะทางสังคม (social contract)
5. ความสัมพันธ์จากความคุ้นเคย (acquaintanceship) หมายความถึงบุคคลในหลายระดับ ตั้งแต่ระดับคนที่เคยเห็นหน้า เคยพบหน้า ซึ่งอาจไม่เคยพูดคุยติดต่อสื่อสารกันมาก่อน ระดับเพื่อน คนรู้จัก เป็นต้น

รูปแบบและประเภทของความสัมพันธ์ที่กำหนดลักษณะของความสัมพันธ์ที่บุคคลพึงมีพึงเป็นต่าง ๆ ดังกล่าว จึงเป็นปัจจัยในการกำหนดบทบาทในการสื่อสาร หน้าที่ ตำแหน่ง สถานะ กลยุทธ์วิธีการสื่อสาร ภาษาที่ใช้ รวมถึงปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระดับบุคคล ซึ่งเป็นข้อบ่งชี้ว่า บุคคลจะมีระดับในการเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้คุณลักษณะของบุคคลอันเป็นลักษณะเฉพาะตัว ยังเป็นอีกประการหนึ่งที่บ่งชี้ความสามารถในการเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์ คุณลักษณะ 6 ประการในการสื่อสารระดับบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Devito, 1995) ได้แก่

1. ความเปิดเผย (Openness) หมายถึง การเปิดเผยความคิดและความรู้สึกของตนด้วยความรับผิดชอบ ด้วยความเต็มใจและซื่อสัตย์ต่อข้อมูลของผู้อื่นที่เปิดเผยให้ตนทราบ
2. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความเห็นใจเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่ประเมินหรือให้คุณค่าความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมของผู้อื่นว่าผิด ถูก ดีชั่วด้วยเกณฑ์ของเรา
3. การสนับสนุน (Supportiveness) หมายถึง การให้กำลังใจแก่ผู้อื่น เปิดใจเต็มใจที่จะรับฟัง แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน



4. การคิดในทางบวก (Positiveness) หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีและให้เกียรติ มีความรู้สึกในทางบวกต่อผู้อื่น

5. ความเท่าเทียม (Equality) หมายถึง การให้ความเท่าเทียมกัน ยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของบุคคล

นอกจากนี้การเข้าถึงและการสร้างความสัมพันธ์ จำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์และปัจจัยที่กำหนดความสัมพันธ์ เช่น ความงาม ความเก่ง ความคล้าย ความตรงข้าม ความเอื้อเฟื้อ มนุษยวาจา ความแตกต่างระหว่างบุคคล อัตมโนทัศน์ วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม วิถีชีวิตและปทัสถานของกลุ่ม (สมร ทองดี, 2539)

การเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์ในการวิจัยครั้งนี้ จึงหมายถึงความถึง สภาพการณ์ที่ผู้ตกเป็นเหยื่อยอมรับการพบปะ พูดคุย ทำความรู้จักกับอาสาสมัครขององค์กร ด้วยความเต็มใจ ไม่หลีกเลี่ยง ไม่หนีหน้า ยอมให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับตนเอง ยอมรับความช่วยเหลือและขอความช่วยเหลือจากอาสาสมัคร รับพิจารณาและยอมรับฟังความคิด ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม เล่าเรื่องราว ประสบการณ์ต่างๆ และยอมรับการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับอาสาสมัคร

### แนวคิดที่ 3. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

อดุลย์ จารตุรงค์กุล (2526: 3-4) กล่าวถึง การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจว่า การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยและพบได้บ่อยในชีวิตประจำวัน ซึ่งคำว่า การโน้มน้าวใจและการจูงใจ ต่างมีความหมายที่เหมือนกัน คือ มนุษย์ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการจูงใจบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานการณ์สื่อสารเพื่อจูงใจ (Persuasive communication Situation) อันเป็นสถานการณ์ที่บุคคลที่เป็นแหล่งข่าวสาร หวังที่จะให้ผู้รับสาร ก่อปฏิกิริยาตอบสนองต่อข่าวสาร มีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการให้มีการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมหรือ ก่อให้เกิดอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับสารให้ดำเนินไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

อรวรรณ ปิลาพันธ์โอวาท (2537) กล่าวสรุปถึงการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ว่ามีผลที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรม ที่สังเกตได้จากการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ ความรู้สึกและพฤติกรรมทัศนคติที่ก่อตัวและเป็นรากฐานในการกำหนดทัศนคติและการรับรู้ใหม่ๆ และความเชื่อ ว่าคือกรอบอ้างอิง(Frame of Reference) ของบุคคล แต่ละบุคคลมีกรอบอ้างอิงได้

หลายกรอบ กรอบอ้างอิงจึงถูกสร้างขึ้นใหม่ พัฒนาและเคลื่อนที่อยู่ตลอดเวลาที่มีบุคคลมีการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อสาร

หลักสำคัญ 3 ประการในการโน้มน้าวใจของอริสโตเติล คือ Ethos Logos และ Pathos เป็นวิธีการที่เจ้าหน้าที่สามารถเลือกใช้ในการชักจูงโน้มน้าวเหยื่อให้เหยื่อเปลี่ยนทัศนคติ ยอมเข้ามาพักอาศัยและร่วมทำกิจกรรมด้วยความสมัครใจ กล่าวคือ

1. หลัก Ethos หมายถึง การใช้บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ส่งสารในการชักจูงโน้มน้าว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี Personality Trait คือ การมีบุคลิกภาพทั่วไปและบุคลิกภาพในการสื่อสารที่เหมาะสมและเป็นที่น่าพึงพอใจของผู้รับสาร จะสามารถสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น นอกเหนือจากบุคลิกภาพจะเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไว้วางใจแล้วยังสามารถใช้ในการโน้มน้าวใจได้อีกด้วย

Berlo, Lemart and Mertz, 1966 (อ้างถึงใน อรรถวรณ์ ปีลันธนโอบาท. 2542 :121-122) สรุปปัจจัย 3 ประการที่ใช้ในการตัดสินใจความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ได้แก่

1. ปัจจัยที่สร้างความอบอุ่น ได้แก่ ใจดี เข้ากับคนอื่นง่าย มีความเป็นมิตร ไม่ขัดคอ นำคบ สุภาพ ไม่เห็นแก่ตัว ยุติธรรม รู้จักให้อภัย ร่าเริง เอื้อเฟื้อ อุดหนุน มีศีลธรรม สงบเยือกเย็น

2. ปัจจัยทางความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ ได้แก่ มีประสบการณ์ ได้รับการฝึกฝน ชำนาญ มีอำนาจในหน้าที่ มีความสามารถ มีเชี่ยวชาญ

3. ปัจจัยทางพลวัต ที่แสดงความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชา ได้แก่ เป็นฝ่ายรุก ตรงไปตรงมา เอาใจเขามาใส่ใจเรา กล้า รวดเร็ว

ซึ่งสอดคล้องกับ Shimp, 1979 (อ้างถึงใน เขมรินทร์ พิสมัย 2542: 26) ให้ความหมายของความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารว่า เป็นชุดของการรับรู้ที่ผู้รับสารมีต่อผู้ส่งสาร ในองค์ประกอบ 4 อย่างได้แก่ (1) ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ มีทักษะ ความรู้ความชำนาญ (2) ความน่าไว้วางใจ ซื่อสัตย์ ซื่อตรง (3) ความคล่องตัว กระตือรือร้น ขยัน ตื่นตัวและมีความรวดเร็ว ในการตัดสินใจกระทำสิ่งใดๆ (4) ความมีศักยภาพ เป็นปัจจัยทางบุคลิกภาพ หน้าตา น้ำเสียง ท่าทาง เป็นต้น

2. หลัก Logos หมายถึง การใช้เหตุผลในการอธิบาย ยกตัวอย่างหรือให้ข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อโน้มน้าวให้ยอมรับ เปลี่ยนทัศนคติและเห็นด้วยกับพฤติกรรม การกระทำหรือไม่กระทำการใด



3. หลัก Pathos หมายถึง การใช้อารมณ์ในการชักจูงโน้มน้าว กล่าวคือ ใช้การจูงใจด้วยความกลัว (Fear Appeals) จูงใจโดยใช้อารมณ์ (Emotional Appeals) จูงใจโดยใช้ความโกรธ (Anger Appeals) จูงใจโดยใช้อารมณ์ขัน (Humorous Appeals) จูงใจโดยใช้รางวัล (Rewards as Appeals) และจูงใจโดยใช้แรงจูงใจ (Motivation Appeals) เป็นต้น

### องค์ประกอบพื้นฐานในการโน้มน้าวใจ

องค์ประกอบภายนอกผู้รับสาร มี 4 ประการ คือ

1. ความแตกต่างภายในผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารแต่ละคนมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความน่าโน้มน้าวใจไม่เหมือนกัน เช่น ความน่าเชื่อถือ อำนาจทางสังคม บทบาทในสังคม สัมพันธภาพกับผู้รับสาร และลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ อาชีพ

2. ความแตกต่างภายในสาร สารแต่ละชิ้นมีความน่าโน้มน้าวใจแตกต่างกัน การพูดหรือการเขียนมีความน่าโน้มน้าวใจเหมือนกัน ความแตกต่างในหัวข้อเนื้อหาของสาร ลักษณะของการโน้มน้าวใจที่ใช้ การจัดเรียงเรียงสาร ข้อโต้แย้งที่ใช้ ภาษา ตลอดจนลักษณะของท่วงทำนอง

3. ความแตกต่างของสื่อ ความน่าโน้มน้าวใจของสารจะแตกต่างกันเมื่อเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับสื่อสารโดยผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ

4. ความแตกต่างภายในสภาพการณ์ สภาพการณ์ที่มีหรือขาดบุคคลหนึ่งบุคคลใด ความคุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยของผู้รับสารต่อสภาพการณ์หนึ่งๆ การมีสิ่งรบกวนหรือทางลัดในสภาพการณ์

องค์ประกอบภายในผู้รับสาร ผู้รับสารจะมีความอ่อนไหว (Susceptible) ต่อการโน้มน้าวใจเพียงใด โดยพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ภาษา เชื้อชาติ อาชีพ
2. ทักษะ และทัศนคติ
3. ความรู้ของผู้รับสารที่เกี่ยวข้องกับสารนั้นๆ

4. ลักษณะด้านอารมณ์
5. ความสำคัญที่ผู้รับสารให้แก่หัวข้อหนึ่งๆ
6. วิธีการที่ผู้รับสารรับรู้สภาพการณ์หนึ่งๆ

การวางจุดหมายของการโน้มน้าวใจ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 อย่าง คือ กระบวนการโน้มน้าวใจทั้ง 6 ขึ้นดังกล่าว ผู้รับสารจะผ่านขั้นตอนไปที่ละขั้นเพื่อการสื่อสารจะสามารถโน้มน้าวใจได้ครบถ้วนกระบวนการ และในสภาพการณ์ปกติ ขั้นตอนต้นจะต้องเกิดขึ้นก่อนเพื่อที่ขั้นตอนต่อไปจะเกิดขึ้นได้

### องค์ประกอบในการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

จากที่กล่าวไว้ การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยผู้โน้มน้าวใจ ผู้ถูกโน้มน้าวใจ สารโน้มน้าวใจ รวมทั้งช่องทางการสื่อสาร ได้ชี้ให้เห็นปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการสื่อสารที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จในการโน้มน้าวใจ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ผู้รับสาร (Audience analysis) ทฤษฎีนี้แบ่งคนออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้

1.1 กลุ่มเชื่อ (Believer) เป็นกลุ่มที่ง่ายที่สุดในการชักจูงใจให้ปฏิบัติตามที่ต้องการเพราะเป็นกลุ่มที่ได้รับทัศนคติ ความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลต่างๆ เป็นแนวเดียวกับผู้ทำการสื่อสาร

1.2 กลุ่มสงสัย (Skeptic) เป็นกลุ่มที่ได้รับข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสิ่งที่จะสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านบวกและลบ คนกลุ่มนี้จึงเกิดความสงสัยในเรื่องนั้นๆ ข้อสงสัยทำให้ตัดสินใจไม่ได้ว่า ระหว่างด้านบวกกับด้านลบสิ่งใดมีมากกว่ากัน

1.3 กลุ่มเฉื่อย (Apathetic) เป็นกลุ่มที่ไม่สนใจ ไม่ได้ตอบ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ทำกรสื่อสาร เนื่องจากรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง

1.4 กลุ่มปรปักษ์ (Hostile) เป็นกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่เราสื่อสารและพยายามต่อต้าน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ยากที่สุดในการทำการสื่อสารด้วย

ในการโน้มน้าวใจคน เราจะไม่พยายามชักจูงกลุ่มคนที่มีลักษณะพื้นเพต่างๆกัน พร้อมๆกันในเวลาเดียวกัน แต่จะพยายามเลือกชักจูงทีละกลุ่ม โดยออกแบบสารเพื่อจูงใจเพื่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้สาระข่าวสารนั้นมีความชัดเจนไม่สับสน

2. ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร (Credibility) ผู้รับสารจะเชื่อถือมากขึ้น ถ้าแหล่งสารมีความน่าเชื่อถือ โดยมีองค์ประกอบต่างๆ 3 ประการ คือ ความเชี่ยวชาญ (Expertise) ความจริงใจ (Sincerity) และบารมี (Charisma)

2.1 จุดจูงใจต่อประโยชน์ส่วนตน (Appeal to self-interest) ผู้รับสารจะเริ่มข้องเกี่ยวกับประเด็นปัญหาหรือ ให้ความสนใจต่อสาร เมื่อมีจุดจูงใจทางจิตใจหรือความจำเป็นทางเศรษฐกิจ

2.2 ความชัดเจนของสาร (Clarity of message) สารต้องเจาะจง เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน

2.3 เวลาและบริบท (Timing and Context) สารโน้มน้าวจะมีความจูงใจมากขึ้น ถ้ามีปัจจัยแวดล้อมต่างๆ สนับสนุน หรือตัวผู้รับสารได้รับสารภายในบริบทหรือสถานการณ์ซึ่งบุคคลคุ้นเคย

2.4 การมีส่วนร่วมของผู้รับสาร (Audience Participation) ความเกี่ยวข้องหรือการมีส่วนร่วมของผู้รับสารจะมีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือผลักดันให้เกิดความเชื่อได้

2.5 การแนะนำสำหรับการกระทำ (Suggestions for Action) ผู้ถูกโน้มน้าวใจจะเห็นพ้องด้วย ถ้าได้รับข้อเสนอแนะ สำหรับการกระทำจากผู้สนับสนุน

3. เนื้อหาและโครงสร้างของสาร (Content and structure of message) กลวิธีจะทำให้สารมีความชักจูงใจสูงขึ้น ควรประกอบด้วย

3.1 มีลักษณะละคร (Drama) เนื่องจากทุกคนชอบเรื่องราวที่ดี การที่จะทำให้ผู้รับสารสนใจ อาจสร้างเหตุการณ์หรือสถานการณ์ขึ้น

3.2 การใช้สถิติ (Statistics) สาธารณะชนมักเชื่อถือต่อสถิติ

3.3 มีผลสำรวจหรือตรวจสอบประชามติ (Surveys and polls)

3.4 การยกตัวอย่าง (Examples) ถ้อยคำที่แสดงความคิดเห็นจะโน้มน้าวใจมากขึ้น ถ้ามีการยกตัวอย่างประกอบ

3.5 การใช้พยาน (Testimonials) คือมีการอ้างถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือแหล่งสารที่น่าเชื่อถือ

3.6 มีการรับรอง (Endorsements) การรับรองความสามารถกระทำได้โดยบุคคลผู้เชี่ยวชาญ องค์กรที่เป็นที่ยอมรับหรือสื่อมวลชนภายนอก

3.7 การใช้จุดจูงใจทางอารมณ์ (Emotional appeals) จะช่วยดึงดูดความสนใจของผู้รับสาร อย่างไรก็ตาม การใช้เหตุผลก็มีความจำเป็นด้วย

#### 4. การพูดโน้มน้าวใจ (Persuasive Speaking) เทคนิคการพูดโน้มน้าวใจมีดังนี้

4.1 ใช่-ใช่ (yes-yes) เริ่มต้นด้วยการชี้แนะ ให้ผู้อื่นเห็นด้วยและพัฒนารูปแบบการพูดเพื่อให้ผู้ฟังตอบว่า “ใช่”

4.2 เสนอแนะตัวเลือกเชิงโครงสร้าง (Offer Structured choice) ให้ตัวเลือกเชิงโครงสร้างระหว่าง A กับ B เพื่อให้ผู้ฟังเลือก

4.3 ค้นหาข้อผูกพัน (Seek partial commitment) สร้างข้อผูกพันสำหรับการกระทำบางอย่าง ในส่วนของผู้รับสาร

4.4 ถามเพื่อให้ได้สิ่งที่มากกว่า หยุดนิ่งสำหรับสิ่งที่น้อย (Ask for more / settle for less)

#### ข้อพิจารณาในการสื่อสารโน้มน้าวใจ

ในการทำการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจนั้น จำเป็นที่ผู้สื่อสารต้องคำนึงถึงข้อพิจารณาต่อไปนี้ เพื่อให้การโน้มน้าวใจบรรลุวัตถุประสงค์ได้เร็วขึ้น (กรรณิการ์ อัครดรเดชา, 2533)

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการโน้มน้าวใจ การโน้มน้าวใจประสบความสำเร็จตามเป้าหมายจำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์ระบุไว้อย่างแจ่มชัดเพื่อ

1.1 ให้เกิดความเป็นเอกภาพ มีการเน้น การย้ำ การกระตุ้น การซ้ำได้  
อย่างต่อเนื่อง

1.2 ทำให้ผู้สื่อสารสามารถเลือกใช้ช่องทางและช่องทางการสื่อสารได้  
อย่างถูกต้อง

1.3 สามารถติดตามผลการดำเนินงานโดยมีการประเมินผลเป็นระยะ  
ตามต้องการรวมทั้งพิจารณาถึงปฏิริยาสะท้อนกลับแล้วนำมาปรับปรุงการสื่อสารครั้งใหม่ต่อไป

1.4 เป็นแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินงาน ถือเป็นสิ่งจูงใจสำหรับ  
ผู้ทำการสื่อสาร

1.5 ทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ วิเคราะห์และประเมินสาร เพื่อการโน้มน้าวใจได้ถูกต้อง

2. การถือผู้รับสารเป็นศูนย์กลางในการโน้มน้าวใจ ผู้รับสารจะสำคัญมากสำหรับการโน้มน้าวใจ ต้องมีการวิเคราะห์อย่างแน่ชัดว่าผู้รับสารคือใคร เป็นอย่างไร มีประสบการณ์ การรับรู้ ค่านิยม ความเชื่อ ทักษะ และระบบสังคม วัฒนธรรมอย่างไร เราจะไม่สามารถโน้มน้าวใจผู้รับสารได้เลย หากไม่ทำการวิเคราะห์ผู้รับสารอย่างแจ่มแจ้ง และถือเป็นผู้รับสารเป็นศูนย์กลางในการเตรียมสารที่ถูกต้องเหมาะสม

3. กระบวนการโน้มน้าวใจ การโน้มน้าวใจเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นกระบวนการเพราะมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ดำเนินกิจกรรมต่อเนื่อง ไม่มีจุดเริ่มต้น ไม่มีจุดสิ้นสุด กระบวนการโน้มน้าวใจ ประกอบด้วย

3.1 มีวัตถุประสงค์ตั้งไว้เด่นชัด

3.2 วิเคราะห์ผู้รับสารอย่างถ่องแท้ เพื่อทำการเตรียมสาร

3.3 การเลือกสื่อ หรือช่องทางส่งสารของผู้รับสาร

3.4 ผู้รับสารถอดรหัสของสาร และตีความสาร

3.5 การมีปฏิริยาตอบสนอง



โดยกระบวนการโน้มน้าวใจจะเกี่ยวข้องกับหลักจิตวิทยา คือ การโน้มน้าวใจจะเป็นไปได้ต่อเมื่อผู้รับสารมีความตั้งใจรับสารนั้น ในการสื่อสารมีการใช้สัญลักษณ์ที่เห็นได้และฟังได้ เพื่อให้สารง่ายแก่การเข้าใจ อีกทั้งสารนั้นสามารถสร้างความต้องการและความจำเป็นของผู้รับสาร และที่สำคัญสารนั้นให้การตอบสนองของผู้รับสารได้ตามที่ต้องการ

ผู้สื่อสารโน้มน้าวใจ ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยาของบุคคลในเรื่องความสนใจและการรับรู้ของผู้รับสาร โดยสังเกตการณ์เปิดรับของบุคคลด้วยอวัยวะสัมผัสต่างๆอันได้แก่ การเห็น การได้ยิน การลิ้มรส และการสัมผัส กระบวนการรับรู้ซึ่งจะแปลความหมายของสิ่งที่ได้สัมผัส ถ้าคนเราไม่สนใจ ไม่เปิดรับ การสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น และจะไม่มีกระบวนการรับรู้สิ่งใดเลย

การโน้มน้าวใจจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ พิจารณาได้จากพฤติกรรมที่โน้มน้าวนั้นมีการแสดงออกมาหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ผลของการโน้มน้าวใจนั้นอาจประเมินไม่ได้จากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทันทีเพียงระยะเวลาอันสั้น ยิ่งกว่านั้น ความตั้งใจของผู้ส่งสารที่แสดงออกมาก็ไม่สามารถใช้เป็นมาตรฐานเพียงอย่างเดียวในการตัดสินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการโน้มน้าวใจได้

ทั้งนี้ผลของการโน้มน้าวใจนั้น เราสามารถจะมองได้จากสภาพของบุคคลเดิมที่ได้เปลี่ยนทัศนคติ สามารถจะสังเกตเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ ความรู้สึกและพฤติกรรม และ ผลของการโน้มน้าวใจจะรวมทัศนคติและความเชื่อไว้เมื่อมีการตอบสนอง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวผู้รับสารจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้และสำนึก การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ความรู้สึก และการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรมโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้สึกและจิตสำนึก (Concept, Awareness) หรือการเปลี่ยนแปลงความคิดรวบยอด ความเชื่อที่เรามีต่อสิ่งหนึ่ง คุณค่าที่เราให้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความเชื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง และโลกทัศน์รอบตัวเรา ปกติการเปลี่ยนแปลงในการรับรู้ และสำนึกแสดงออกให้เห็นได้ทางวาจาซึ่งผู้รับสารแสดงออกมาหลังจากที่ได้รับฟังสารสำหรับโน้มน้าวใจไปแล้ว แต่อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนแปลงในการรับรู้ ความคิดรวบยอด หรือโลกทัศน์อาจจะไม่เกิดขึ้นในทันทีแต่จะเกิดเพราะไปได้ข้อมูลเพิ่มขึ้นจากการพูดคุยหลังจากนั้น เราอาจสังเกตได้ว่า ผู้ส่งสาร



ที่โน้มหน้าใจอาจจะไม่สามารถทำให้ผู้รับสารถึงขั้นลงมือปฏิบัติได้ แต่อาจทำให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ และจิตสำนึก ความคิดรวบยอด หรือการรับรู้ได้ และการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ก็เป็นพื้นฐานในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในภายภาคหน้าเมื่อได้รับสารโน้มหน้าใจต่อไป

2. การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก (Affection) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่แสดงออกได้ โดยการหัวเราะ ร้องไห้ ฯลฯ ซึ่งสังเกตและวัดการโต้ตอบจากวาจา หรืออากัปกิริยาของผู้รับสารด้วยตนเอง

3. การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม หมายถึงการเปลี่ยนแปลงการกระทำที่สามารถมองเห็นได้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้เป็นไปได้ค่อนข้างยาก ในการสังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมจะสังเกตได้จากวาจา และการกระทำของผู้รับสาร

อย่างไรก็ตามไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นการรับรู้อิทธิพลเหนือความชอบ หรือการเปลี่ยนแปลงการกระทำก็ดี ทั้งหมดนี้ไม่สามารถจะแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจนนัก คือในบางครั้งคนเราก็อาจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากหลายสาเหตุ แต่สิ่งที่แน่นอนก็คือการเปลี่ยนแปลงทั้งหลายนั้นมีจุดเริ่มมาจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสารในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และความยากง่ายของเรื่องที่ต้องการสื่อสารก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ดังที่กล่าวมาแล้วว่าการเปลี่ยนแปลงอาจไม่เกิดขึ้นในทันทีทันใด ต้องอาศัยระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้สื่อสาร ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้สื่อสารก็คืออาสาสมัคร ที่จะต้องวางแผนการโน้มหน้าใจอย่างรอบคอบเพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการในการสื่อสารเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้เหยื่อกลับมาใช้ชีวิตและเข้าสู่สังคมได้อย่างคนปกติทั่วไป

#### แนวคิดที่ 4. แนวคิดการสื่อสารเพื่อสนับสนุน (Supportive Communication)

Terrance L. Albrecht และ Mara B. Adelman (1987) ได้ให้นิยามของการสื่อสารเพื่อปลอบประโลมใจ (Supportive Communication) ไว้ว่า เป็นการสื่อสารที่ครอบคลุมทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาระหว่างผู้ส่งสาร (ผู้พูด, ผู้ปลอบ) กับผู้รับสาร (ผู้ฟัง, ผู้ที่มีความทุกข์) ซึ่งการสื่อสารนั้นจะช่วยลดความไม่แน่ใจ ความหวั่นใจ ความไม่มั่นคงในสถานการณ์ ในตนเอง หรือคนอื่น หรือในความสัมพันธ์ และนอกจากนั้นยังเป็นการสื่อสารที่มีหน้าที่ในการช่วยเสริมการควบคุมตนเองในสถานการณ์ ประสบการณ์ต่างๆของชีวิตอีกด้วย

Berger (2006) ได้สรุปประโยชน์ของการสื่อสารเพื่อการปลอบประโลมไว้ดังนี้

1. ช่วยทำให้บุคคลมีความเข้าใจกันมากขึ้น และทำให้ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว
2. ช่วยทำให้บุคคลมีสุขภาพกายแข็งแรง
3. ช่วยเพิ่มความต้านทานโรคและยืดชีวิตได้ (ในกรณีที่ใช้ในการรักษาผู้ป่วย)
4. ช่วยทำให้บุคคลมีอารมณ์ดีและสุขภาพจิตดี

#### อารมณ์ชนิดต่างๆกับการสื่อสารเพื่อการสนับสนุน

Berger (2006) ได้จำแนกอารมณ์ชนิดต่างๆที่ควรได้รับการปลอบประโลมรวมทั้งการใช้การสื่อสารเพื่อปลอบประโลมให้เหมาะสมกับอารมณ์แต่ละชนิด ดังนี้

ความเศร้าโศก (Sadness) ความเศร้าโศกเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการสูญเสีย คนจะรู้สึกเศร้าเมื่อต้องสูญเสียบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งของ บุคคล ความรู้สึก ความมั่นใจ การปลอบประโลมแก่ผู้ที่มีอารมณ์เศร้าโศกนี้จึงควรเป็นการปลอบประโลมเพื่อให้บุคคลนั้นยอมรับความเป็นจริงของการสูญเสียนั้น และเข้าใจว่าการสูญเสียเป็นเรื่องธรรมดา และให้กำลังใจในการดำเนินชีวิตต่อไป

ความวิตกกังวลต่อความกลัว (Anxiety and fear) ความวิตกกังวลและความกลัวเป็นอารมณ์ที่เป็นผลของความไม่มั่นใจในสถานการณ์ที่ดูเหมือนว่าจะไม่สามารถควบคุมได้ การ

ปลดปล่อยโลมผู้ที่มีความวิตกกังวลและหวาดกลัวจึงควรเป็นการสื่อสารเพื่อที่จะลดความไม่มั่นใจในสถานการณ์นั้นลง ลดความร้ายแรงหรืออันตรายของสถานการณ์ ให้กำลังใจ ให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าสามารถควบคุม จัดการกับสถานการณ์ได้

ความอับอายหรือความอึดอัดใจ (Shame or embarrassment) ความอับอายหรือความอึดอัดลำบากใจเป็นอารมณ์ที่เป็นผลมาจากการถูกต่อต้านในบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย หรือความสามารถของตนเอง (โดนต่อว่า ไม่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น) การสื่อสารเพื่อปลดปล่อยโลมคนที่มึอารมณ์แบบนี้ควรจะเป็นไปเพื่อการสนับสนุนให้เห็นว่ายังมีสามารถอยู่

ความรู้สึกผิด ละอายใจ มีมลทิน (Guilt) ความรู้สึกละอายใจหรือมีมลทินติดตัวนี้เป็นผลจากการกระทำของตนเองที่กระทำในสิ่งที่ไม่ควรกระทำหรือการไม่กระทำในสิ่งที่จะกระทำ การสื่อสารเพื่อปลดปล่อยโลมคนที่มีความรู้สึกแบบนี้ควรจะเป็นการสื่อสารที่ให้คุณค่าดังกล่าวได้ระบายออกมาถึงสิ่งที่คิดอยู่ ให้กำลังใจให้ค่อยๆลดความรู้สึกผิดลง

ความโกรธ ขุนเคี้ยว (Anger) อารมณ์โกรธหรือขุนเคี้ยวเป็นความรู้สึกที่เป็นผลมาจากความรู้สึกถึงความยุติธรรม หรือเป็นผลมาจากการถูกขัดขวางในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุถึงเป้าหมาย การสื่อสารที่จะใช้กับคนที่มึอารมณ์แบบนี้ควรจะเป็นไปเพื่อให้เห็นถึงความเป็นจริง ความถูกต้อง (ถ้าเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง) ช่วยคิดหรือหาทางให้บรรลุถึงเป้าหมาย (ถ้าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง)

### ปัญหาของการสื่อสารเพื่อการสนับสนุน

1. การที่ผู้พูดหรือผู้ปลดปล่อยใจไม่รู้ว่าจะต้องทำหรือต้องพูดอะไรในการปลดปล่อยให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งคือการพูดแล้วไม่ฟัง คือ ปลดปล่อยแล้วแต่ผู้ฟังก็ยังคงมีความรู้สึก มีอารมณ์ที่ไม่ดีนั้นเหมือนเดิม

2. การที่ผู้พูดหรือผู้ปลดปล่อยมีความรู้สึกเช่นเดียวกับผู้ฟังไปด้วย เช่น รู้สึกเศร้าตามไปด้วย โกรธตามไปด้วย ทำให้ตัวผู้ปลดปล่อยเองต้องการหลีกเลี่ยงจากผู้ฟัง (ผู้ที่มีความทุกข์) เพื่อหลีกเลี่ยงจากความรู้สึกเช่นนั้น ทำให้ผู้พูดหรือผู้ปลดปล่อยไม่สามารถอยู่ปลดปล่อยผู้ที่มีความทุกข์ได้ในขณะที่เขาต้องการ

3. การปลอบประโลมอาจต้องใช้เวลานาน ใช้ความมานะพยายามและการฝึกปฏิบัติมาก กว่าจะได้หรือเห็นผล

ซึ่ง Berger ได้สรุปว่า การสื่อสารเพื่อปลอบประโลมนี้เป็นสิ่งจำเป็นและการที่จะใช้การสื่อสารเพื่อการปลอบประโลมให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้พูดหรือผู้ที่จะเป็นผู้ปลอบใจนั้นควรจะต้องทราบว่าผู้ฟังมีอาการ ภูมิความรู้สึกอย่างไร มีสาเหตุมาจากอะไร และเลือกใช้การสื่อสาร (ที่แสดงออกโดยคำพูดหรือท่าทาง) ให้ตรงกับความรู้สึกนั้น

ในกรณีของการนำมาใช้กับเหยื่อและเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร ผู้เกี่ยวข้องจะสามารถใช้แนวคิดการสื่อสารเพื่อการปลอบประโลม (Supportive communication) นี้ในการสื่อสารกับเหยื่อ ซึ่งอาจจะมีอาการ ภูมิความรู้สึกหลายๆอย่างปนรวมกันอยู่ เพื่อฟื้นฟูสภาพจิตใจเหยื่อให้ดีขึ้นหรือเป็นปกติ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดนี้มาใช้ในงานวิจัยเพื่ออธิบายคำพูดในลักษณะการปลอบประโลมใจ และให้กำลังใจ

## แนวคิดที่ 5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเพื่อพัฒนาสังคม

จากการศึกษางานวิจัยของ Maslow (อ้างถึงใน กวินดา วัชรสิงห์. 2544) พบว่าการที่คนเราจะกระทำหรือปฏิบัติในสิ่งใดนั้นจำต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นภายใต้ลำดับขั้นของความต้องการดังต่อไปนี้

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 ความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรมต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึง ความต้องการมีความมั่นคงในงานและมีบำนาญ



บ้านาญ อันจะเกิดผลเมื่อความต้องการระดับต่ำสุดหรือความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว

3. ความต้องการความรักหรือความต้องการทางสังคม (love or social needs) คือ ความต้องการที่จะได้รับความรัก อยากให้คนอื่นชอบตน อยากเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้อื่น และสมาชิกของกลุ่ม ต้องการให้สมาชิกคนอื่น ๆ ยอมรับ เพื่อให้ตนเองเกิดความรู้สึกว่า ได้รับการยอมรับจากคนในสังคมและเป็นการแสดงถึงความรู้สึกที่ได้รับความรักและการเป็นผู้ที่ได้รับการรักจากคนในสังคม

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

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุดซึ่งหมายถึง การที่บุคคลผู้นั้น ได้ใช้ความสามารถของตนในทุกด้านได้และเป็นทุกอย่างที่ตัวเองอยากจะเป็น ซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน สุดแต่ความสามารถและความต้องการของเขาอันนำมาซึ่งการแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จสูงสุดที่เขาได้รับในชีวิต

การศึกษารูปแบบของอาสาสมัครเจ้าหน้าที่และผู้ที่ทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (1) ผู้ที่เป็นนักปฏิบัติงานตามอาชีพคือตามที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมาแล้ว และ (2) บุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ที่ต้องการจะเข้ามาช่วยเหลือและทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมอย่างจริงจัง เนื่องจากตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคม โดยทั่วไปอาสาสมัครและผู้ที่ทำงานด้านนี้มักเป็นปัจเจกบุคคลที่ประกอบอาชีพอยู่ในสายงานวิชาชีพที่แตกต่างกัน เช่น นักธุรกิจ พ่อค้า นักการเมือง นักกฎหมาย ครูอาจารย์ นักการศานา นิสิตนักศึกษา เป็นต้น ส่งผลให้ความคิดในการเข้ามาทำงานของอาสาสมัครแต่ละคนมีความแตกต่างกัน แต่ก็มีเป้าหมายร่วมกันคือต้องการที่จะตอบสนองสังคมโดยการเข้ามาทำงานเพื่อช่วยเหลือสังคม โดยอาจออกมาในรูปแบบของการให้ทุนสนับสนุน การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และการจัดตั้งองค์กรสาธารณประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น



จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาอธิบายและแสดงให้เห็นว่า บุคคลผู้ที่เข้ามาประกอบวิชาชีพทางด้านสังคมสงเคราะห์ และทำงานสาธารณประโยชน์ได้นั้น อาจจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการตอบสนองทางด้านความต้องการทางกายภาพ และความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยมาในระดับหนึ่งแล้ว ซึ่งจะนำไปสู่ความปรารถนาหรือความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำงานเพื่อสังคม

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภัทรพร ประทุมแฝง (2546) **ศึกษาเรื่องอัตมโนทัศน์และกระบวนการสื่อสารของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงที่เข้ารับการช่วยเหลือ ณ บ้านพักฉุกเฉิน สมาคมส่งเสริมสภาพสตรี** ส่วนหนึ่งของการศึกษาพบว่า นักสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยาจะให้ความช่วยเหลือในการฟื้นฟูจิตใจนอกเหนือจากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มบำบัด โดยที่สตรีผู้เดือดร้อนจะเข้ามาปรึกษากับเจ้าหน้าที่ที่อยู่เวรในกลางดึกเนื่องจากมีความเป็นส่วนตัวและได้รับความสนใจมากกว่าการทำกลุ่มบำบัด หลังจากที่ผ่านมาการให้คำปรึกษาเป็นการส่วนตัวจากนักสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยาแล้ว สตรีที่เข้ารับการช่วยเหลือจะมีการสร้างอัตมโนทัศน์ที่ดีขึ้น เนื่องจากรู้สึกว่ามีคนที่จะรับฟังปัญหาของตนอย่างจริงจัง เข้าใจ และปัญหาจะได้รับการแก้ไข และในส่วนของสื่อสารระหว่างสตรีกับเจ้าหน้าที่ พบว่ามีรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการ เนื่องจากลำดับชั้นของเจ้าหน้าที่ที่สูงกว่าสตรี

กนกรัตน์ วงศ์ลักษณะพันธ์ (2542) **ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟูกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมฟื้นฟูของผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูเพื่อเลิกยาเสพติด** เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู ทักษะชีวิต พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมฟื้นฟู ทศนคติต่อการเลิกยาเสพติด ผลการวิจัยพบว่า

1. กลยุทธ์การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บำบัดฟื้นฟู สามารถแบ่งได้ดังนี้ กลยุทธ์การสื่อสารโดยทั่วไป การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่ม และการสื่อสารในชุมชนบำบัด ทั้งนี้ในแต่ละประเภทการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ จะใช้กลยุทธ์และเทคนิคที่หลากหลายรูปแบบไม่มีแบบแผนกำหนดที่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ สถานการณ์การสื่อสาร และคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวกับ

พฤติกรรม ลักษณะนิสัยของผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูเป็นประการสำคัญ แต่ทั้งนี้จะดำเนินการสื่อสารภายใต้ความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความจริงใจ แบ่งปันความรัก ความอบอุ่นและความเอื้ออาทร

2. ทักษะชีวิตในระหว่างการบำบัดฟื้นฟูนั้น ผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูจะได้รับประโยชน์จากประสบการณ์การเรียนรู้ทักษะชีวิตต่างๆ จากกิจกรรมฟื้นฟูตามตารางประจำวัน และทักษะชีวิตที่ได้รับนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการหลีกเลี่ยงสิ่งเสพติด สามารถใช้ชีวิตได้อย่างปลอดภัยตลอดจนปรับเปลี่ยนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี

3. ทักษะชีวิตต่อการเลิกยาเสพติด พบว่า ผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟู จะมีทัศนคติที่ดีต่อการเลิกยาเสพติดอย่างชัดเจน เมื่อได้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูในระยะเวลาหนึ่งและสามารถตระหนักถึงคุณค่า ประโยชน์ของการเลิกยาเสพติด ตลอดจนเพิ่มความมุ่งมั่นที่จะเลิกยาเสพติดให้หายขาดโดยไม่กลับไปเสพซ้ำ

Cleo Odzer (1994) **ศึกษาเรื่อง Patpong Sister : An American Women's View of The Bangkok Sex World** การศึกษานี้ เป็นการศึกษาสถานภาพของโสเภณีไทย ที่ถูกเปิดเผยผ่านความสัมพันธ์ของพวกเธอกับนักท่องเที่ยวในการค้าประเวณี สำหรับการศึกษานี้ครั้งนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย คนเชียร์แขก สาวอะโกโก้ พนักงานบาร์เกย์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สำหรับงานวิจัยนี้สรุปได้ว่า ความไม่เท่าเทียมระหว่าง ความร่ำรวยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับความยากจนของสังคมชนบทไทย ทำให้ผู้หญิง(โสเภณี) ต้องหาวิถีชีวิตเพื่อความอยู่รอดของพวกเธอ ผ่านการจัดการในเรื่องทางเพศของพวกเธอในการสร้างอารมณ์ ความรู้สึก และความปรารถนาต่อผู้ชายต่างชาติ ด้วยความคล่องแคล่ว นอกจากนี้ผู้เขียนแสดงให้เห็นว่า การใช้ชีวิตกลางคืนในวัฒนธรรมเปรียบเสมือนสิ่งเสพติดสำหรับผู้หญิงกลางคืน

Ryan Bishop and Lillian S. Robinson (1998) **ศึกษาเรื่อง Night Market: Sexual Cultures and The Thai Economic Miracle** ในการศึกษาเรื่องนี้ผู้เขียนใช้การวิเคราะห์โดยอาศัยปัจจัยทางวัฒนธรรมและเศรษฐกิจที่มีผลต่อธุรกิจทางเพศในสังคมไทย โดยผู้เขียนได้อธิบายถึงธุรกิจทางเพศในฐานะที่เป็นประเด็นที่สามารถทำให้เข้าใจถึงความสำเร็จของธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆในสังคมไทยร่วมสมัยกับการศึกษานี้ ผู้เขียนเริ่มศึกษาจากประเด็นทางด้านเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของการค้าประเวณีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจของไทยอย่างน่าพิศวง โดยชี้ให้เห็นถึงข้อเท็จจริงบางประการที่ถูกปกปิด เช่น ประเด็นความสำเร็จจากการเป็นลูกหนี้ที่ดี ในการจ่ายหนี้คืนให้กับธนาคารโลก ตรงตามกำหนด ผู้เขียนวิเคราะห์ว่า มีความสัมพันธ์กับการผลักดันให้เด็กหญิง หรือผู้หญิงออกจากหมู่บ้านเพื่อเข้าสู่การค้าประเวณี เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผลประโยชน์จำนวนมหาศาล คือสิ่งที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการ

เติบโตของธุรกิจอุตสาหกรรมทางท่องเที่ยวที่ทำให้ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งผู้เขียนสรุปว่า ความสำเร็จของประเทศไทยมีรากฐานมาจากธุรกิจการค้าประเพณี ในประเด็นทางวัฒนธรรม อาจกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมแห่งความอดทนและอดกลั้นทำให้ธุรกิจการค้าประเพณีในสังคมไทยเป็นเรื่องที่พูดไม่ได้และไม่มีผู้ใดอยากพูดถึง ดังนั้นธุรกิจดังกล่าวจึงถือเป็นประเด็นง่ายต่อการถูกละเลยอย่างยิ่ง

จรัสพร กิรติเสวี (2544) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อฟื้นฟูจิตใจผู้ป่วยจิตเวช ทั้งในโรงพยาบาลและในครอบครัว โดยผ่านทางการสนทนากลุ่มเพื่อหาจินตสภาวะ ในความคาดหวังของผู้ป่วยจิตเวชต่อครอบครัว สังคม และชีวิตในโรงพยาบาล จากผลการวิจัยพบว่า

1. ทีมจิตเวชมีกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างบุคคลที่ปรับให้เข้ากันได้กับทั้งอาการของผู้ป่วย อารมณ์ของผู้ป่วย และปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของผู้ป่วยแต่ละคน ตามแต่ละสถานการณ์ ทำให้ผู้ป่วยเชื่อถือ ไว้วางใจ มีสัมพันธภาพที่ดีในการสื่อสารเพื่อการบำบัด ส่งผลให้ผู้ป่วยมีความสบายใจ และปรับตัวได้ดีขึ้น

2. ข้อความในเชิงจินตสภาวะ (Fantasy Themes) ที่แสดงความคาดหวังของผู้ป่วยจิตเวชต่อครอบครัว สังคม และชีวิตในโรงพยาบาล มีแรงบันดาลใจมาจากความต้องการการยอมรับว่าเป็นบุคคลหนึ่งที่มีคุณค่าสามารถช่วยเหลือครอบครัวได้ เพื่อจะได้มีความอบอุ่นในครอบครัว และได้รับการยอมรับจากสังคมเป็นกำลังใจในการปรับตัว ส่วนในการอยู่โรงพยาบาลอยากให้ อยากให้ผู้บำบัดพูดคุยมากๆ และดูแลเหมือนเป็นญาติคนหนึ่งและต้องการความสบายใจที่มาอยู่

3. ญาติยังมีวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ยังไม่ดีพอ ยังมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในตัวผู้ป่วยและอาการ โดยปัญหาการสื่อสารที่พบคือ การวิพากษ์วิจารณ์ การบ่น การแสดงความไม่ไว้วางใจ การหลีกเลี่ยงการสื่อสารและรวมถึงไม่สามารถบอกความรู้สึกหรือความต้องการให้ผู้ป่วยรับรู้ได้ ส่งผลให้ไม่สามารถจัดการกับพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นปัญหาของผู้ป่วยได้

4. จากการนำปัญหาและวิธีการแก้ไขมาประมวล กับวิธีการที่ทีมจิตเวชใช้ นำมาจัดเป็นกิจกรรมเสริมสัมพันธภาพในครอบครัวพบว่า ขณะจัดกิจกรรมสมาชิกให้ความร่วมมือดีในทุกกิจกรรม สามารถแสดงความคิดเห็น และเล่าเรื่องราวแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันได้ การประเมินหลังอบรมพบว่า ญาติมีความเข้าใจในการสื่อสารเพื่อฟื้นฟูจิตใจผู้ป่วยจิตเวชมากขึ้น

## ข้อมูลองค์กรที่เกี่ยวข้อง

ในการทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ถูกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ ได้ศึกษาองค์กรทั้งหมด 3 องค์กรด้วยกัน ซึ่งทั้ง 3 องค์กรนี้จะประกอบไปด้วยองค์จากภาครัฐ องค์กรเอกชน และองค์กรระหว่างประเทศ ซึ่งตามมารยาทในการทำวิจัย ผู้วิจัยขอปกปิดชื่อของจริงขององค์กร และจะใช้ตัวย่อ โดยรายละเอียดองค์กรมีดังต่อไปนี้

### 1. องค์กร A

องค์กร A เป็นองค์กรพัฒนาเอกชน ซึ่งดำเนินการพัฒนาสตรี ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้หญิง และเด็กที่ประสบปัญหา ตลอดจนรณรงค์ให้สังคมตระหนัก ถึงปัญหาที่ผู้หญิง เผชิญอยู่ในสังคมปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และความรุนแรงทางเพศในรูปแบบต่างๆ ส่งเสริมและสนับสนุน ให้ผู้หญิงได้รับสิทธิเสมอภาค เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และรณรงค์เผยแพร่เพื่อสร้างค่านิยมใหม่ ของหญิงชายในสังคม ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ.2527 โดยเริ่มจากการจัดตั้ง "ศูนย์ข่าวผู้หญิง" ซึ่งให้ข้อมูลแก่ผู้หญิงที่ต้องการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ เพื่อป้องกันมิให้ผู้หญิงต้องถูกล่อลวงสู่การค้าประเวณี นอกจากนี้ ยังผลิตสื่อการศึกษาสำหรับผู้หญิงในสาขาอาชีพต่างๆ ในปี พ.ศ.2528 ได้จัดทำโครงการบ้านพักผู้หญิง ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาถูกสามีทุบตี รณรงค์เผยแพร่ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

ต่อมาได้จัดทำโครงการรณรงค์ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการหยุดยั้ง การนำเด็กเข้าสู่กระบวนการค้าประเวณี โดยเริ่มจากการใช้หนังสือเผยแพร่ผ่านครูในโรงเรียนเพื่อเป็นสื่อการศึกษาแก่เด็ก นักเรียน

### วัตถุประสงค์ของ องค์กร A

1. ให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้หญิงที่ทุกข์ยากและด้อยโอกาสในสังคม
2. เพื่อจัดการให้การศึกษา และผลิตสื่อที่เหมาะสมแก่ผู้หญิงในสาขาอาชีพต่างๆ
3. เพื่อสนับสนุนสิทธิ ของผู้หญิงตามที่ระบุไว้ในปฏิญญาสากล ขององค์การสหประชาชาติ
4. เพื่อวิจัยและเผยแพร่ข้อมูล ที่เกี่ยวกับผู้หญิงและดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อการพัฒนาผู้หญิง
5. เพื่อร่วมมือกับองค์การสาธารณะประโยชน์อื่นๆ



6. ส่งเสริมสิทธิของผู้บริโภค สื่อสารมวลชน และใช้สื่อสารมวลชนเพื่อสาธารณะประโยชน์

นอกจากนี้ยังมีการปฏิบัติงานโดยแบ่งเป็นงานบริการด้านสังคม และงานบริการด้านชุมชน ดังนี้

#### งานบริการด้านสังคม

ดำเนินให้ความช่วยเหลือแก่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรง ในครอบครัว และความรุนแรงทางเพศ ถูกข่มขืน ลวนลาม ถูกล่อลวง บริการให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎหมาย และสังคมสงเคราะห์ ช่วยจัดหาที่พักพิงชั่วคราวการรักษาพยาบาล ประสานงานเพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ ให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ สำหรับผู้หญิงที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้หญิงนอกจากนี้ยังมีโครงการช่วยเหลือเด็กและหญิงต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ที่ถูกเอาเปรียบและถูกกระทำความรุนแรงในรูปแบบต่าง ๆ ให้ได้รับการคุ้มครองตามหลักสิทธิมนุษยชน

#### งานบริการด้านชุมชน

อบรมอาสาสมัครเพื่อคุ้มครองช่วยเหลือผู้หญิง และเด็กในชุมชนทั้งชาวไทย และเยาวชนชาวเขาที่ประสบปัญหาความรุนแรงทางเพศ ความรุนแรงในครอบครัว โดยการประสานงานและขอความสนับสนุนจากองค์กรท้องถิ่นและหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อร่วมกันรณรงค์เผยแพร่สร้างจิตสำนึกของคน ในชุมชนให้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้หญิงและเด็ก นอกจากนี้ยังจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบปัญหาความรุนแรงทางเพศ แก่กลุ่มผู้หญิงและเยาวชนตามความต้องการในแต่ละท้องถิ่น

## 2.องค์กร B

เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา และการแสวงหาแนวทางในการทำงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยได้มีการจัดตั้งตามมติของคณะรัฐมนตรีวันที่ 14 มิถุนายน 2548 มีการปฏิบัติการด้านการคุ้มครอง 3 ระดับ คือ ระดับชาติ ระดับจังหวัด และต่างประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดกลไกประสานงานกลางด้านการคุ้มครอง บูรณาการข้อมูล บริการและความช่วยเหลือจากส่วนราชการทุกกระทรวง รวมทั้งเกิดระบบ



สนับสนุนข้อมูล เพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในระดับนโยบายในการป้องกัน และแก้ไขปัญหา การค้ามนุษย์ ตามโครงสร้างดังนี้

#### ระดับต่างประเทศ

กำหนด ให้แต่งตั้งคณะกรรมการประจำประเทศต่างๆ โดยมีเอกอัครราชทูต/กงสุลใหญ่เป็นประธาน และมีผู้แทนประกอบด้วย กงสุลใหญ่กิตติมศักดิ์ ทูตแรงงาน ผู้แทนด้านความมั่นคง ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง องค์กรเอกชน และชุมชนไทย ทำหน้าที่ประสานการให้ข้อมูลและความช่วยเหลือเกี่ยวกับการค้ามนุษย์

#### ระดับชาติ

กำหนด ให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานกลางประสานการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### ระดับจังหวัด

กำหนดให้แต่งตั้งคณะกรรมการจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน และพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นเลขานุการ รวมทั้งสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์

### 3. องค์กร C

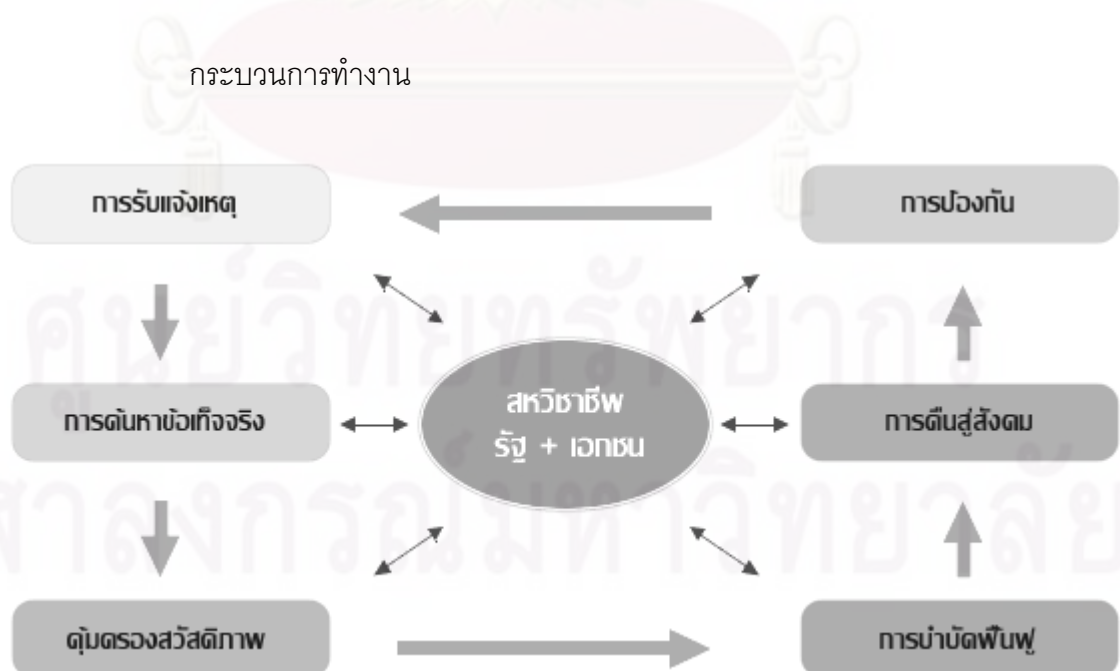
องค์กร C คือ หน่วยประสานงานเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อเดือนสิงหาคม ปี พ.ศ.2546 ด้วยความร่วมมือของ “ศูนย์ประสานงานเพื่อพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีจังหวัดเชียงใหม่” โดยมีแนวคิดในด้านการคุ้มครองสิทธิเด็กและหญิงเป็นสำคัญ ขณะเดียวกัน ปัญหาการค้าหญิงและเด็กมีความรุนแรงมากขึ้นในภูมิภาคแถบลุ่มแม่น้ำโขง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ภาคเหนือซึ่งมีเขตพื้นที่ติดต่อกับประเทศพม่า จีน ลาว ซึ่งประเทศไทยตกอยู่ใน 3 สถานะ คือ ประเทศต้นทาง ทางผ่าน ปลายทาง ของกระบวนการค้ามนุษย์ ซึ่งถือเป็นปัญหาที่มีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน จึงได้มีการจัดตั้งโครงการ หน่วยประสานงานเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์ ภาคเหนือตอนบนประเทศไทย องค์กร C ขึ้นเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เพื่อเป็นหน่วยประสานงานระหว่างภาครัฐกับเอกชนในการช่วยเหลือผู้เสียหายจากกระบวนการค้ามนุษย์ โดย

ได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก มูลนิธิเอเชีย ยูเอสเอ (The Asia foundation)(USAID),กองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (Unicef) และสถานทูตสหรัฐอเมริกา

#### วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อเป็นหน่วยประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชน ในการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์
2. เพื่อให้บริการผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ทางด้านสังคมสงเคราะห์และด้านกฎหมาย
3. เพื่อสร้าง ส่งเสริม พัฒนาศักยภาพความเข้มแข็ง องค์กรเครือข่ายในด้านความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องในกระบวนการคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในรูปแบบทีมสหวิชาชีพ
4. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน บุคคลากรที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจต่อปัญหาการละเมิดสิทธิเด็กและสตรี และทำให้ปัญหาการค้ามนุษย์เป็นปัญหาสาธารณะ

พื้นที่รับผิดชอบขององค์กร C ได้แก่ เขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด และภาคเหนือตอนล่าง 1 จังหวัด รวม 9 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ เชียงราย พะเยาลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน ตาก



### ด้านการตรวจสอบ

หลังจากโครงการฯ ได้รับแจ้งเหตุจะทำกรตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการช่วยเหลือคุ้มครอง ผลงานที่ผ่านมา องค์กร C สามารถนำข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบมาใช้ในการช่วยเหลือเด็กและหญิงที่ตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์ได้ เช่น กรณีบังคับใช้แรงงานบุคคลต่างชาติ กรณีบังคับให้ขายบริการทางเพศในสถานอาบอบนวด สถานค้าประเวณี กรณีการล่อลวงเด็กหญิงจากจังหวัดพะเยาไปขายบริการที่ประเทศมาเลเซีย ฯลฯ

### ด้านการป้องกัน

องค์กร C ได้มีการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มเสี่ยง ประชาชนทั่วไปในระดับภาค จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน เพื่อป้องกันไม่ให้มีผู้เสียหายรายใหม่เข้าสู่กระบวนการค้ามนุษย์ อีกทั้งยังเป็นการเฝ้าระวังปัญหาในระดับพื้นที่ได้ โครงการฯ ได้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ แก่แกนนำชุมชน นักเรียน และประชาชนในเขต 9 จังหวัดภาคเหนือ และจัดให้มีชุมชนนำร่องในการเฝ้าระวังปัญหาการค้ามนุษย์ร่วมกับเครือข่าย จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### ด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ

องค์กร C ได้มีการให้บริการแก่ผู้เสียหายและครอบครัวด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านกฎหมาย เช่น การสนับสนุนปัจจัยสี่ การพัฒนาศักยภาพ การคืนสู่สังคม และตลอดจนการเอาผิดต่อผู้กระทำผิด เช่น การดำเนินคดีอาญา การยื่นคำร้องขอรับค่าเสียหาย พรบ.ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนดูแล ค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญาพ.ศ.2544 การฟ้องร้องทางแพ่งเรียกค่าเสียหายจากเจ้าของกิจการค้าประเวณีได้เป็นจำนวนเงิน รายละเอียด 150,959 บาท รวม 2 ราย การใช้มาตรการการยึดทรัพย์ตามพรบ.ป้องกันและปราบปรามการฟอก

## สถิติการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ โครงการ องค์กร C มกราคม – ธันวาคม 2549

เดือน	แยกกรณี						ผู้แจ้ง				วิธีแจ้ง				
	รวม	คำ ประเวณี	แรงงาน	ขอทาน	ละเมิด	อื่นๆ	พลเมืองดี	เครือข่าย	อ.สม	อื่นๆ	มาแจ้งด้วย ตัวเอง	โทรศัพท์	เอกสาร	E- MAIL	อื่นๆ
มกราคม	3	-	1	1	-	1	2	1	-	-	1	1	-	1	-
กุมภาพันธ์	8	6	-	-	1	1	7	1	-	-	5	3	-	-	-
มีนาคม	7	-	1	-	-	6	5	2	-	-	3	2	1	1	-
เมษายน	4	1	1	1	-	1	2	2	-	-	1	3	-	-	-
พฤษภาคม	3	1	-	-	-	2	3	-	-	-	1	2	-	-	-
มิถุนายน	3	2	-	1	-	-	-	1	-	2	2	1	-	-	-
กรกฎาคม	4	2	-	-	-	2	3	1	-	-	1	2	1	-	-
สิงหาคม	3	2	-	-	-	1	1	1	-	1	-	3	-	-	-
กันยายน	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-
ตุลาคม	3	1	-	2	-	-	1	2	-	-	-	2	1	-	-
พฤศจิกายน	3	1	1	-	-	1	1	2	-	-	1	2	-	-	-
ธันวาคม	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-
รวม	43	17	4	5	1	17	26	14	0	3	15	23	3	2	0

จะเห็นได้ว่าทั้งหน่วยงานทั้งจากภาครัฐและเอกชนต่างก็เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาการลดทอนความเป็นมนุษย์ การล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพ อันเนื่องมาจากการเกิดกระบวนการค้ามนุษย์ การศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้ตกเป็นเหยื่อนี้ จะทำให้เราเห็นภาพรวมของเหยื่อแต่ละคน เห็นภาพรวมของกระบวนการทำงานขององค์กร หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือทั้งจากรัฐและเอกชน และจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนช่วยเหลือเหยื่อในรูปแบบอื่นๆ รวมทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการเฝ้าระวังเด็กหรือวัยรุ่นให้หลุดพ้นจากการตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ได้

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและวิธีการทำงานของอาสาสมัครจากองค์กรที่ทำหน้าที่สื่อสารเพื่อฟื้นฟูสภาพจิตใจผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ โดยมองกลยุทธ์การสื่อสารที่อาสาสมัครมีต่อเหยื่อทั้งเพศชายและเพศหญิง ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และทำไมจึงเป็นเช่นนั้น และศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลของการสื่อสารระหว่างเหยื่อและอาสาสมัครจาก 3 องค์กรดังกล่าวมาข้างต้น โดยมีรายละเอียดด้านระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. วิธีการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอข้อมูล

### รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่องการสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ งานวิจัยชิ้นนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยผู้วิจัยอาศัยการเก็บข้อมูลแบบสหวิธีการ (Multiple Methodology) ประกอบด้วยการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Direct Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ที่มุ่งแสวงหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และสามารถวิเคราะห์เหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธี Interpretive Themes Analysis



## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้  
กลุ่มแรก คือ อาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ขององค์กร 3 องค์กร ดังนี้

- องค์กร A
- องค์กร B
- องค์กร C

เพื่อความชัดเจนครบถ้วนและหลากหลายของข้อมูลจึงทำการแจกแจงจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ขององค์กร  
องค์กรละ 2 ท่าน รวมเป็น 6 ท่าน
- อาสาสมัครจากองค์กร องค์กรละ 6 ท่าน  
โดยแบ่งเป็นเพศชาย 3 ท่าน เพศหญิง 3 ท่าน รวมเป็น 18 ท่าน

## วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการต่างๆเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสารโดยการ สัมภาษณ์สภาพการณ์และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานของภาพรวม เพื่อทำความเข้าใจตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น จึงศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสารหลายประเภทจากหลายแหล่งอ้างอิง ดังนี้

1.1 ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ เอกสารราชการ เช่น หนังสือ รายงาน การวิจัย สถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

1.2 ศึกษาจากบทความ ข่าวสารที่ตีพิมพ์ในสื่อประเภทต่างๆ และเอกสารอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น

1.3 ศึกษาจากแฟ้มประวัติผู้ตกเป็นเหยื่อกระบวนการค้ามนุษย์ที่ทางองค์กรได้จัดทำไว้

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างอาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ของทางองค์กร ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Person) โดยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อต้องการค้นหาข้อมูลและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการศึกษา เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น เจาะลึกมากที่สุด รวมทั้งใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความเป็นกันเองในระหว่างการสัมภาษณ์ และเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม(Direct Observation) เพื่อสังเกตพฤติกรรมท่าทางการสื่อสาร ลักษณะการสื่อสาร รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างทำการบำบัดฟื้นฟู ระหว่างอาสาสมัครและผู้ตกเป็นเหยื่อ โดยใช้วิธีการจดบันทึกอย่างละเอียดและบันทึกเทป เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยช่วงระยะเวลาที่ลงพื้นที่ได้แก่ช่วงเดือน ธันวาคม 2552 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2553

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์ซึ่งประกอบไปด้วย

ประเด็นคำถามในการวิจัย

ประเด็นคำถามในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นคำถามที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ( ชื่อ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ)
2. รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
3. ทำงานเป็นอาสาสมัครมานานแค่ไหนแล้ว
4. เหตุผลที่มาเป็นอาสาสมัคร มีความผูกพันหรือแรงบันดาลใจจากสิ่งใด

5. ผู้ตกเป็นเหยื่อที่อยู่ในความรับผิดชอบมีอยู่จำนวนเท่าไร
6. ลักษณะการทำงานของหน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่มีวิธีในการดำเนินงานอย่างไร

ประเด็นคำถามที่ 2 : ข้อมูลแสดงทัศนนะ

1. คิดว่าปัญหาของผู้ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์มีอะไรบ้าง และปัญหาอะไรคือปัญหาที่สำคัญที่สุดของผู้ตกเป็นเหยื่อ
2. ปัจจุบันปัญหาของผู้ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ได้รับการแก้ไขอย่างไร จากภาครัฐและเอกชน และจากประสบการณ์ที่ท่านได้พบ มีข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวอย่างไร

ประเด็นคำถามที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร

1. เริ่มแรกทำความรู้จักกับผู้ตกเป็นเหยื่อได้อย่างไร เข้าถึงพวกเขาได้อย่างไร
2. สร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจด้วยวิธีการใด
3. มีข้อควรระวังอะไรเป็นพิเศษ ในการสื่อสารกับผู้ตกเป็นเหยื่อ
4. มีรูปแบบการสื่อสารกับผู้ตกเป็นเหยื่ออย่างไร ภาษาที่ใช้เป็นอย่างไร สื่อที่ใช้มีอะไรบ้าง
5. เวลาพูดคุยกับผู้ตกเป็นเหยื่อมักจะพูดคุยกันด้วยเรื่องอะไร เขาจะชอบให้เราถามแล้วตอบ หรือเขาจะชอบเล่าเอง
6. มีวิธีการสื่อสารอย่างไร ในการโน้มน้าวให้ผู้ตกเป็นเหยื่อเข้าร่วมกับกิจกรรมของทางองค์กร
7. ถ้าหากพูดถึงเรื่องเกี่ยวกับครอบครัวหรือการพาลูกกลับบ้าน เขาจะมีปฏิกิริยาอย่างไร
8. ผู้ตกเป็นเหยื่อยินดีที่จะเข้าร่วมการฝึกอาชีพก่อนกลับบ้านหรือไม่ หรือต้องการโน้มน้าวใจให้ทำ
9. คาดหวังอะไรกับผู้ตกเป็นเหยื่อเหล่านี้หลังจากจบกระบวนการฟื้นฟูจิตใจ ความเป็นจริงต่างจากสิ่งที่คาดหวังเพียงไร
10. ในการทำงานมีปัญหาและอุปสรรคอะไรในการสื่อสารกับผู้ตกเป็นเหยื่อ และมีวิธีการแก้ไขอย่างไร
11. หลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินงานตามโครงการ มีการประเมินและติดตามผลอย่างไร
12. ท่านได้วางเป้าหมายและรูปแบบการในอนาคตของตนเองไว้อย่างไร

## 2. แบบสังเกตพฤติกรรมระหว่างอาสาสมัครและเหยื่อระหว่างการบำบัดฟื้นฟู

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมประเด็นและปัญหาการวิจัย ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ทราบข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างเป็นกันเองและกลุ่มตัวอย่างสามารถให้ข้อมูลได้อย่างละเอียด เกิดความยืดหยุ่นในการสัมภาษณ์

## 3. เครื่องบันทึกเสียงและกล้องถ่ายภาพ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละประเด็นที่ศึกษา ซึ่งการวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลจากหลากหลายรูปแบบ การวิเคราะห์ข้อมูลจึงแบ่งออกเป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและสื่อต่างๆ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และข้อมูลจากการสังเกตการณ์ทั้งแบบไม่มีส่วนร่วม ซึ่งข้อมูลทั้งหมดเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ไม่สามารถนำมาแจกแจงนับได้ โดยเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นคำถามต่างๆ และข้อมูลที่ได้รับนั้นผู้วิจัยจะได้ทำการวิเคราะห์โดยตีความหมาย ตามกรอบทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำบทสัมภาษณ์มาถอดเทปอย่างละเอียด เพื่อวิเคราะห์กลยุทธ์ที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการสื่อสาร แล้วนำข้อมูลที่ได้มากรองออกเป็นหมวดหมู่ โดยวิธี Interpretive Themes Analysis ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โดยอาศัยเกณฑ์ 3 ลักษณะได้แก่

2.1 Recurrence พบการกล่าวซ้ำความหมายหลายๆ ครั้งในข้อมูลที่รวบรวมได้ แม้จะมีการใช้ศัพท์แตกต่างกันแต่ให้ความหมายที่ใกล้เคียงกัน

2.2 Repetition พบการใช้คำคำเดียวกันบ่อยครั้ง ในข้อมูลที่รวบรวมได้

2.3 Forcefulness พบการให้ความหมายในประเด็นต่างๆ ของข้อมูลด้วยการเน้นย้ำอย่างชัดเจน เช่นจากน้ำเสียง, อวัจนภาษา หรือการใช้สำนวนภาษา

3. สรุปประเด็นที่ศึกษาตามสาระสำคัญของการวิจัย นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์

4. นำผลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นข้อสรุปแต่ละประเด็น ผนวกเข้ากับความรู้ในเชิงนิเทศศาสตร์และนำเสนอข้อมูล



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อกระบวนการค้ามนุษย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและวิธีการทำงานของอาสาสมัครจากองค์กร 3 องค์กร ในการวิจัยครั้งนี้จะสงวนชื่อขององค์กร และชื่อ-นามสกุลของเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครโดยจะใช้ชื่ออักษรย่อว่า องค์กร A, องค์กร B และองค์กร C เพื่อเป็นการปกปิดอัตลักษณ์ของผู้ให้ข้อมูล อันเป็นมารยาทสากลในการวิจัย เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการบำบัดฟื้นฟูที่อาสาสมัครมีต่อผู้ตกเป็นเหยื่อ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างเหยื่อและอาสาสมัครจาก 3 องค์กรดังกล่าวมาข้างต้น

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างบางท่านติดภารกิจไม่สามารถมาให้ข้อมูลในช่วงเวลาที่ทำการนัดหมายกันเอาไว้ได้ จึงทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่ตรงกับ จำนวนที่ระบุไว้ในบทที่ 3

ตารางที่ 1 ตารางแจกแจงลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง องค์กร A

ลำดับ	ตำแหน่ง	เพศ	หน้าที่	ระยะเวลาในการทำงาน
A1	เจ้าหน้าที่ประสานงาน	หญิง	ติดต่อประสานงาน	18 ปี
A2	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา	หญิง	ให้คำปรึกษา, เยียวยาจิตใจ	8 ปี
A3	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา	หญิง	ให้คำปรึกษา, เยียวยาจิตใจ	7 ปี
A4	เจ้าหน้าที่ประสานงาน	หญิง	ติดต่อประสานงาน	5 ปี

ตารางที่ 2 ตารางแจกแจงลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง องค์กร B

ลำดับ	ตำแหน่ง	เพศ	หน้าที่	ระยะเวลาในการทำงาน
B1	ผู้อำนวยการ	หญิง	ดูแล บริหาร วางนโยบาย	11 ปี
B2	นักจิตวิทยา	หญิง	ให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหาย บำบัดจิตใจ	4 ปี
B3	นักสังคมสงเคราะห์	หญิง	ให้ความช่วยเหลือ ให้ คำปรึกษา จัดกิจกรรม	8 ปี
B4	ครูฝึกวิชาชีพ	หญิง	ฝึกวิชาชีพ	10 ปี
B5	หัวหน้านักสังคมสงเคราะห์	หญิง	ดูแลความเรียบร้อยของ ผู้เสียหายทั้งหมด ติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงาน ต่างชาติ และให้คำปรึกษา กับผู้เสียหาย	5 ปี

ตารางที่ 3 ตารางแจกแจงลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง องค์กร C (เสียงใหม่)

ลำดับ	ตำแหน่ง	เพศ	หน้าที่	ระยะเวลาในการทำงาน
C1	นักสังคมสงเคราะห์	หญิง	ให้ความช่วยเหลือ ให้ คำปรึกษา ดูแลผู้เสียหาย	4 ปี

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 10 ท่าน จาก 3 องค์กร โดยทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็น กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อจากการค้ามนุษย์ โดยจากข้อมูลทั้งหมดที่ได้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธี Interpretive Theme Analysis และสามารถแบ่งเป็นออกเป็นหมวดหมู่ได้ทั้งหมด 4 กลุ่มด้วยกัน ประกอบด้วย

## 1. การสร้างความไว้วางใจ

- 1.1 การเริ่มแนะนำตัวเราเองก่อน
  - 1.2 การรักษาความลับ
  - 1.3 การแสดงออกทางภาษาท่าทาง
  - 1.4 การสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน
  - 1.5 การใช้สรรพนามแทนชื่อ
2. การเป็นผู้ฟังที่ดี
  3. การเสนอแนะแนวทางแต่ไม่สร้างค่านับสัญญา
  4. การให้เกียรติความเป็นมนุษย์
    - 4.1 การให้คำชมเชย
    - 4.2 การให้กำลังใจ
    - 4.3 การไม่ตอกย้ำ
    - 4.4 การไม่บีบบังคับ
    - 4.5 การไม่วิพากษ์วิจารณ์

## 1. การสร้างความไว้วางใจ

การสร้างความไว้วางใจเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสื่อสาร สำหรับการให้การช่วยเหลือแก่เหยื่อ เนื่องจากความไว้วางใจจะช่วยทำให้เราได้ข้อมูลที่เราต้องการ โดยส่วนใหญ่เหยื่อมักจะถูกหลอกลวงให้ตกมาเป็นเหยื่อในกระบวนการค้ามนุษย์ ดังนั้น เหยื่อจะมีปัญหาเกี่ยวกับความรู้สึกไว้วางใจกลัวที่จะไว้วางใจคนแปลกหน้า กลัวที่จะให้ข้อมูล ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่พยายามสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในตัวเหยื่อ จะสามารถทำให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงข้อมูล รับรู้ในสิ่งที่เหยื่อรู้สึกและสิ่งที่ยี่อต้องการได้ และมีผลต่อเนื่องไปถึงการช่วยเหลือเหยื่อทางด้านสภาพจิตใจ และทางด้านกฎหมายในที่สุด

### 1.1 การเริ่มแนะนำตัวเราเองก่อน

โดยส่วนใหญ่ในการเจอเหยื่อครั้งแรก เจ้าหน้าที่จะเริ่มเข้าหาเหยื่อโดยการแนะนำตัวเราก่อนว่า เราคือใคร มาทำอะไร มีจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายอย่างไร ต้องการอะไร เป็นการพูดคุยในรูปแบบการพูดคุยเพื่อทำความรู้จักกัน การที่เราแนะนำตัวเราเองก่อน เป็นการกระทำที่ทำให้เหยื่อได้สังเกตเจ้าหน้าที่ก่อนด้วยตัวเองด้วย

ผู้สัมภาษณ์: เนื่องจากเหยื่อที่เราพบถูกหลอกมา เราทำอย่างไรให้เขาเชื่อใจเรา และให้ข้อมูลกับเราคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์A1: บอกเขาไปว่าหน่วยงานเรามีหน้าที่อะไร อย่างไร ช่วยดูแลเด็กๆอย่างไร ให้เขารู้ว่าเราเป็นอย่างไร แล้วเวลาหนูมีปัญหา หนูจะเดินไปหาใคร จะบอกให้เขาฟังว่าเรื่องที่หนูมาพูดจะไม่เล่าให้ใครฟัง ความลับเราสองคนนะ ผู้ปกครองเวลาโกรธลูก ก็จะใช้เสียงดัง ดุ เป็นการใช้อารมณ์เรารับฟัง เขาผิดหรือถูก เราก็รับฟัง บางทีพ่อแม่ไม่เข้าใจ ให้เขาู้กระบวนการของบ้านเรา

ผู้ให้สัมภาษณ์B1: เวลาเราไปสัมภาษณ์เราแนะนำตัวเอง แนะนำหน่วยงาน เราู้เรื่องเขา อย่างไร เราก็บอกกับเขา เพราะเหยื่อจริงๆเขาต้องการความช่วยเหลือ เราทำงานอย่างไร เราอยากรู้เรื่องอะไรบ้างสิ่งที่เราคุยกับเขาเราไม่เปิดเผยที่ไหนเพื่อให้เขาสบายใจ

ผู้ให้สัมภาษณ์C1 : เราจะบอกเขาก่อนว่าเราคือใคร มาทำอะไรและขอความร่วมมือเขาว่า อย่าโกหก ให้หนูเล่าความจริงที่เกิดขึ้น ขอให้เขาเล่าความจริงให้เราฟัง ได้ไหม ส่วนใหญ่ก็จะได้ ถามต่อ มีตรงไหนบ้างที่หนูไม่อยากเล่า เราไม่ต้องพูดอย่างอื่น เด็กบางคนเล่าได้ทุกอย่าง ทำไมพ่อกับแม่หนูหย่ากัน เขาไม่อยากพูด บางทีเวลาพูดเรื่องครอบครัวเขาเล่าเองเพราะสนิทกันแล้วแต่ที่ว่าที่เราถามเด็กแล้วเด็กไม่อยากเล่า เราต้องเอาข้อมูลให้ได้ อธิบายให้เขาเข้าใจก่อน ทำไมถึงต้องรู้ เด็กก็ยอมบอกว่าเป็นอย่างนี้ๆ ส่วนใหญ่เวลาเราทำงานเราทำงานเป็นทีม เราดึงหน่วยงานรัฐมาด้วยเวลาไปเยี่ยมแต่ละกรณีเราก็ชวนเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กไปด้วยกัน เรามีการเตรียมประเด็นกันก่อน บางทีไปเยี่ยมเองเวลาเราส่งข้อมูลให้สู้เราดึงไปดีกว่า

จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่จะต้องมีการแนะนำหน่วยงานให้เหยื่อทราบ แนะนำกระบวนการการทำงาน วิธีการช่วยเหลือให้เหยื่อทราบ และขอให้เหยื่อเล่าความจริงเพราะข้อมูลที่เป็นความจริงจะมีประโยชน์อย่างมากในการช่วยเหลือเหยื่อให้กลับบ้านได้ในที่สุด ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมีวิธีการแนะนำหน่วยงานของตนเองที่แตกต่างกันไป บ้างก็เปิดซีดีให้ดูถึงกระบวนการทำงานและผลงานทั้งหมดของหน่วยงาน ดูรูปภาพการทำกิจกรรมของเจ้าหน้าที่และเหยื่อคนอื่นๆ บ้างก็แนะนำโดยการโดยใช้คำพูด

## 1.2 การรักษาความลับ

การรักษาความลับเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการสร้างความไว้วางใจแก่เหยื่อ ทำให้เหยื่อยอมที่จะบอกข้อมูลที่เหยื่อไม่กล้าเปิดเผยให้เจ้าหน้าที่ทราบ เหยื่อส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกกลัว ไม่กล้าพูด เพราะกลัวว่าถ้าเหยื่อบอกข้อมูลไป ฝ่ายตรงข้ามจะรู้และกลับมาทำร้ายเหยื่อ ส่งผลให้เหยื่อไม่ได้กลับบ้านในที่สุด ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงมีกลยุทธ์การรักษาความลับ เพื่อทำให้เหยื่อไว้วางใจว่า ข้อมูลที่เหยื่อบอกมา จะไม่มีใครรู้ และจะเป็นความลับระหว่างเหยื่อกับเจ้าหน้าที่เท่านั้น

ผู้ให้สัมภาษณ์B2 : ของพี่เน้นในเรื่องรักษาความลับหลักการรักษาความลับ คุณสัญญาว่าจะเป็นความลับ ในกรณีให้ความช่วยเหลือหนูจะขออนุญาตไปเล่าให้แม่ใหญ่ฟังได้ไหม ต้องดูหลักการรักษาความลับ เป็นประเด็นหลัก เพราะเหยื่อส่วนใหญ่จะกลัวการบอกข้อมูล เราต้องทำให้เขาเชื่อใจว่าบอกแล้วจะเป็นความลับ

ผู้ให้สัมภาษณ์C1: พี่จะบอกเขาก่อนเลยว่า ไม่ต้องกลัว ข้อมูลที่เราจะถาม จะไม่มีใครรู้ พี่จะเก็บเป็นความลับระหว่างเหยื่อกะพี่แค่สองคน พี่ต้องเน้นย้ำเหยื่อตั้งแต่แรก เพราะอะไร เพราะเขาจะกลัว กลัวว่าถ้าบอกอะไรไปแล้วไม่ได้กลับบ้าน เพราะฉะนั้นพี่ต้องย้ำว่าจะเก็บเป็นความลับ

ในการถามข้อมูลใหม่ๆ หรือการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่จะมีการย้ำกับเหยื่อทุกครั้งในเรื่องการรักษาความลับ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่เหยื่อว่า สิ่งที่ยื่นบอกมาจะถูก



รักษาเป็นความลับ และหากมีกรณีที่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องบอกข้อมูลเพื่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นทราบในเรื่องที่เหยื่ออยากให้เก็บเป็นความลับจริงๆ เจ้าหน้าที่จะขออนุญาตเหยื่อก่อน หรือบอกถึงความจำเป็นให้เหยื่อรับรู้อีกก่อน

### 1.3 การแสดงออกทางภาษาท่าทาง

มนุษย์เรานั้นนอกจากจะสื่อสารกันด้วยภาษาที่ใช้คำซึ่งมีความหมายต่างๆ แล้ว เรายังสื่อสารกันด้วยภาษาร่างกาย (Body language) ซึ่งแสดงออกมาโดยอากัปกริยาต่างๆ อีกด้วย เช่นเดียวกับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และเหยื่อ ในการสื่อสารเพื่อเยียวยาจิตใจนี้ การแสดงออกทางภาษาท่าทางเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กัน เพราะ บางครั้งการสื่อสารด้วยท่าทางสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกได้ดีกว่าคำพูด

ผู้ให้สัมภาษณ์ A1: ใช้วิธีการที่นุ่มนวลขึ้นจับไหล่เขา ใช้การสัมผัส บางทีพูดอย่างเดียว พี่คิดว่าเขาไม่รู้สึกรู้สีก่อน เขาสัมผัสไม่ได้

ผู้ให้สัมภาษณ์ B1: เวลาพี่คุยพี่จะพูดพร้อมกับลูบหลัง หรือจะตบหลังเขาเบาๆ เวลาพี่ต้องการให้กำลังใจความหมายมันประมาณว่า เาน่า พี่จะช่วยเอง

ผู้ให้สัมภาษณ์ B3: ดูสภาพเขา ถ้าบอบช้ำมาอย่าไปรังเกียจเขา ถ้าเป็นเด็กมากๆ ต้องกอด ต้องคุยกับเขา คนถ้ามีสภาพจิตใจดีเขาไม่แสดงท่า แวดตาจะแสดงออกมาสุขหรือทุกข์ สิ่งสำคัญเลยคือความอบอุ่น

ผู้ให้สัมภาษณ์ B2: พี่ใช้ทุกภาษา ภาษามือก็ใช้ห้องแรกรับคือเป็นห้องให้คำปรึกษาอย่างเดียว ทำกิจกรรมกลุ่ม การทำกิจกรรมกลุ่มเป็นการพูดคุย เราเอาตัวเราเข้าไปลงกับเขา ถ้ามีการพูดคุยก็จะมีกรอถ้าเขารู้สึกไม่ดี เราเสียใจเราก็อสัมผัส สัมผัสให้เขารู้สึกว่าเราเป็นห่วงเขา แล้วก็เราใช้การให้คำปรึกษา เราเข้าใจหนูนะคะ คำๆนี้คือเด็กต้องการ

จากบทสนทนาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การแสดงออกทางภาษาท่าทางโดยการสัมผัสที่นุ่มนวลของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการตบไหล่เบาๆ หรือการจับไหล่เหยื่อเบาๆ เป็นการแสดงความห่วงใยที่เจ้าหน้าที่มีต่อเหยื่อ การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางและแววตา ทุกส่วนในร่างกาย

ล้วนมีผลต่อการรับรู้ความรู้สึกที่ส่งไปถึงเหยื่อทั้งสิ้น แต่การแสดงออกทางภาษาท่าทางก็มีข้อจำกัด คือ ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะแสดงออกทางภาษาท่าทาง ให้เหยื่อรับรู้ เจ้าหน้าที่ต้องมีการสังเกตเหยื่อก่อนว่า ในขณะที่เหยื่อพร้อมที่จะรับการสัมผัสจากเจ้าหน้าที่หรือไม่ หรือพร้อมจะทำการสื่อสารหรือไม่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ท่านหนึ่งได้กล่าวว่า

ผู้สัมภาษณ์: พฤติกรรมอะไรเป็นตัวบอกเราว่า คนนี้พร้อมจะคุย คนนี้ยังไม่พร้อม

ผู้ให้สัมภาษณ์A2: สังเกตไม่ยากเด็กที่เปิดเผยเราดูได้ว่าเขาอยาก ดูจากลักษณะการแต่งตัว เขาพร้อมที่พูดเรื่องแบบนี้ เด็กบางคนไม่พูดเลย ก้มหน้า บีบมือ หรือว่ามีอาการหวาดกลัว ต้องชวนคุยก่อน บางคนเป็นหัวใจ เวลาใครมาถาม ก็จะส่งสัญญาณให้คนอื่น ว่าให้ตอบไม่ให้อตอบ คนแบบนี้ เราต้องแยกตัวเขาไปอยู่อีกห้อง

ผู้ให้สัมภาษณ์ C1: เราจะมีอาการสังเกตพฤติกรรม ดูว่าเด็กคนไหนพร้อมที่จะคุย พร้อมที่จะให้ข้อมูลเรา ดูว่าเด็กคนไหนมีอาการหวาดระแวง หรือมีพฤติกรรมแสดงออกที่ไม่ปกติบ้าง

ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อไม่ได้พร้อมจะรับการสัมผัสจากเราทุกคนเสมอไป และการสัมผัสการแสดงออกทางท่าทางไม่ได้หมายความว่า เหยื่อจะสามารถรับรู้ถึงความปรารถนาดีได้ทุกครั้ง เพราะเหยื่ออาจมีความกลัว ความกังวล แฝงอยู่ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมเหยื่อก่อน

การรักษาระยะห่างระหว่างการสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับเหยื่อ ก็จัดได้ว่าเป็นการแสดงออกทางภาษาท่าทางอีกอย่างหนึ่ง เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยควบคุมบรรยากาศในการสนทนา ลดความตึงเครียด

ผู้สัมภาษณ์: แล้วมีข้อควรระวังใหม่ในการดูแลเขาช่วงแรกๆ

ผู้ให้สัมภาษณ์B1: กลัวใหม่ที่เด็กอารมณ์เสียแล้วทำร้ายเราพี่จะมีระยะห่าง โต๊ะนั่งจะนั่งเฉียง

ผู้สัมภาษณ์: เรามีระยะห่างอย่างไรคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ B1: นั่งเฉยๆคุยแบบเป็นเพื่อนกันมากกว่า การที่เรา  
สัมภาษณ์ร่วมกับตำรวจ เขามีความเครียดมากขึ้น ถ้า  
เรามานั่งข้างๆกันเป็นคำถามปลายเปิดได้ข้อมูล  
มากกว่า

เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่สามท่านที่กล่าวว่า

ผู้ให้สัมภาษณ์ A1: พี่จะไม่ประจันหน้า นั่งใกล้ๆกัน นั่งเผชิญหน้า  
มันมีระยะห่างของโต๊ะมากขึ้น ทำให้เรารู้สึกเกร็ง  
เหมือนให้เขาผ่อนคลายขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ B2: พี่ไม่ชอบนั่งตรงกัน แบบมองหน้ากัน มันให้  
ความรู้สึกเครียด เวลาคุยกะเหยื่อส่วนใหญ่ เรา  
จะไม่นั่งเฉยๆ ก็นั่งข้างกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์ C1: ส่วนใหญ่จะนั่งเฉยๆกัน ไม่ส่วนใหญ่แทบทุก  
ครั้งเลย

การนั่งคุยระหว่างเหยื่อและเจ้าหน้าที่ดูเหมือนจะเรื่องธรรมดาที่ไม่น่าจะส่งผล  
อะไร แต่จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หลายๆท่าน กลับพบว่า การนั่งคุยกับเหยื่อ ไม่ควรนั่ง  
ประจันหน้ากัน ควรนั่งข้างๆกันหรือไม่ก็นั่งเฉยๆกัน จะทำให้ทั้งเหยื่อและเจ้าหน้าที่รู้สึกสบายไม่  
อึดอัด บรรยากาศจะไม่เครียด ดูเป็นกันเอง ให้ความรู้สึกเหมือนเพื่อนคุยกัน และจะทำให้เหยื่อ  
รู้สึกผ่อนคลายและสบายที่จะพูดคุย

#### 1.4 การสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน

ความรู้สึกการเป็นพวกเดียวกัน ในที่นี้หมายถึง การสร้างโดยการใช้ภาษาพูดที่  
เป็นภาษาบ้านเดียวกัน เช่น หากเหยื่อเป็นชาวต่างชาติ และได้คุยกับคนภาษาเดียวกัน กับคนบ้าน  
เดียวกัน จะทำให้เหยื่ออุ่นใจ และเกิดความมั่นใจที่จะบอกข้อมูลมากกว่า มีความรู้สึกว่าเราเป็น  
คนบ้านเดียวกัน

ผู้สัมภาษณ์ : ภาษาที่เราคุยกับเหยื่อเราใช้ภาษาอย่างไรคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์C1: ส่วนใหญ่เราใช้แปลงภาษาวิชาการเป็นชาวบ้านๆ  
ถามเขาก่อนว่าพูดเหนือได้ไหม พูดภาษาอะไร มีภาษา  
ท้องถิ่นไหม เพื่อให้คุ้นเคยกัน บางทีคำที่สื่อออกมามัน  
ไม่ตรง ถ้าเป็นคนลาวก็จะเอาลำชาวลาวมาพูดให้

จากบทสนทนาข้างต้นจะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับภาษาที่ใช้ในการ  
สื่อสาร โดยองค์กรที่ผู้วิจัยได้ไปศึกษาทั้งสามองค์กร จะมีล่ามสำหรับแปลภาษาทุกองค์กร เพื่อ  
ความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และนอกจากนี้เรื่องภาษาเป็นสิ่งที่ต้องระวัง เพราะบาง  
คำพูดในภาษาของเรา อาจกลายเป็นเป็นคำด่าของอีกภาษาก็เป็นได้

ผู้ให้สัมภาษณ์B3: การพูดมันต้องดูว่าเขาต้องการอะไร เด็กต้องการ  
แม่ เราคุยอย่างไรก็ได้ที่ไม่มีผลกระทบด้านจิตใจและ  
ร่างกาย คนลาวถ้าไปบอกว่า ไม่แดงเลย แดง คือคำด่า  
ในภาษาลาว ถ้าคนไม่เข้าใจ ก็จะคิดทันที เขาอาจคิดว่า  
เราด่าเขา ทุกภาษาแม้แต่เราใช้ล่ามก็เหมือนกัน

ไม่เพียงแต่การใช้ภาษาเดียวกันเท่านั้น กลยุทธ์การสร้างความรู้สึกเป็นพวก  
เดียวกัน ยังหมายรวมถึง การลงไปมีส่วนร่วมกับเหยื่อในการทำกิจกรรม เนื่องจากองค์กรที่  
ผู้ทำวิจัยได้ศึกษานั้น มีรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนการเยียวยาจิตใจเหยื่อ โดยใช้  
กิจกรรมเข้ามาบำบัดด้วย ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะลงไปคลุกคลีทำ  
กิจกรรมกับเหยื่อ เพราะเชื่อว่า การลงไปมีส่วนร่วมกับเหยื่อ จะเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทำให้เหยื่อเปิดใจ  
และไว้วางใจเรา และในการทำกิจกรรมร่วมกันนั้น เจ้าหน้าที่ก็จะมีภารกิจสอดแทรกพฤติกรรมเหยื่อไป  
ด้วย

ผู้ให้สัมภาษณ์B2 : ถ้าถามว่าเริ่มเปิดปากพูดเลยก็คงยากเพราะว่า  
เด็กถูกกระทำบาดแผลมา อันแรกเราต้องเข้าหาเด็ก  
ห้องแรกรับคือ พี่กับนักจิตต้องเข้าไปคุย แนะนำว่าเป็น  
นักจิตมีอะไรเข้ามาคุยกันได้ เราเป็นพวกเดียวกัน เรา  
เข้าใจหนู เราพร้อมที่จะช่วยเหลือจริงๆ และในการทำ



กิจกรรมทุกครั้งเราต้องลงไปเล่นกับเขาด้วย พอเล่นกิจกรรมกับเด็กเราต้องสังเกตเด็กด้วย ถ้าคนไหนมีพฤติกรรมผิดปกติ พอจบกิจกรรมเราก็เรียกเด็กมาคุยว่า หนูมีเรื่องไม่สบายใจใช่ไหม เขาก็รู้ว่าเราใจใส่เขา เขาก็รู้สึกว่าเขาใกล้ชิดเขาก็เล่าปัญหาให้ฟัง คือเริ่มสร้างความคุ้นเคย เริ่มให้เขาเห็นว่าเราอยู่ฝ่ายเขา เราจะชี้แจงสิทธิให้เขาฟังว่าเขาได้รับมีอะไรบ้าง มีการให้ดูเอกสาร เช่น เขามีสิทธิที่ได้รับการคุ้มครองที่นี่ สอง เขาได้รับความปลอดภัยจากนายจ้าง นายหน้า เขาไม่สามารถเข้ามาทำอะไรพวกหนูได้ สาม สิทธิที่ได้รับรวมไปถึงปัจจัยสี่ ไม่มีการแบ่งแยกว่าไทยหรือเทศ อีกอันหนึ่งถ้าเขามีปัญหาทั้งส่วนตัวกับเพื่อน เขามีสิทธิที่จะเดินเข้ามาขอคำปรึกษาจากผู้ใหญ่จากนักจิต นักสังคม เขาจะรู้ว่าเขาไม่ได้อยู่คนเดียว

ผู้ให้สัมภาษณ์ C1: พี่จะลงไปทำกิจกรรมกะเขานะ เวลาอยากให้เขาเปิดใจ เช่นเวลามีกิจกรรมร้อยลูกบิด พี่ก็จะลงไปร้อยกะเลย ร้อยลูกบิดไป คุยไป ถามไป ที่บ้านเป็นไง ชอบอะไร พี่ว่ามันไม่เครียด แล้วเขาก็จะเปิดกับเรามากกว่านั่งคุยแบบตั้งใจถามข้อมูล

### 1.5 การใช้สรรพนามแทนชื่อ

สำหรับกลยุทธ์การใช้สรรพนามแทนตัวเอง และสรรพนามเรียกตัวเหยื่อนั้น จะไม่มีรูปแบบตายตัว ซึ่งขึ้นอยู่กับเพศ และวัยวุฒิของทั้งเจ้าหน้าที่และเหยื่อด้วย การใช้สรรพนามแทนตัวเช่น ใช้คำว่าแม่ แทนตัวเอง เพื่อให้เหยื่อรู้สึกถึงความอบอุ่น แต่ถ้าเจ้าหน้าที่อายุยังไม่มากจะให้คำว่าครู เนื่องจากคำว่าครูจะแฝงความรู้สึกปรารถนาดี และความสัมพันธ์ระหว่างครูกับลูกศิษย์สามารถใช้ได้ในทุกรูปแบบและทุกสถานการณ์มากกว่า เพราะเหยื่อบางคนอาจถูกพ่อแม่ตนเองส่งมาขาย หรืออาจมีความรู้สึกบาดหมางลึกๆกับคำว่าพ่อแม่อยู่ในใจ

ผู้สัมภาษณ์ :เราจะแทนตัวเองว่าอย่างไรคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์B2: เราจะแทนตัวเองว่าครูแต่นักสังคมบางชาติเขาจะใช้คำว่าแม่ เพราะว่าความสัมพันธ์ระหว่างครูกับศิษย์มันได้ทุกรูปแบบ แต่ถ้าพอกับแม่เด็กอายุ 18-19 คำว่าแม่นี้ นะเด็กอาจถูกกระทำมาจากแม่เหมือนกันก็มี มีหลายอย่าง แต่ถ้าเราใช้คำว่าครูกับศิษย์เด็กจะรู้สึกดีกว่าเด็กบางคนอายุ 28-29 ใช้คำว่าแม่ไม่เหมาะ

ผู้ให้สัมภาษณ์A3: บางทีเขามองว่าเราคือแม่เขา ต้องช่วยเขา เรียกตัวเองว่าแม่ทุกรายเลย บางคนเรียกแม่ บางคนเรียกป้า เราก็จะแทนตัวเองตามที่เขาเรียก เพราะการที่เขาเรียกเราแบบนั้น นั้นหมายถึงเขาต้องการให้เราอยู่ในสถานะนั้นๆ

ผู้ให้สัมภาษณ์C1: เราไม่ได้มีนักวิชาชีพที่จบมาโดยตรง แต่ว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีเทคนิคให้คำปรึกษา แนวราบเป็นอย่างไร ไม่ใช่แนวตั้งอย่างนี้ การที่เรารับฟังเขาเป็นกุหลัดใช้อย่างนี้เลยไหม บางคนมาทำงานกับเด็กเรียกพี่เรียกน้อง ถ้าการที่เราเรียกพี่ เรียกน้อง อย่างในสถานสงเคราะห์ให้เรียกแม่ เราไม่ใช่อำนาจเหนือเขา

ผู้ให้สัมภาษณ์C2: ดูที่ความต่างเหมือนกันคะ บางครั้งการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ฉันทักกับคุณ คือมีระยะห่างระดับหนึ่งเป็นลักษณะว่า สร้างความเป็นความน่าเชื่อถือให้คำปรึกษาด้วย เวลาเราสื่อสารตัวต่อตัว เราอย่าไปใช้คำว่าคุณ เด็กจะเรียกเราว่าพี่อยู่แล้ว บางคำบางการเรียกชื่อ มันจะมีผลต่อการแสดงออก

จะเห็นได้ว่าใช้สรรพนามแทนตัว เป็นเรื่องละเอียดอ่อน เป็นตัวส่งผลการแสดงออกระหว่างบุคคลได้ และเป็นตัวกำหนดขอบเขตว่า สามารถพูดอะไร แสดงออกอะไรได้มาก

น้อยแค่ไหน เช่นคำว่า แม่ จะสื่อถึงการต้องการแสดงความรัก ความอบอุ่น แสดงว่าเราเข้าใจและ อยู่เคียงข้างเสมอ คำว่าครู เป็นคำที่แสดงถึงความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาในทุกเรื่อง ครูเข้าใจใน สิ่งที่หนูพูด แต่เวลาคุยกับเพื่อนทางโทรศัพท์ ทางเจ้าหน้าที่จะใช้คำว่า คุณ เพราะคำว่าคุณ แสดงออกถึงความน่าเชื่อถือ และให้เกียรติกัน แต่สำหรับคำว่าพี่ เจ้าหน้าที่บางท่านจะไม่ใช้ เพราะ คำว่าพี่ ให้ความรู้สึกที่มีขอบเขต ไม่แฝงการเคารพ และความเป็นผู้อาวุโส อาจทำให้เหยื่อบางคน ไม่เคารพก็เป็นได้

ตารางที่ 4 ตารางแจกแจงความถี่ในหัวข้อ การสร้างความไว้วางใจ

องค์กร	การแนะนำ ตัวเราเอง	การรักษา ความลับ	การ แสดงออก ทางภาษา ท่าทาง	การสร้าง ความรู้สึก เป็นพวก เดียวกัน	การใช้สรรพนามแทนชื่อ
องค์กร A	4	4	2	2	3
องค์กร B	5	5	3	4	4
องค์กร C	1	1	1	1	-
<b>รวม</b>	10	10	6	7	7
<b>ร้อยละ</b>	100	100	60	70	70

จากตารางแจกแจงความถี่ข้างต้นในหัวข้อ การสร้างความไว้วางใจ พบว่ามีเจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การแนะนำตัวเราเองคิดเป็นร้อยละ 10 เจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การรักษาความลับ คิดเป็นร้อยละ 10 เจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การแสดงออกทางภาษาท่าทาง คิดเป็นร้อยละ 60 เจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 70 และเจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การใช้สรรพนามแทนชื่อ คิดเป็นร้อยละ 70

## 2. การเป็นผู้ฟังที่ดี

การฟังเป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้เราเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้ง่ายขึ้น การเป็นผู้ฟังที่ดีจะทำให้เราเข้าใจทั้งการสื่อสารและความรู้สึกได้เป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อเราจะรับฟังสิ่งใดเรา จึงควรรับฟังอย่างตั้งใจ พูดยกทวนในสิ่งที่ได้ยินเมื่อไม่แน่ใจว่าเราเข้าใจถูกหรือไม่ มีการโต้ตอบอย่างเหมาะสม อาจใช้ท่าทางหรือคำพูด ที่สำคัญไม่ควรเปลี่ยนหัวข้อการพูดคุยหากยังไม่จบเรื่อง

สำหรับกลยุทธ์การเป็นผู้ฟังที่ดีนั้น เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่เราทุกคนต้องคำนึงถึง เพราะเจ้าหน้าที่จะสามารถรับรู้ข้อมูลจากเหยื่อได้ ก็จากการฟัง

ผู้ให้สัมภาษณ์ C1: ในการพูดคุยกับเหยื่อบางครั้งบางเวลา

เหยื่อไม่พร้อมที่จะให้คำตอบในเรื่องที่เราถาม สิ่งที่เราควรทำคือ นั่งฟัง แสดงความจริงใจโดยการเป็นผู้ฟังที่ดี ไม่เถียง ไม่ต่อต้าน ในสิ่งที่เขาพูด ควรถามในเรื่องที่ควรถาม แต่บางเรื่องทีละเอียดอ่อนเช่นเรื่องเพศ เรื่องที่กระทบต่อจิตใจ ก็ควรระวังคำพูด เพราะมันเป็นเรื่องของจิตใจ

ผู้ให้สัมภาษณ์ A3: พี่เคยมีนะ บางทีถามอะไรไปเขาก็ไม่ตอบ แต่

พอเราเงิบ เขาก็จะพูดของเขาออกมาเอง พูดไปเรื่อยเล่าโน้น เล่านี้ พี่ก็จะฟัง ฟังแบบไม่ขัด ไม่ซัก เพราะรู้ว่าอารมณ์นั้น เขาคงต้องการแค่คนฟังเขา แล้วเวลาที่จิตใจตรงไหน พี่จะจำไว้ หรือจด แล้วค่อยไปคุยกะเขาใหม่ ในวันที่เขาพร้อม พี่ว่าเราต้องมีสมาธิด้วย เพราะเหยื่อชอบพูดวกไปวนมา การเป็นผู้ฟังที่ดีนั้น ไม่ใช่แค่ฟังอย่างเดียว สำหรับเจ้าหน้าที่นอกจากฟังแล้ว ต้องจดจ่อกับสิ่งที่เหยื่อพูดด้วย ไม่ใจลอย ฟังด้วยความสนใจใคร่รู้ หากมีประเด็นที่เจ้าหน้าที่ต้องการจะถามเหยื่อหรือไม่เข้าใจ ก็จดไว้ หรือจำไว้ เพื่อถามในภายหลัง ในเวลาที่คิดว่า เหยื่อมีความพร้อมมากกว่านี้ เพราะบางอารมณ์เหยื่ออาจต้องการแค่พูด หรือเล่า แต่ไม่ได้ต้องการตอบคำถามก็เป็นได้

ผู้ให้สัมภาษณ์ B3 : เช่นเขาเล่ามาเรื่องการชักชวนว่ามีคนมานี้บอกว่า

รายได้ดี เราก็ทวนในสิ่งที่เขาพูดไปเลยว่า เขาเล่าไม่ปะติดปะต่อกัน ในวันที่เท่านั้นมีผู้หญิง มาหาที่บ้าน แล้วพูดกับคุณอย่างนี้ใช่ไหมใช่ไหมคะ เราทวนในสิ่งที่เขาสรุปประเด็นให้ ในกรณีที่เราสืบข้อเท็จจริงนะคะถ้า



เขาอยากพูด เขาก็จะพูด ถ้าเขาไม่อยากพูดก็ปล่อยให้ไปก่อน บางครั้งที่มาพูดคุยกับเรามาขอความช่วยเหลือ ไม่ได้ได้รับความยุติธรรม คำว่าไม่ได้รับความยุติธรรมมันหมายถึงอะไร เราต้องพยายามสรุปที่เขาพูดออกไปว่า ต้องการได้รับค่าทดแทนใช่ไหมคะ อะไรอย่างนี้

จากบทสนทนาของผู้ให้สัมภาษณ์ B3 จะเห็นได้ว่า ในบางกรณีเราสามารถซักถาม ทวนความ จากสิ่งที่เหยื่อพูดได้ การเป็นผู้ฟังที่ดีไม่ได้หมายความว่า ต้องฟังตลอด ฟังอย่างเดียว ต้องมีการวิเคราะห์ก่อนว่า หากเราถามในสิ่งที่เราไม่เข้าใจ เหยื่อพร้อมจะตอบหรือไม่ ถ้าไม่พร้อมเจ้าหน้าที่ก็จะไม่พยายามซักไซ้ไล่เลียง แต่ถ้าเหยื่อมีการโต้ตอบกลับ เจ้าหน้าที่จะให้เทคนิคการทวนความถามซ้ำ จากสิ่งที่เหยื่อพูด ไปสู่ประเด็นหลักที่เหยื่อต้องการจะสื่อ

ตารางที่ 5 ตารางแจกแจงความถี่ในหัวข้อ การเป็นผู้ฟัง

องค์กร	การเป็นผู้ฟังที่ดี
องค์กร A	4
องค์กร B	5
องค์กร C	1
รวม	10
ร้อยละ	100

จากตารางแจกแจงข้างต้นในหัวข้อ การเป็นผู้ฟังที่ดี พบว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การเป็นผู้ฟังที่ดีคิดเป็นร้อยละ 100

### 3. การเสนอแนะแนวทาง แต่ไม่สร้างค้ำมั่นสัญญา

การเสนอแนะแนวทาง แต่ไม่สร้างค้ำมั่นสัญญา เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการเยียวยาจิตใจเหยื่อ โดยส่วนใหญ่แล้วในการให้เสนอแนะแนวทาง เจ้าหน้าที่จะใช้คำว่า “คุณเข้าใจหนูนะ” ซึ่งจะทำให้เหยื่อรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่เข้าใจเหยื่อ ให้เหยื่อพูดออกมาเลยว่า ต้องการอะไร เพราะเหยื่อส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยรุ่น ซึ่งวัยรุ่นเป็นวัยที่ต้องการอิสระ ไม่ชอบอยู่ในกฎเกณฑ์ อารมณ์ปั่นป่วน เปลี่ยนแปลงง่าย และอารมณ์เหล่านี้ทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวได้ ดังนั้น เวลา

เจ้าหน้าที่ให้มีการเสนอแนะแนวทางกับเหยื่อ และสะท้อนความรู้สึกเห็นอกเห็นใจให้เหยื่อได้รับรู้ แสดงความห่วงใยและสนใจในเรื่องราวของเหยื่อ และการให้คำการเสนอแนะแนวทางอย่างต่อเนื่อง ติดตามเรื่องราวของเหยื่อก็เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันได้ แต่ทั้งหมดนั้น ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่า จะไม่มีการสร้างค้ำประกันสัญญาระหว่างเจ้าหน้าที่กับเหยื่อ

ผู้สัมภาษณ์ : เวลาเราพูดคุยกับเขาทำอย่างไรคะ ยกตัวอย่าง

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ครูเข้าใจหนูนะ หนูอยากกลับบ้าน แต่หนูลองมองว่า สาเหตุที่หนูเข้ามาทำงานที่เมืองไทย หนูมาเพื่ออะไร การทำงานเก็บเงินแล้วหนูมาทำงานหนูได้อย่างที่หนูคิดใหม่ ไม่ได้หน่วยงานครูจะให้ความช่วยเหลือหนูนะ หนูอยู่กี่ปีแล้ว ทุกคนที่เข้ามาไม่ได้เต็มใจอาจจะถูกหลอก บางคนเต็มใจมาเพื่อที่จะช่วยเหลือพ่อแม่ถามว่า หนูมาไม่มีเงินกลับไปบ้านหนูรู้สึกยังไง หนูอยู่ที่นี้ครูช่วยเหลือนะ ถ้าหนูให้ข้อมูลว่าหนูอยู่กี่ปี ถูกนายจ้างทำร้าย นักสังคมประสาน ทนายเพื่อมาคุยกับหนู ก็บอกเขาอย่างนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ : มีการสะท้อนความรู้สึกมีการกระบวนการในการซักถาม การสังเกตการเงียบ มีคู่มือนักจิตอยู่ มีการสะท้อนความรู้สึก การทวนความ การถามว่าสิ่งที่ครูใช้อย่างนี้ไหม การให้คำปรึกษาไม่จบแค่ครั้งเดียวแต่จะมีการนัดต่อ

ในการให้การเสนอแนะแนวทางแก่เหยื่อ ควรจะมีการให้คำเสนอแนะอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งการสังเกตพฤติกรรมเป็นระยะ และปัญหาของเหยื่อแต่ละคน เจ้าหน้าที่ทุกคน ควรจะรับรู้โดยเหมือนกัน เพราะจะได้เป็นหูเป็นตา ช่วยสอดส่องดูแล

ผู้ให้สัมภาษณ์ C1: ส่วนใหญ่แล้วเด็กจะมีเหตุผลแตกต่างกันไป เข้าบ้านไปมีการรอยเชือกตอนแรกไม่ยอมทำ เราถามไปเรื่อยๆหนูไม่ชอบงานแบบนี้ หนูชอบทำสร้อย ครั้งนี้หนูไม่ทำให้คนอื่นทำไป เขายอมทำ ยอมร้อยต่อ เรา

ประเมินว่าเขาจะมีภาวะอย่างไร เขาเครียดหรือ อยาก  
กลับหรือ สรุปบ้านประโยคสุดท้ายอยากนอน ในกรณีนี้ที่  
เด็กไม่ยอมทำก็ไปกวาดบ้านแทน จะเป็นข้อตกลงที่มา  
จากข้อเสนอของเขา มันเป็นเรื่องที่เขาพูดขึ้นมา

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้น จะเห็นได้ว่า หากเจ้าหน้าที่พบว่า ในเวลาที่เหยื่อมี  
ปัญหา เจ้าหน้าที่จะพยายามเสนอแนะแนวทางโดยการ ถาม ถามไปเรื่อยๆ จนกว่าเหยื่อจะบอก  
ในสิ่งที่เหยื่อต้องการหรือไม่ต้องการจะทำ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะมีการหาข้อตกลง ดังนั้นสิ่งที่เหยื่อ  
ตกลงก็จะมาจากข้อเสนอของเหยื่อเอง อีกประเด็นที่น่าสนใจคือ การไม่สร้างคำมั่นสัญญา  
กับเหยื่อ เช่น ถ้าเหยื่อทำแบบนี้ จะได้สิ่งนี้เป็นการตอบแทน เพราะการสร้างคำมั่นสัญญาจะทำให้  
เหยื่อรอคอย และหากไม่เป็นไปตามสัญญา จะส่งผลให้เหยื่อผิดหวัง เสียความรู้สึกและทำให้ไม่  
ไว้วางใจเจ้าหน้าที่

ผู้ให้สัมภาษณ์B1: มีน้องใหม่มาทำงานด้วยใจเอาวิชาชีพที่เรา

เรียนมาใช้ให้มากที่สุด ยึดหลักจรรยาบรรณเป็นหลัก  
ที่สำคัญคือ อย่าไปให้สัญญา ความหวังกับเด็ก บทบาท  
อย่าไปสัญญาถ้าเราให้กับเขาไม่ได้เขาารู้สึกแย่ สมมติ  
เขาขอโน้นขอนี้ ครูไม่สามารถซื้อให้ได้ เพราะว่าเด็ก  
ที่นี้มีสามร้อยกว่าคน ทุกคนเป็นลูกศิษย์ครูหมด

บอกน้องๆใหม่เลยว่าอย่าไปสัญญากับเด็ก

ผู้ให้สัมภาษณ์B4: เราจริงจังสิ่งนั้นคือ นามธรรมมาก ๆ ช่วยคือช่วย

อย่างเด็กบางคนขออยู่กับเราสองเดือน เราจะพยายาม  
แต่ไม่สัญญาเพราะว่าเงื่อนไขบางอย่างมันอยู่นอกการ  
ควบคุมของพี่ๆไม่สามารถบังคับ หรือกำหนดเวลา  
อัยการ ศาลได้ อย่างนี้เราพูดกับเด็กตรงๆ ดีกว่าไปให้  
คำสัญญา แล้วถ้าทำไม่ได้ เขาจะหาว่าเราไม่จริงใจ  
และหลอกหลวงเขา

ตารางที่ 6 ตารางแจกแจงความถี่ในหัวข้อ การเสนอแนะแนวทาง แต่ไม่สร้างค้ำมั่นสัญญา

องค์กร	การเสนอแนะแนวทางแต่ไม่สร้างค้ำมั่นสัญญา
องค์กรA	2
องค์กรB	4
องค์กรC	1
รวม	7
ร้อยละ	70

จากตารางแจกแจงความถี่ในหัวข้อ การเสนอแนะแนวทาง แต่ไม่สร้างค้ำมั่นสัญญา พบว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์นี้คิดเป็นร้อยละ 70

#### 4. การให้เกียรติความเป็นมนุษย์

การให้เกียรติความเป็นมนุษย์เป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติอยู่แล้ว สำหรับทุกคน เพราะเราทุกคนล้วนมีศักดิ์ศรี มีสิทธิเสรีภาพ และมีคุณค่าในตนเอง สำหรับกลยุทธ์การให้เกียรติความเป็นมนุษย์นั้น เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่พึงตระหนักมากเพราะ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์มักจะโดนลดทอนความเป็นมนุษย์มาก่อน ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงต้องสร้างความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในความเป็นมนุษย์ โดยการให้เกียรติเหยื่อ ไม่มองว่าเหยื่อเป็นคนอื่น เป็นผู้เคราะห์ร้าย เป็นบุคคลน่าสงสาร และทำให้เหยื่อเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยกลยุทธ์ในข้อนี้ จะประกอบไปด้วยประเด็นย่อยดังต่อไปนี้

##### 4.1 การให้คำชมเชย

การให้คำชมเชยเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ เพราะการให้คำชมเชย จะทำให้เหยื่อเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และรู้สึกว่าตัวเราเองก็สามารถทำอะไรที่มีประโยชน์ได้ ทำอะไรที่มีคุณค่าได้

ผู้ให้สัมภาษณ์C1: ที่สำคัญคือเพื่อให้เขาเห็นคุณค่าของตัวเองว่า เขามีคุณค่านะ สิ่งที่เขาถูกรังแกมาให้ผ่านไป

เริ่มต้นชีวิตใหม่ เขามีคุณค่า เขาไม่ใช่ไม่มีคุณค่า ส่วนใหญ่เด็กที่ถูกกระทำเขาบอกว่าเขาเป็นปมด้อย ไร้ค่าจริงๆเขามีคุณค่า เข้ามา วันนี้พี่จะถามว่าหนูทำความดีอะไรบ้าง เด็กจะบอกว่าช่วยเพื่อนที่บ้าน ช่วยแม่ยกของทำกับข้าวที่โรงครัวเป็นการเสริมเขา

ผู้ให้สัมภาษณ์A3: ส่วนใหญ่แล้วของพี่นะ พี่จะบอกเขาว่า หนูช่วยกวาดขยะหน่อยนะ วันนี้กลุ่มใครจะอาสาล้างห้องน้ำแทนเพื่อนที่ไม่สบาย คือพี่จะพยายามไม่สั่งงานเขานะ แต่ถามความสมัครใจ แล้วพอทำเสร็จก็ชื่นชมเขาต่อหน้าทุกคน เขาจะภูมิใจไง คราวหน้ามีอะไรก็อยากทำอยากช่วยอีก

จากตัวอย่างเจ้าหน้าที่จะสร้างคำชมเชยให้เหยื่อโดยการ มอบหมายภาระหน้าที่ให้เหยื่อก่อน และรอเวลาที่เหยื่อทำหน้านั้นเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ก็จะเข้าไปชมเชยเหยื่อ ว่า สิ่งที่ทำนั้นดีแล้ว ถูกต้องแล้ว หรือการได้ถามว่า “วันนี้หนูทำความดีอะไรบ้าง” เพื่อกระตุ้นให้เหยื่อคิดทบทวนสิ่งที่ได้ทำผ่านมาในแต่ละวัน แต่อยากจะทำความดีต่อ เพื่อจะมาตอบเจ้าหน้าที่ได้ว่าเหยื่อได้ทำอะไรดีไปบ้าง

ผู้ให้สัมภาษณ์A4 : เขามาคุย หนูดีแล้วนะที่มาเล่าปัญหาให้ครูฟัง แล้วครูอยากให้เราให้กำลังใจเพื่อน เขาชื่นชมคนนั้น ครูจะฝากหนูดูแลเพื่อนว่าเขาเป็นอย่างไร บนหอ เขาแยกตัว ยังไง ถ้าเจอว่าเขาแยกตัวหนูก็เข้าไปคุยกับเขา เป็นอะไร มีอะไรไม่สบายใจมาคุยกับครู คุยกับเราก็ได้นะ ก็ฝากเขาให้ดูแลเพื่อนแทนเรา ส่วนใหญ่เด็กๆจะทำได้ดีมาก เขาจะรู้สึกว่าเขาเป็นหัวหน้า เขาดูแลเพื่อนๆได้ เขาได้ช่วยเหลือครู

จากตัวอย่างข้างต้น เจ้าหน้าที่ได้มอบหมายความหน้าที่ให้แก่เหยื่อ คือ การฝากเหยื่อเฝ้าดูแลเพื่อน จากบทสัมภาษณ์ตรงนี้ จะเห็นได้ว่า ธรรมชาติของมนุษย์เมื่อได้รับความไว้วางใจจากบุคคลที่เราเชื่อฟังและเคารพนับถือ เราจะพยายามทำสิ่งนั้นเพื่อพิสูจน์ตัวเองว่า เราก็



มีคุณค่าและทำได้ เช่นเดียวกันกับเจ้าหน้าที่ ที่สามารถสร้างความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองให้เกิดขึ้นในตัวเหยื่อได้ ด้วยการชมเชยในสิ่งที่เหยื่อทำ

การให้คำชมเชยกับเหยื่อนั้นสำคัญมากเป็นจิตวิทยาต่างๆที่เจ้าหน้าที่ควรใช้กับเหยื่อ เจ้าหน้าที่ไม่ควรหวังคำชมเชยของท่าน ถ้าเหยื่อทำความดีอะไร แม้จะเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย ถ้าเรื่องนั้นได้รับคำชมเชยจากเจ้าหน้าที่ จะทำให้เหยื่อดีใจและภูมิใจเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อตนเองและต่อเจ้าหน้าที่ด้วย

#### 4.2 การให้กำลังใจ

กำลังใจเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้คนคนหนึ่งมีแรงพลังที่ลุกขึ้นสู้ต่อชีวิตที่เจอเรื่องราวที่กระทบกระทั่งอันอารมณ์ อย่างเช่นผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ การให้กำลังใจเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ การให้เกียรติความเป็นมนุษย์ มนุษย์ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับกำลังใจจากคนรอบข้าง และมีสิทธิในการให้กำลังใจตนเอง ไม่ว่าเหยื่อจะเป็นชนชาติไหน เพศใด ต่างก็ต้องการกำลังใจด้วยกันทั้งสิ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ C1 : ส่วนใหญ่เวลาเหยื่อต้องไปให้ปากคำกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดำเนินคดี พี่จะไปด้วยทุกครั้งนะ ไปให้กำลังใจเขา เพราะอย่าลืมว่า เหยื่อจะมีความกลัวลึกๆ อยู่ในใจ ไปปลอบเขา พูดคุย พี่จะบอกเขาว่า พี่อยู่ตรงนี้นะ หนูไม่ต้องกลัว เห็นมั้ย หนูสามารถนำคนทำผิดมาดำเนินคดีได้ แต่หนูต้องบอกความจริงกับตำรวจนะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ A1: พี่จะให้กำลังใจเขาเสมอๆนะ แบบคนเรามันเหมือนตัวคนเดียว กำลังใจและความเข้าใจจากคนรอบข้าง พี่ว่าสำคัญ

ผู้สัมภาษณ์ : เวลาให้กำลังใจ พี่พูดกับเหยื่อยังไงคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ A1: พี่จะใช้วิธียกตัวอย่างนะ จะบอกให้เขาเห็นนะว่าโลกนี้ยังไม่สิ้นหวัง หนูยังโชคดีที่วันนี้ หนูได้มาเจอพวกพี่ๆ ที่หวังดีและอยากช่วยเหลือหนูจริง หนูลองนึกดูสิ ยังมีอีกกี่คนที่เขากำลังรอความช่วยเหลือ แต่ไม่มีใครรู้ ไม่มีใครเห็น คือพี่จะพูดแบบให้เขามีกำลังใจที่จะสู้ๆ นะ สู้ต่อไป

ผู้ให้สัมภาษณ์ B3: เราจะเอาธรรมะมาสอนเขาจะนะ ให้กำลังใจเขา ให้เขามองโลกในแง่ดี อย่าคิดเคียดแค้น ให้คิดว่ามันเป็นกรรมที่ก่อไว้ และตอนนี้เขามาเจอเรา มาเจอองค์กรเรา เขากำลังจะหมดเวรหมดกรรม และได้มีชีวิตใหม่ เราจะบอกเขาว่า เขายังโชคดีที่วันนี้เขาหลุดมาได้ ยังมีคนแบบเขาอีกหลายคนที่รอการช่วยเหลือ

เจ้าหน้าที่เลือกการให้กำลังใจโดยการ ยกตัวอย่างให้เหยื่อเห็นว่า ชีวิตเหยื่อยังมีทางเลือก ยังดีกว่าคนอื่นๆ ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถไปช่วยได้ ทำให้เหยื่อรู้สึกว่ามีทางเลือกในชีวิตและโชคดีกว่าเหยื่อคนอื่นอีกหลายคน ที่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือ ส่วนเจ้าหน้าที่อีกท่าน ใช้คำสอนในเรื่องธรรมะเป็นเครื่องมือในการให้กำลังใจ ให้มองเห็นหนทาง และมีจิตใจที่จะสู้ชีวิตต่อไป

#### 4.3 การไม่ตอกย้ำ

การไม่ตอกย้ำในที่นี้ หมายถึง การไม่พูดถึงซ้ำๆ ย้ำๆ ในสิ่งที่เหยื่อเจอมา เพราะเรื่องบางเรื่องเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนต่อความรู้สึก เป็นแผลลึกๆ ที่ฝังอยู่ในจิตใจ พูดไปก็ไม่มีประโยชน์อะไร

ผู้สัมภาษณ์ : จากการที่เราคุยกับเหยื่อมีอะไรที่ต้องระวังเป็นพิเศษในการสื่อสารกับเขาไหมคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ B1 : ถ้าครั้งแรกๆ เราไม่ได้คุยรายละเอียดมันขึ้นอยู่กับการไว้นั้นเชื่อใจ เรื่องของเวลา เมื่อเขาสบายใจเมื่อไร

เขาจะให้ข้อมูลกับเรา คนที่ประสบปัญหาหมั้นมีเรื่องของจิตใจ เขาไม่อยากพูดถึงสิ่งที่เขาประสบ อันนี้มันเป็นเรื่องที่มีมันมีทักษะ มันเป็นเรื่องละเอียดที่เราอาศัยความจริงใจที่เราช่วยเหลือเขา ถ้าเราเข้าใจถ้อยคำที่ไม่ควรจะถูกพูด เราก็ไม่ควรถาม คนที่ถูกบังคับค้าประเวณีเรื่องเพศมันเป็นเรื่องละเอียดอ่อนเราต้องเข้าใจ หลายอย่างที่เจ้าหน้าที่อาจพูดในเรื่องที่ผู้หญิงเอง กรมพัฒนาสตรีขั้วรถมาหาเข้าชาวบ้านก็แตกตื่น เจตนาดีถ้าเราไม่ละเอียดอ่อนพอ

ผู้ให้สัมภาษณ์ A1: คือเราอย่าไปถามเขาตรงๆว่าค่าบริการ นอนกับผู้ชายไหม เราถามว่าทำงานบริการทำงานอะไร อาจจะถูกถามว่าเสิร์ฟน้ำ เขาค่อยๆเล่า

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในกรณีที่เจ้าหน้าที่จะถามอะไรสักอย่างกับเหยื่อ เจ้าหน้าที่ต้องมีการคิดตรรกะตรองก่อนถาม เพราะคำถามนั้นอาจไปสะกิดความรู้สึก เรื่องอาจไปสร้างความกระทบกระเทือนจิตใจต่อเหยื่อได้ โดยเฉพาะการถามเหยื่อผู้หญิง ในเรื่องเพศ ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก การที่เจ้าหน้าที่ไปถามซ้ำ อาจเป็นการตอกย้ำเหยื่อก็เป็นได้

นอกจากการตอกย้ำในรูปแบบการถามคำถามแล้ว เจ้าหน้าที่ยังแนะนำเรื่องการตอกย้ำเหยื่อในรูปแบบอื่น ซึ่งบางครั้งอาจทำไปโดยไม่รู้ตัว เช่น การไปเยี่ยมเหยื่อที่ได้รับการส่งตัวกลับบ้านในชุมชน ไม่ควรทำอย่างประเจิดประเจ้อ อย่างเช่น เจ้าหน้าที่ไม่ควรสวมเสื้อคลุมนิโก้ไปเยี่ยม เพราะคนในชุมชนละแวกนั้นเห็นอาจทำให้เหยื่ออายได้ ซึ่งการกระทำแบบนี้ อาจเป็นการตอกย้ำเหยื่อโดยที่เจ้าหน้าที่เองก็ไม่ได้รู้ตัว

#### 4.4 การไม่บีบบังคับ

การไม่บีบบังคับเป็นประเด็นหนึ่งในกลยุทธ์การให้เกียรติความเป็นมนุษย์แก่เหยื่อเจ้าหน้าที่เองไม่มีสิทธิไปบังคับ ชูเชิญให้เหยื่อทำในสิ่งที่เหยื่อไม่ต้องการจะทำ เพราะมนุษย์ทุกคนล้วนมีสิทธิ และเสรีภาพของตนเองในการจะทำอะไรสักอย่าง เหยื่อก็เช่นเดียวกัน ถึงแม้เหยื่อจะเป็นผู้เข้ารับการรักษาขอความช่วยเหลือจากองค์กรและเจ้าหน้าที่ แต่ไม่ได้หมายความว่า สิทธิและเสรีภาพของเหยื่อจะหายไป

ผู้ให้สัมภาษณ์ A4 : ถ้าเด็กไม่ทำตามไม่ร่วมกิจกรรม ก็จะไม่บังคับเขาก็จะถามว่าเพราะอะไรถึงไม่ทำ ให้เหตุผลมา ให้บอกเรา เราเข้าใจแล้ว เราจะประสานกับหน่วยฝึกวิชาชีพให้ คือดูแลหลายอย่าง ดูประวัติด้วย ก็ต้องบอกเข่าว่ามันน่าที่จะเริ่มฝึกอาชีพได้แล้ว เรามีระยะเวลาที่ไม่เกินหกเดือน เราต้องการสร้างอาชีพให้เขา พอเขาเริ่มเข้าใจ กระบวนการแล้ว เข้าใจว่าฝึกอาชีพทำไม ถ้าเขาต่อต้านไม่เอาอะไรเลยต้องให้ระยะเวลาเขา เหมือนเราไปอยู่สถานการณหนึ่งที่เราต่อต้าน แต่ถ้าเราเข้าใจและเห็นคนอื่นก็ทำกัน เห็นเพื่อนทำก็อยากทำตาม

ผู้ให้สัมภาษณ์ C1: เวลาเด็กไม่อยากทำตาม พี่จะเฉยก่อน แล้วจะถามว่าเขาต้องการอะไรหรือ ทำไมไม่ทำ มีอะไรไม่สบายใจไหม พี่จะไม่บังคับนะ การบังคับใช้กับผู้ตกเป็นเหยื่อไม่ได้ เพราะเราเชื่อว่าเขาบอบช้ำมาพอแล้ว พี่จะชวนเขาคุยถามเขาและลงทำก่อน ให้เขาดูเพลินๆ พอเขาเห็นเราแล้วเพลิน เดียวเขาก็อยากทำเอง หลักๆแล้วพี่จะพูดแบบขอความร่วมมือมากกว่า

หากมีเหยื่อที่ไม่ต้องการทำกิจกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะไม่บีบบังคับ แต่จะพยายามถามหาสาเหตุมากกว่า ว่าเพราะอะไรถึงไม่อยากทำ และจะแก้ปัญหาโดยการพาเหยื่อไปนั่งดูเพื่อนๆทำ แล้วเหยื่อจะเกิดความรู้สึกอยากทำบ้างขึ้นมาเอง เพราะธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนคือ ต้องการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม อยากทำตามคนหมู่มากอยู่แล้ว

การพูดแบบขอความร่วมมือจะทำให้เหยื่อรู้สึกไม่ถูกบีบบังคับ และสบายใจที่จะให้ความร่วมมือกับเรา และที่สำคัญเราควรสังเกตพฤติกรรมเหยื่อขณะสอบถามและพูดคุยหากเขามีท่าที่ไม่เต็มใจนัก ก็ควรหยุดพักและไม่คาดคั้นเอาคำตอบเช่นกัน เพราะบางครั้งถ้าเหยื่อไม่เต็มใจและไม่พร้อมจะตอบ เขาจะโกหกเรา ให้ข้อมูลเราผิดๆ เพื่อที่จะได้จบการถามเร็ว

#### 4.5 การไม่วิพากษ์วิจารณ์

เวลารับฟังข้อมูลเจ้าหน้าที่ต้องไม่ไปตัดสิน มีหน้าที่ฟังอย่างเดียว หรืออาจทำได้แค่ พุดทวนข้อความที่เหยื่อพูดมาแล้วถามว่าใช่หรือไม่ เพื่อเป็นการเรียบเรียงประโยค เพราะส่วนใหญ่เหยื่อจะเล่าเหตุการณ์ที่ไม่ปะติดปะต่อ อยากพูดอะไร ณ เวลาไหน ก็พูดออกมา เจ้าหน้าที่ทำได้แค่ ทวนซ้ำในสิ่งที่เขาพูดเพื่อความถูกต้องของข้อมูล ไม่มีการตัดสิน และไม่ชี้แนะ เพราะปัญหาหลักๆของการสื่อสารคือ การเข้าใจที่ไม่ตรงกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์ A2: เราต้องไม่มีอคติกับเหยื่อ คือไม่ว่าเขาพูดอะไร เราต้องไม่ไปตัดสินเขาก่อน อย่าไม่สร้างอคติก่อน ว่าเพราะทำตัวเอง เพราะเคยมีตำรวจที่ดำเนินคดี บางกลุ่มเคยพูดว่า จะมาร้องเรียนทำไม แต่ทุกคนก็เต็มใจทั้งนั้น พี่ไม่ว่ามากนะ ที่ได้ยิน

ผู้ให้สัมภาษณ์ B3: อันดับแรกเราต้องจริงใจนะ และเราไม่มีสิทธิ์ไปตัดสินในสิ่งที่เขาพูดด้วย เขาพูดอะไรมาเราต้องฟัง ไม่แย้ง ไม่เถียง ไม่ค้าน ไม่วิจารณ์ ฟังแล้วเก็บข้อมูลไปเรื่อยๆ แล้วหาทางทำให้เขาดีขึ้น พี่ว่าน่าจะดีกับทั้งเขาและเรา

ในการที่เจ้าหน้าที่รับฟังข้อมูลจากเหยื่อนั้นเราไม่ควรมียึดคติ ไม่วิพากษ์วิจารณ์ในสิ่งที่เหยื่อพูดมา เพราะการที่เจ้าหน้าที่คิดไปเอง คิดไปก่อน จะทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีจิตใจเปิดกว้างที่จะช่วยเหลือเหยื่อได้เต็มที่ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ไม่มีสิทธิ์ไปตัดสิน หรือวิจารณ์สิ่งที่เหยื่อพูดออกมาด้วย ว่าถูกหรือผิด เจ้าหน้าที่เป็นเพียงแค่ผู้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ เสนอแนะ และส่งตัวเหยื่อกลับบ้านอย่างปลอดภัย



ตารางที่ 7 ตารางแจกแจงความถี่ในหัวข้อ การให้เกียรติความเป็นมนุษย์

องค์กร	การให้คำ ชมเชย	การให้ กำลังใจ	การไม่ตอก ย้ำ	การไม่บีบ บังคับ	การไม่ วิพากษ์ วิจารณ์
องค์กรA	2	4	2	2	2
องค์กรB	3	4	3	4	3
องค์กรC	1	1	-	1	-
<b>รวม</b>	6	9	5	7	5
<b>ร้อยละ</b>	60	90	50	70	50

จากตารางแจกแจงความถี่ในหัวข้อการให้เกียรติความเป็นมนุษย์ พบว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การให้คำชมเชยคิดเป็นร้อยละ 60 เจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การให้กำลังใจ คิดเป็นร้อยละ 90 เจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การไม่ตอกย้ำคิดเป็นร้อยละ 50 เจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การไม่บีบบังคับคิดเป็นร้อยละ 70 เจ้าหน้าที่ที่ใช้กลยุทธ์การไม่วิพากษ์วิจารณ์คิดเป็นร้อยละ 50

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่จากองค์กร A องค์กร B และองค์กร C เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการบำบัดฟื้นฟูที่อาสาสมัครมีต่อผู้ตกเป็นเหยื่อ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลของการสื่อสารระหว่างเหยื่อและอาสาสมัคร จาก 3 องค์กรดังกล่าวมาข้างต้น

โดยการศึกษาเรื่องการสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ งานวิจัยชิ้นนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยผู้วิจัยอาศัยการเก็บข้อมูลแบบสหวิธีการ (Multiple Methodology) ประกอบด้วยการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Direct Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ที่มุ่งแสวงหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และสามารถวิเคราะห์เหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ในวิจัยครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 18 ท่าน จาก 3 องค์กร โดยในการวิจัยครั้งนี้จะสงวนชื่อขององค์กร และชื่อนามสกุลของเจ้าหน้าที่และอาสาสมัคร เพื่อเป็นการปกป้องอัตลักษณ์ของผู้ให้ข้อมูล อันเป็นมารยาทสากลในการวิจัย

โดยผู้วิจัยเริ่มทำการศึกษาข้อมูลและได้ลงพื้นที่สัมภาษณ์ ในช่วงเดือนธันวาคม จนถึงเดือน กุมภาพันธ์รวมทั้งสิ้นเป็นเวลา 3 เดือน และในระหว่างนั้นได้ทำการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วย

**จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้สรุปและอภิปรายผลตามแต่ละปัญหานำวิจัยดังนี้**

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 อาสาสมัครจากทั้ง 3 องค์กร มีบทบาทและวิธีการทำงานอย่างไรบ้าง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่พบว่าบทบาทหน้าที่และวิธีการทำงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลทางเอกสารที่ได้หาข้อมูลมา

ปัญหานำวิจัยข้อที่สอง กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบำบัดฟื้นฟูที่อาสาสมัครใช้ในการสื่อสารกับผู้ตก เป็นเหยื่อมีอะไรบ้าง เพราะเหตุใดจึงเลือกเช่นนั้น

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

## 1. การสร้างความไวใจ

การสร้างความไวใจเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสื่อสาร สำหรับการให้การช่วยเหลือ แก่เหยื่อ เนื่องจากความไวใจจะช่วยให้เราได้ข้อมูลที่เราต้องการ โดยส่วนใหญ่เหยื่อมักจะถูก ล่อลวงให้ตกมาเป็นเหยื่อในกระบวนการค้ำมนุษย์ ดังนั้น เหยื่อจะมีปัญหาเกี่ยวกับความรู้สึกไว้วางใจ กลัวที่จะไว้วางใจคนแปลกหน้า กลัวที่จะให้ข้อมูล ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่พยายามสร้างความ ไว้วางใจให้เกิดขึ้นในตัวเหยื่อ จะสามารถทำให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงข้อมูล รับรู้ในสิ่งที่เหยื่อรู้สึกและสิ่ง ที่เหยื่อต้องการได้ และมีผลต่อเนื่องไปถึงการช่วยเหลือเหยื่อทางด้านสภาพจิตใจ และทางด้าน กฎหมายในที่สุด

### 1.1 การเริ่มแนะนำตัวเราเองก่อน

โดยส่วนใหญ่ในการเจอเหยื่อครั้งแรก เจ้าหน้าที่จะเริ่มเข้าหาเหยื่อโดยการ แนะนำตัวเราก่อนว่า เราคือใคร มาทำอะไร มีจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายอย่างไร ต้องการอะไร เป็นการพูดคุยในรูปแบบการพูดคุยเพื่อทำความรู้จักกัน การที่เราแนะนำตัวเราเองก่อน เป็นการ กระทำที่ทำให้เหยื่อได้สังเกตเจ้าหน้าที่ก่อนด้วยตัวเหยื่อเองด้วย

### 1.2 การรักษาความลับ

การรักษาความลับเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการสร้างความไว้วางใจแก่เหยื่อ ทำให้เหยื่อ ยอมที่จะบอกข้อมูลที่เหยื่อไม่กล้าเปิดเผยให้เจ้าหน้าที่ทราบ เหยื่อส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกกลัว ไม่ กล้าพูด เพราะกลัวว่าถ้าเหยื่อบอกข้อมูลไป ฝ่ายตรงข้ามจะรู้และกลับมาทำร้ายเหยื่อ ส่งผลให้ เหยื่อไม่ได้กลับบ้านในที่สุด ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงมีกลยุทธ์การรักษาความลับ เพื่อทำให้เหยื่อ ไว้วางใจว่า ข้อมูลที่เหยื่อบอกมา จะไม่มีใครรู้ และจะเป็นความลับระหว่างเหยื่อกับเจ้าหน้าที่ เท่านั้น

### 1.3 การแสดงออกทางภาษาท่าทาง

การแสดงออกทางภาษาท่าทางโดยการสัมผัสที่นุ่มนวลของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการตบไหล่เบาๆ หรือการจับไหล่เหยื่อเบาๆ เป็นการแสดงความห่วงใยที่เจ้าหน้าที่มีต่อเหยื่อ การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางและแววตา ทุกส่วนในร่างกายล้วนมีผลต่อการรับรู้ความรู้สึกที่ส่งไปถึงเหยื่อทั้งสิ้น แต่การแสดงออกทางภาษาท่าทางก็มีข้อจำกัด คือ ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะแสดงออกทางภาษาท่าทาง ให้เหยื่อรับรู้ เจ้าหน้าที่ต้องมีการสังเกตเหยื่อก่อนว่า ในขณะที่นั้น เหยื่อพร้อมที่จะรับการสัมผัสจากเจ้าหน้าที่หรือไม่ หรือพร้อมจะทำการสื่อสารหรือไม่

### 1.4 การสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน

ความรู้สึกการเป็นพวกเดียวกัน ในที่นี้หมายถึง การสร้างโดยการใช้ภาษาพูดที่เป็นภาษาบ้านเดียวกัน เช่น หากเหยื่อเป็นชาวต่างชาติ และได้คุยกับคนภาษาเดียวกัน กับคนบ้านเดียวกัน จะทำให้เหยื่ออุ่นใจ และเกิดความมั่นใจที่จะบอกข้อมูลมากกว่า มีความรู้สึกที่เราเป็นคนบ้านเดียวกัน

ไม่เพียงแต่การใช้ภาษาเดียวกันเท่านั้น กลยุทธ์การสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ยังหมายรวมถึง การลงไปมีส่วนร่วมกับเหยื่อในการทำกิจกรรม เนื่องจากองค์กรที่ผู้ทำวิจัยได้ศึกษานั้น มีรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนการเยียวยาจิตใจเหยื่อ โดยใช้กิจกรรมเข้ามาบำบัดด้วย ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะลงไปคลุกคลีทำกิจกรรมกับเหยื่อ เพราะเชื่อว่า การลงไปมีส่วนร่วมกับเหยื่อ จะเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทำให้เหยื่อเปิดใจและไว้วางใจเรา และในการทำกิจกรรมร่วมกันนั้น เจ้าหน้าที่ก็จะมีโอกาสสังเกตพฤติกรรมเหยื่อไปด้วย

### 1.5 การใช้สรรพนามแทนชื่อ

สำหรับกลยุทธ์การใช้สรรพนามแทนตัวเอง และสรรพนามเรียกตัวเหยื่อนั้น จะไม่มีรูปแบบตายตัว ซึ่งขึ้นอยู่กับเพศ และวัยวุฒิของทั้งเจ้าหน้าที่และเหยื่อด้วย การใช้สรรพนามแทนตัว เป็นเรื่องละเอียดอ่อน เป็นตัวส่งผลต่อการแสดงออกระหว่างบุคคลได้ และเป็นตัวกำหนดขอบเขตว่า สามารถพูดอะไร แสดงออกอะไรได้มากน้อยแค่ไหน เช่นคำว่า แม่ จะสื่อถึงการต้องการแสดงความรัก ความอบอุ่น แสดงว่าเราเข้าใจและอยู่เคียงข้างเสมอ คำว่าครู เป็นคำที่แสดงถึงความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาในทุกเรื่อง ครูเข้าใจในสิ่งที่หนูพูด แต่เวลาคุยกับเหยื่อทาง



โทรศัพท์ ทางเจ้าหน้าที่จะใช้คำว่า คุณ เพราะคำว่าคุณ แสดงออกถึงความน่าเชื่อถือ และให้เกียรติกัน แต่สำหรับคำว่าพี่ เจ้าหน้าที่บางท่านจะไม่ใช้ เพราะคำว่าพี่ ให้ความรู้สึกที่มีขอบเขต ไม่แฝงการเคารพ และความเป็นผู้อาวุโส อาจทำให้เยื่อบางคนไม่เคารพก็เป็นได้

## 2. การเป็นผู้ฟังที่ดี

การเป็นผู้ฟังที่ดีนั้น ไม่ใช่แค่ฟังอย่างเดียว สำหรับเจ้าหน้าที่นอกจากฟังแล้ว ต้องจดจ่อกับสิ่งที่เยื่อพูดด้วย ไม่ใจลอย ฟังด้วยความสนใจใคร่รู้ หากมีประเด็นที่เจ้าหน้าที่ต้องการจะถามเยื่อหรือไม่เข้าใจ ก็จดไว้ หรือจำไว้ เพื่อถามในภายหลัง ในเวลาที่คิดว่า เยื่อมีความพร้อมมากกว่านี้ เพราะบางอารมณ์ เยื่ออาจต้องการแค่พูด หรือเล่า แต่ไม่ได้ต้องการตอบคำถามก็เป็นได้ ในบางกรณีเราสามารถซักถาม ทวนความ จากสิ่งที่เยื่อพูดได้ การเป็นผู้ฟังที่ดีไม่ได้หมายความว่า ต้องฟังตลอด ฟังอย่างเดียว ต้องมีการวิเคราะห์ก่อนว่า หากเราถามในสิ่งที่เราไม่เข้าใจ เยื่อพร้อมจะตอบหรือไม่ ถ้าไม่พร้อมเจ้าหน้าที่ก็จะไม่พยายามซักไล่เลย แต่ถ้าเยื่อมีการโต้ตอบกลับ เจ้าหน้าที่จะให้เทคนิคการทวนความถามซ้ำ จากสิ่งที่เยื่อพูด ไปสู่ประเด็นหลักที่เยื่อต้องการจะสื่อ

## 3. การเสนอแนะแนวทาง แต่ไม่สร้างค้ำมั่นสัญญา

การเสนอแนะแนวทาง แต่ไม่สร้างค้ำมั่นสัญญา เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการเยียวยาจิตใจเยื่อ โดยส่วนใหญ่แล้วในการให้เสนอแนะแนวทาง เจ้าหน้าที่จะใช้คำว่า “คุณเข้าใจหนูนะ” ซึ่งจะทำให้เยื่อรู้สึกได้ว่าเจ้าหน้าที่เข้าใจเยื่อ ให้เยื่อพูดออกมาเลยว่า ต้องการอะไร เพราะเยื่อส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยรุ่น ซึ่งวัยรุ่นเป็นวัยที่ต้องการอิสระ ไม่ชอบอยู่ในกฎเกณฑ์ อารมณ์ปั่นป่วน เปลี่ยนแปลงง่าย และอารมณ์เหล่านี้ทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวได้ ดังนั้น เวลาเจ้าหน้าที่ให้มีการเสนอแนะแนวทางกับเยื่อ และสะท้อนความรู้สึกเห็นอกเห็นใจให้เยื่อได้รับรู้ แสดงความห่วงใยและสนใจในเรื่องราวของเยื่อ และการให้คำการเสนอแนะแนวทางอย่างต่อเนื่อง ติดตามเรื่องราวของเยื่อก็เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันได้ แต่ทั้งหมดนั้น ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่า จะไม่มีการสร้างค้ำมั่นสัญญาระหว่างเจ้าหน้าที่กับเยื่อ

ในเวลาที่เยื่อมีปัญหา เจ้าหน้าที่จะพยายามเสนอแนะแนวทางโดยการ ถามไปเรื่อยๆ จนกว่าเยื่อจะบอกในสิ่งที่เยื่อต้องการหรือไม่ต้องการจะทำ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะมีการหาข้อตกลง ดังนั้นสิ่งที่เยื่อตกลงก็จะมาจากข้อเสนอของเยื่อเอง อีกประเด็นที่น่าสนใจคือการไม่สร้างค้ำมั่นสัญญากับเยื่อ เช่น ถ้าเยื่อทำแบบนี้ จะได้สิ่งนี้เป็นการตอบแทน เพราะการ



สร้างคำมั่นสัญญาจะทำให้เสียรอยรอย และหากไม่เป็นไปตามสัญญา จะส่งผลให้เสียชื่อเสียงเสียความรู้สึกและทำให้ไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่

#### 4. การให้เกียรติความเป็นมนุษย์

สำหรับกลยุทธ์การให้เกียรติความเป็นมนุษย์นั้น เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่พึงตระหนักมากเพราะ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ มักจะโดนลดทอนความเป็นมนุษย์มาก่อน ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงต้องสร้างความรู้สึกมีคุณค่าในความเป็นมนุษย์ โดยการให้เกียรติเหยื่อ

##### 4.1 การให้คำชมเชย

เจ้าหน้าที่จะสร้างคำชมเชยให้เหยื่อโดยการ มอบหมายภาระหน้าที่ให้เหยื่อก่อน และรอเวลาที่เหยื่อทำหน้านั้นเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ก็จะเข้าไปชมเชยเหยื่อ ว่า สิ่งที่ทำนั้นดีแล้ว ถูกต้องแล้ว หรือการได้ถามว่า “วันนี้หนูทำความดีอะไรบ้าง” เพื่อกระตุ้นให้เหยื่อคิดทบทวนสิ่งที่ดี ทำผ่านมาในแต่ละวัน แต่อยากจะทำความดีต่อ เพื่อจะมาตอบเจ้าหน้าที่ได้ว่า เหยื่อได้ทำอะไรดีดีไปแล้วบ้าง

การให้คำชมเชยกับเหยื่อนั้นสำคัญมากเป็นจิตวิทยาต่างๆที่เจ้าหน้าที่ควรใช้กับเหยื่อ เจ้าหน้าที่ไม่ควรหวังคำชมเชยของท่าน ถ้าเหยื่อทำความดีอะไร แม้จะเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย ถ้าเรื่องนั้นได้รับคำชมเชยจากเจ้าหน้าที่ จะทำให้เหยื่อดีใจและภูมิใจเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อตนเองและต่อเจ้าหน้าที่ด้วย

##### 4.2 การให้กำลังใจ

กำลังใจเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้คนคนหนึ่งมีแรงพลังที่ลุกขึ้นสู้ต่อชีวิตที่เจอเรื่องราวที่กระทบกระเทือนอารมณ์ อย่างเช่นผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์

เจ้าหน้าที่เลือกการให้กำลังใจโดยการ ยกตัวอย่างให้เหยื่อเห็นว่า ชีวิตเหยื่อยังมีทางเลือก ยังดีกว่าคนอื่นๆที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถไปช่วยได้ ทำให้เหยื่อรู้สึกว่ามีทางเลือกในชีวิตและโชคดีกว่าเหยื่อคนอื่นอีกหลายคน ที่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือ ส่วนเจ้าหน้าที่อีกท่าน ใช้คำสอนในเรื่องธรรมะเป็นเครื่องมือในการให้กำลังใจ ให้มองเห็นหนทาง และมีจิตใจที่สู้ชีวิตต่อไป

### 4.3 การไม่ตอกย้ำ

การไม่ตอกย้ำในที่นี้ หมายถึง การไม่พูดถึงซ้ำๆ ย้ำๆ ในสิ่งที่เหยื่อเจอมา เพราะเรื่องบางเรื่องเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนต่อความรู้สึก เป็นแผลลึกๆ ที่ฝังอยู่ในจิตใจ พูดไปก็ไม่มีประโยชน์อะไร

ในการที่เจ้าหน้าที่จะถามอะไรสักอย่างกับเหยื่อ เจ้าหน้าที่ต้องมีการคิดตรึกตรองก่อนถาม เพราะคำถามนั้นอาจไปสะกิดความรู้สึก เรื่องอาจไปสร้างความกระทบกระเทือนจิตใจต่อเหยื่อได้ โดยเฉพาะการถามเหยื่อผู้หญิง ในเรื่องเพศ ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก การที่เจ้าหน้าที่ไปถามซ้ำ อาจเป็นการตอกย้ำเหยื่อก็เป็นได้

นอกจากการตอกย้ำในรูปแบบการถามคำถามแล้ว เจ้าหน้าที่ยังแนะนำเรื่องการตอกย้ำเหยื่อในรูปแบบอื่น ซึ่งบางครั้งอาจทำไปโดยไม่รู้ตัว เช่น การไปเยี่ยมเหยื่อที่ได้รับการส่งตัวกลับบ้านในชนบท ไม่ควรทำอย่างประเจิดประเจ้อ อย่างเช่น เจ้าหน้าที่ไม่ควรสวมเสื้อคลุมนิรภัยไปเยี่ยม เพราะคนในชุมชนละแวกนั้นเห็นอาจทำให้เหยื่ออายได้ ซึ่งการกระทำแบบนี้ อาจเป็นการตอกย้ำเหยื่อโดยที่เจ้าหน้าที่เองก็ไม่ได้รู้ตัว

### 4.4 การไม่บีบบังคับ

การไม่บีบบังคับเป็นประเด็นหนึ่งในกลยุทธ์การให้เกียรติความเป็นมนุษย์แก่เหยื่อ เจ้าหน้าที่เองไม่มีสิทธิไปบังคับ ชูเชิญให้เหยื่อทำในสิ่งที่เหยื่อไม่ต้องการจะทำ

หากมีเหยื่อที่ไม่ต้องการทำกิจกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะไม่บีบบังคับ แต่จะพยายามถามหาสาเหตุมากกว่า ว่าเพราะอะไรถึงไม่ยอมทำ และจะแก้ปัญหาโดยการพาเหยื่อไปนั่งดูเพื่อนๆ ทำ แล้วเหยื่อจะเกิดความรู้สึกอยากทำบ้างขึ้นมาเอง เพราะธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนคือ ต้องการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม อยากทำตามคนหมู่มากอยู่แล้ว

การพูดแบบขอความร่วมมือจะทำให้เหยื่อรู้สึกไม่ถูกบีบบังคับ และสบายใจที่จะให้ความร่วมมือกับเรา และที่สำคัญเราควรสังเกตพฤติกรรมเหยื่อขณะสอบถามและพูดคุยหากเขามีท่าที่ไม่เต็มใจนัก ก็ควรหยุดพักและไม่คาดคั้นเอาคำตอบเช่นกัน เพราะบางครั้งถ้าเหยื่อไม่เต็มใจและไม่พร้อมจะตอบ เขาจะโกหกเรา ให้ข้อมูลเราผิดๆ เพื่อที่จะได้จบการถามเร็ว

#### 4.5 การไม่วิพากษ์วิจารณ์

เวลารับฟังข้อมูลเจ้าหน้าที่ต้องไม่ไปตัดสิน มีหน้าที่ฟังอย่างเดียว หรืออาจทำได้แค่ พุดทวนข้อความที่เหยื่อพูดมาแล้วถามว่าใช่หรือไม่ เพื่อเป็นการเรียบเรียงประโยค เพราะส่วนใหญ่เหยื่อจะเล่าเหตุการณ์ที่ไม่ปะติดปะต่อ อยากพูดอะไร ณ เวลาไหน ก็พูดออกมา เจ้าหน้าที่ทำได้แค่ ทวนซ้ำในสิ่งที่เขาพูดเพื่อความถูกต้องของข้อมูล ไม่มีการตัดสิน และไม่ชี้หน้า เพราะปัญหาหลักๆของการสื่อสารคือ การเข้าใจที่ไม่ตรงกัน

ในการที่เจ้าหน้าที่รับฟังข้อมูลจากเหยื่อนั้นเราไม่ควรมึนคืด ไม่วิพากษ์วิจารณ์ในสิ่งที่เหยื่อพูดมา เพราะการที่เจ้าหน้าที่คิดไปเอง คิดไปก่อน จะทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีจิตใจเปิดกว้างที่จะช่วยเหลือเหยื่อได้เต็มที่ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ไม่มีสิทธิ์ไปตัดสิน หรือวิจารณ์สิ่งที่เหยื่อพูดออกมาด้วย ว่าถูกหรือผิด เจ้าหน้าที่เป็นเพียงแค่ผู้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ เสนอแนะ และส่งตัวเหยื่อกลับบ้านอย่างปลอดภัย

ปัญหานำวิจัยข้อสาม องค์ประกอบที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลของการสื่อสารระหว่างอาสาสมัครและผู้ตกเป็นเหยื่อมีอะไรบ้าง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาถิ่น ในกรณีที่เด็กต่างชาติ เด็กพม่า เด็กลาวคือผู้เสียหาย การสื่อสารจะยากถ้าหากเราไม่มีล่าม เช่นเด็กพม่าพูดภาษาไทยไม่ได้ เราจึงต้องมีล่ามในการสื่อสาร แต่บางครั้งก็ต้องระวังในเรื่องที่ล่ามจะแปลความหมายไม่ตรงกับเจตนาของเราอาจทำให้ความหมายผิดเพี้ยนได้ อีกกรณีในเรื่องของการสื่อสารก็คือ การเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เช่นเจ้าหน้าที่กับเหยื่อมีการคุยกันเข้าใจแล้วว่า พรุ่งนี้จะไปสถานีตำรวจกัน เวลา 9 โมงเช้า ผู้เสียหายก็พยักหน้าทำท่าว่ารับรู้ แต่พอเจ้าหน้าที่ถามทวนว่า พรุ่งนี้ไปเจอกันที่ไหน ก็โหมง ผู้เสียหายกลับตอบไม่ได้ บอกว่า ไม่รู้ ลืมแล้ว ดังนั้น ปัญหาการสื่อสารในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ควรถามซ้ำ ถามทวนความในสิ่งที่เราบอกไป ถามจนผู้เสียหายสามารถพูดให้ข้อมูลออกมาเองได้

2. สภาพร่างกายของผู้เสียหาย ผู้เสียหายบางคนไม่สามารถให้ข้อมูลกับทางเจ้าหน้าที่ได้ เพราะผู้เสียหายโดนบังคับให้ใช้ยาจนทำให้สูญเสียสติ หรือมีอาจมีผลกระทบต่อความทรงจำ การที่เขาจำอะไรไม่ได้ ทำให้เราไม่สามารถส่งตัวผู้เสียหายกลับบ้านได้ ไม่สามารถทราบที่มา ภูมิลำเนา ครอบครัว การช่วยเหลือจะเป็นไปได้ยาก

3. ความแตกต่างทางเพศ ระหว่างเหยื่อและเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ผู้วิจัยได้ไป สัมภาษณ์ จะเป็นเพศหญิงแต่เหยื่อที่เจ้าหน้าที่จะมีเพศชายอยู่ด้วย ซึ่งเพศชายจะมีความเป็นผู้นำ ครอบครัว มีศักดิ์ศรี มีความเป็นตัวของตัวเองอยู่ ดังนั้น เวลาเจ้าหน้าที่เพศหญิงไปให้คำแนะนำหรือ ให้คำปรึกษา ผู้เสียหายเพศชายจะไม่ค่อยยอมทำตาม จะแสดงออกมาทางกริ่งมากกว่า มี เจ้าหน้าที่ท่านหนึ่งเล่าว่า ครั้งหนึ่งต้องไปหลายกลุ่มโสเภณี แล้วเข้าร่วมปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ท่านนี้เป็นเพศชาย และตัวเจ้าหน้าที่เองเป็นเพศหญิง หลังจากหลายได้ก็จะต้องมีการสัมภาษณ์ ผู้เสียหาย เจ้าหน้าที่เล่าต่อไปว่า ขณะนั้นก็แบ่งงานกับเข้าร่วมปฏิบัติงาน โดยมีเหยื่อ 6 คน เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ 3 คน เข้าร่วมปฏิบัติงานสัมภาษณ์ 3 คน ผลปรากฏว่า การสัมภาษณ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ชายไม่ได้ข้อมูลอะไรเลย เพราะผู้เสียหายเป็นหญิง และไม่กล้าที่จะให้ข้อมูล เกิด ความรู้สึกอาย ดังนั้น เรื่องเพศค่อนข้างเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความรู้สึกในการตอบคำถาม บางเรื่อง เพศเดียวกันถามไถ่กัน อาจได้บรรยากาศเป็นเพื่อนคุยมากกว่า กล้าที่จะคุย กล้าที่จะเปิดเผยได้ มากกว่า



## ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคในการวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งนี้อาจได้ข้อมูลไม่หนาแน่นเพียงพอ เพราะทางองค์กรจำกัดจำนวนเจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ไม่ครบตามเป้าหมายที่วางไว้

2. ขณะสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์มีท่าทางเหมือนไม่ได้ตอบอย่างเต็มที่ เพราะพื้นที่ในสัมภาษณ์คือ โต๊ะประชุม ตรงกลางสำนักงาน ไม่ใช่ห้องที่มีพื้นที่ส่วนตัว อาจทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีการปกปิดข้อมูลหรือไม่ได้พูดในสิ่งที่อยากพูดออกมาทั้งหมด

3. ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการนัดหมาย เช่น ถ้าวันนี้เรานัดไว้ที่ 9 โมง แต่ถ้ามีอะไรเข้ามาที่เจ้าหน้าที่คิดว่าสำคัญกว่า เขาจะยกเลิกและไม่ให้สัมภาษณ์เราทันที ส่งผลกลุ่มตัวอย่างไม่ครบ

4. ควรมีเวลาในการลงไปคลุกคลีและเฝ้าสังเกตพฤติกรรมเหยื่อให้มากกว่านี้ ถ้าเป็นไปได้ควรมีโอกาสร่วมเป็นผู้สังเกตการณ์ขณะเจ้าหน้าที่และเหยื่อคุยกัน เพื่อจะได้ความเที่ยงของข้อมูลมากกว่านี้

## ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. ในการสัมภาษณ์ควรมีการสัมภาษณ์ตัวเหยื่อด้วย เพื่อที่จะได้ทราบผลการสื่อสารทั้งสองทางว่า สิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการสื่อกับสิ่งที่เหยื่อได้รับ ตรงกันมากน้อยแค่ไหน

2. ควรมีกกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่านี้ และมีสัมภาษณ์แบบเจาะลึกมากกว่า 1 ครั้ง ถ้าสามารถเลือกได้ ควรเลือกเจ้าหน้าที่มีทั้งเพศหญิง และเพศชายเพราะเรื่องเพศอาจมีผลต่อบรรยากาศการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเหยื่อ

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องมิติทางวัฒนธรรม เพราะเหยื่อส่วนใหญ่เป็นไม่ใช่คนไทย แต่จะเป็นชาวพม่า ชาวลาว และต้องสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนไทย ดังนั้นประเด็นเรื่อง ความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ และควรศึกษาเป็นอย่างยิ่ง



## ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงถึงสาเหตุของการเข้ามาของกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคว่า เหตุผลส่วนใหญ่ที่เข้ามา มักจะเป็นผู้ที่ขาดความรู้ในเรื่องสิทธิ เสรีภาพที่พึงมีของตนเอง โดยเชื่อเหล่านั้น ไม่ทราบแม้กระทั่งว่า ตนเองมีสิทธิที่จะทำอะไรได้บ้าง สาเหตุมาจากการเข้าไม่ถึงของข้อมูลอย่างทั่วถึง ประชาชนในชนบทมักจะด้อยโอกาสในการรับข่าวสารเสมอๆ ไม่ว่าจะเป็นสาเหตุมาจากการขาดแคลนทางเทคโนโลยีก็ดี หรือการขาดการประชาสัมพันธ์ของรัฐก็ดี เจ้าหน้าที่ท่านหนึ่งได้บอกว่า “เหตุผลส่วนใหญ่โดนคนในชุมชนเข้าไปหลอกทั้งนั้น เพราะเขาศรัทธาคนในชุมชน เขาไม่รู้หรือว่า เหตุ คืออะไร เขามองภาพไม่ออก ผู้นำชุมชนว่าอย่างไร ก็ว่าตาม” เหตุผลส่วนใหญ่ เข้ามาจากการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ไม่มีความรู้ในเรื่องการคุ้มครอง การให้ความรู้กับคนในชุมชน ให้ความรู้ในเรื่องการป้องกันตนเอง ให้ความรู้ในเรื่องการใช้วารณญาณในการรับฟังข้อมูลข่าวสาร ฝึกให้มีการรู้จักถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เหตุผลส่วนมากที่โดนหลอก มักจะโดนคนในชุมชนหลอกกันเอง เหตุผลส่วนใหญ่มีความไม่รู้ ไม่รู้ว่า การคุ้มครองคืออะไร

ดังนั้น รัฐควรเห็นความสำคัญของการกระจายข้อมูลเรื่องสิทธิ เสรีภาพของมนุษย์ บางครั้งแค่การฟัง ประชาชนไม่สามารถเข้าใจได้ว่า การคุ้มครองคืออะไร รัฐควรจะมีการส่งเสริมและต่อยอดทางด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องให้มากขึ้น เพราะจากการสัมภาษณ์ผู้เสียหายส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า ตนเองมีสิทธิอะไรบ้าง เวลาได้รับการทำร้ายหรือการฉ้อโกงสิทธิส่วนบุคคล เราสามารถทำอะไรให้ตัวเราได้บ้าง เราควรไปบอกใคร ควรไปแจ้งใคร

2. จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาหลักๆอีกปัญหาของการเข้าสู่กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคมีสาเหตุมาจาก ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ มนุษย์ทุกคนมีความจำเป็นต้องทำมาเลี้ยงชีพเลี้ยงครอบครัว เหตุผลบางรายถูกพ่อแม่เต็มใจมาขายเพื่อเด็กกับเงินก้อนไม่กี่บาท เพื่อการมีชีวิตที่ดีกว่า และส่วนใหญ่บุคคลที่ตกเป็นเหยื่อคือ บุคคลที่มีการศึกษาน้อย และต้องแบกรับภาระทางครอบครัว บุคคลเหล่านี้มักจะขาดโอกาสทางการหาอาชีพ ลักษณะเศรษฐกิจของประเทศไทยมีส่วนทำให้บุคคลบางกลุ่มต้องอยู่ในสภาพที่ยากจน ด้อยโอกาสทางการหาอาชีพ เพราะขาดการศึกษา ขาดความรู้ในการทำมาหาเลี้ยงชีพ

ดังนั้นรัฐบาลควรมีการสร้างงาน สร้างอาชีพให้กับบุคคลที่ด้อยโอกาส เพราะสาเหตุส่วนใหญ่ของบุคคลที่ถูกหลอกลวงมาขาย หรือถูกพ่อแม่เต็มใจพามาขาย ก็เพื่อการมีชีวิตที่ดีกว่า ส่วนใหญ่บุคคลที่ตกเป็นเหยื่อคือ คนที่มีการศึกษาน้อย และต้องรับภาระทางครอบครัว

3. ปัญหาใหญ่อีกปัญหาที่พบจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่คือ ปัญหาครอบครัว เจ้าหน้าที่ท่านหนึ่งบอกว่า “ถ้าครอบครัวดูแลกันดี ต่อให้ยากจน ก็จะไม่อยากขายลูกกิน อยู่กับจนๆ ช่วยกันทำมาหากิน มีความสุข นี่ในกรณีที่ครอบครัวรักกันนะ”

ดังนั้นการส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัวจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะหน่วยย่อยที่ดีที่สุด คือ ครอบครัว ถ้าครอบครัวดูแลกันดีทุกอย่าง คงไม่มีใครที่อยากเข้ามาสู่กระบวนการนี้ เพราะ บางครั้งสาเหตุของการเข้าสู่กระบวนการนี้ก็คือ พ่อแม่ของเด็กเอง



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

จรัสพร กิรติเสวี. (2544). กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อฟื้นฟูจิตใจผู้ป่วยจิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศ  
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ. (2543). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์. (2533). การสื่อสารระหว่างบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาวาท  
วิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรประภา สิ้นธนูวา. (2545). การบริหารงาน การบริหารคนในยุคโลกาภิวัตน์. กรม  
ประชาสัมพันธ์.

พันธมิตรทั่วโลกด้านการค้าหญิง. (2543) การค้าหญิง จากแนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชนสู่การ  
ปฏิบัติ. แปลโดย มูลนิธิผู้หญิง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผู้หญิง.

มูลนิธิผู้หญิง. (2540) การค้าหญิง : ภาวะเสี่ยงสังคมไทย. รายงานการวิจัยและปฏิบัติการเรื่อง  
การค้าหญิง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผู้หญิง.

เมตตา วิวัฒน์านุกูล. (2548). การสื่อสารต่างวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: ภาควิชาวาทวิทยาและ  
สื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุรนนท์ ตามกาล. (2550). การสื่อสารในการฟื้นฟูสภาพจิตใจเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและ  
อบรมเด็กและเยาวชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชา  
วาทวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โยธิน ศัสณยุทธ และคณะ. (2533). จิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ.

วรศักดิ์ มหัทธโนบล. (2539). การค้าประเวณีหญิงไทยในจีน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เอ็ดดิสัน  
เพรส โปรดักส์

วราภา จิระรัตนวรรณ. (2544). กระบวนการสื่อสารระหว่างครูข้างถนนมุลินธิ์สร้างสรรค์เด็กกับ  
วัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาอาชีวศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษาและ  
สื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิลาวัลย์ ลิมนะวรรณกุล. (2547). กระบวนการเข้าสู่การตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ของหญิง  
และเด็กเฉพาะกรณีบ้านเกร็ดตระการ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: อักษรา  
พิพัฒน์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (ม.ป.ป). โสเภณีเด็ก สภาพปัญหา ปัจจัยสาเหตุ และแนวทางแก้ไข.

สุตาพรรณ ผาสุข. (2550). การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของอาสาสมัครสมาคมสร้างสรรค์  
กิจกรรมอิสระชนในโครงการชุมชนตัวคั่นถิ่นเพื่อชีวิตใหม่ให้กับครอบครัววัยรุ่น. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรวรรณ ปิลาพันธ์โอวาท. (2542). การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาต่างประเทศ

Heli, A. (2007). Violence against Women, Trafficking, and Migration in the European Union. Cardiff Law School. UK: Cardiff University.

Ilse, D. & Valesca, L. (2003). Minors travelling alone: a risk group for human trafficking?. Department of Orthopedagogics, Ghent University, Belgium.

Joan C. C. & Sheila, F. Violence against Women as a Public Health Issue. Connecticut College. USA: New London.

John, S. and Jeremy, S. (1997). Migration as a Business: The Case of Trafficking. Department of Geography. UK: University College London.

Kathy, R. (2004) The Trafficking of Migrant Workers: What are the Links Between Labour Trafficking and Corruption?. New York: Blackwell.

Kristof Van, I. (2000). People for Sale: The Need for a Multidisciplinary Approach towards Human Trafficking. Criminal Policy and International Crime Belgium: University of Ghent.

Lisa, S. (1998). Boundaries of Legitimacy: Sex, Violence, Citizenship, and Community in a Local Sexual Economy. In The Department of Criminology, Law, and Society. USA: the University of California.

Lynellyn, L. (2004). Anthropological Perspectives on the Trafficking of Women for Sexual Exploitation. New York: Blackwell.



Sallie, Y. (2004). RUNAWAY BRIDES: ANXIETIES OF IDENTITY AMONG TRAFFICKED FILIPINA ENTERTAINERS IN SOUTH KOREA. International Development Programme, School of Social Science and Planning. Melbourne, Australia: RMIT University

Sophie, D. (2009). Renewing the war on prostitution: The spectres of 'trafficking' and 'slavery.'

W. F. Owen. (1984). Interpretive themes in relational communication. Quarterly Journal of Speech, 70 (August): 274 – 287.



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเด็นคำถามที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ( ชื่อ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ)
2. รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
3. ทำงานเป็นอาสาสมัครมานานแค่ไหนแล้ว
4. เหตุผลที่มาเป็นอาสาสมัคร มีความผูกพันหรือแรงบันดาลใจจากสิ่งใด
5. ผู้ตกเป็นเหยื่อที่อยู่ในความรับผิดชอบมีอยู่จำนวนเท่าไร
6. ลักษณะการทำงานของหน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่มีวิธีในการดำเนินงานอย่างไร

ประเด็นคำถามที่ 2 : ข้อมูลแสดงทัศนนะ

1. คิดว่าปัญหาของผู้ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์มีอะไรบ้าง และปัญหาอะไรคือปัญหาที่สำคัญที่สุดของผู้ตกเป็นเหยื่อ
2. ปัจจุบันปัญหาของผู้ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ได้รับการแก้ไขอย่างไร จากภาครัฐและเอกชน และจากประสบการณ์ที่ท่านได้พบ มีข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวอย่างไร

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเด็นคำถามที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร

1. เริ่มแรกทำความรู้จักกับผู้ตกเป็นเหยื่อได้อย่างไร เข้าถึงพวกเขาได้อย่างไร
2. สร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจด้วยวิธีการใด
3. มีข้อควรระวังอะไรเป็นพิเศษ ในการสื่อสารกับผู้ตกเป็นเหยื่อ
4. มีรูปแบบการสื่อสารกับผู้ตกเป็นเหยื่ออย่างไร ภาษาที่ใช้เป็นอย่างไร สื่อที่ใช้มีอะไรบ้าง
5. เวลาพูดคุยกับผู้ตกเป็นเหยื่อมักจะพูดคุยกันด้วยเรื่องอะไร เขาจะชอบให้เราถามแล้วตอบ หรือเขาจะชอบเล่าเอง
6. มีวิธีการสื่อสารอย่างไร ในการโน้มน้าวให้ผู้ตกเป็นเหยื่อเข้าร่วมกับกิจกรรมของทางองค์กร/ มูลนิธิ
7. ถ้าหากพูดถึงเรื่องเกี่ยวกับครอบครัวหรือการพาลูกกลับบ้าน เขาจะมีปฏิกิริยาอย่างไร
8. ผู้ตกเป็นเหยื่อยินดีที่จะเข้าร่วมการฝึกอาชีพก่อนกลับบ้านหรือไม่ หรือต้องมีการโน้มน้าวใจให้ทำ
9. คาดหวังอะไรกับผู้ตกเป็นเหยื่อเหล่านี้หลังจากจบกระบวนการฟื้นฟูจิตใจ ความเป็นจริงต่างจากสิ่งที่คาดหวังเพียงไร
10. ในการทำงานมีปัญหาและอุปสรรคอะไรในการสื่อสารกับผู้ตกเป็นเหยื่อ และมีวิธีการแก้ไขอย่างไร
11. หลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินงานตามโครงการ มีการประเมินและติดตามผลอย่างไร
12. ท่านได้วางเป้าหมายและรูปแบบการในอนาคตของตนเองไว้อย่างไร

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวสัณห์สิตา ไส่สถาพรพิพิธ เกิดเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2528 ในจังหวัดตรัง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชา INFORMATION MANAGEMENT AND SYSTEM , RANGSIT INTERNATIONAL COLLEGE ใน พ.ศ. 2550 เข้ารับการศึกษาระดับปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน พ.ศ.2551 และสำเร็จการศึกษาใน พ.ศ.2553



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย