



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิง ในการให้ความช่วยเหลือแก่สตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวและเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคด้านการสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิง เพื่อช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ( In-dept Interview ) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรของมูลนิธิเพื่อนหญิง จำนวน 7 คน และสตรีผู้ถูกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว จำนวน 10 คน โดยเริ่มต้นเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2550 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2551 ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลและข้อเท็จจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่มที่ได้รับมาสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1            กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการให้ความช่วยเหลือแก่สตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว
- ส่วนที่ 2            ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง
- ส่วนที่ 3            ปัญหาอุปสรรคด้านการสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงเพื่อช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

## **ส่วนที่ 1 กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการให้ความช่วยเหลือแก่สตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว**

จากการศึกษา พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการให้ความช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวนั้น ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานของมูลนิธิและวิธีการสื่อสารในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ซึ่งจะมีกลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกันไปแต่ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา จำนวน 5 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์การให้คำปรึกษา 2) กลยุทธ์การจัดประชุมเพื่อสร้างความร่วมมือ 3) กลยุทธ์การประสานพันธมิตรร่วม 4) กลยุทธ์การใช้สื่อ 5) กลยุทธ์การใช้สาร โดยสรุปได้ดังนี้

### **1. กลยุทธ์การให้คำปรึกษา**

มูลนิธิเพื่อนหญิงจะมีศูนย์พิทักษ์สิทธิสตรีที่จะให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษา และบำบัดทางด้านจิตใจทั้งทางด้านกฎหมายและด้านสังคม โดยผ่านเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ หน่วยงานความเครือข่าย และสมาชิกชมรมหญิงช่วยเหลือหญิง ซึ่งมีประสบการณ์การได้รับความรุนแรงและสามารถผ่านพ้นปัญหามาได้ กับผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงทั้งที่โทรศัพท์มาปรึกษา และที่เข้ามาขอคำปรึกษาด้วยตนเองที่มูลนิธิฯ สามารถแบ่งกระบวนการด้านการให้คำปรึกษาเป็น 2 กลุ่ม คือ

#### **1.1 การให้คำปรึกษาในระดับบุคคล**

เนื่องจากผู้หญิงที่ประสบปัญหาและเข้ารับความช่วยเหลือกับมูลนิธิ จะมีความต้องการแก้ไขปัญหาของแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับรายละเอียดของปัญหาของแต่ละคน บุคลิก นิสัย ใจคอ และรายละเอียดอื่นๆของผู้ที่ประสบปัญหาที่แตกต่างกันไป ซึ่งการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล จะมีนักสังคมสงเคราะห์ และสมาชิกชมรมหญิงช่วยเหลือหญิง จะเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ฟังฟู หรือปรับสภาพจิตใจ และเสริมสร้างศักยภาพในตนเองของผู้หญิงเป็นหลักควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหาด้วย นอกจากนี้หน่วยงานความเครือข่ายจะเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำกฎหมาย เพื่อให้ความรู้ด้านสิทธิของผู้เสียหาย และเสนอทางเลือกในการตัดสินใจทางด้านกฎหมาย

วิธีการให้คำปรึกษานั้นจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล จะมีการพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยจะมีทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่ปรากฏในกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะการพูด ฟัง สีนหน้าท่าทาง การสัมผัส บุคลิกที่ปรากฏ ร่างกายอารมณ์ ความคิด ทักษะที่ดีต่อผู้หญิง ซึ่งแสดงออกผ่านทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยขั้นตอนแรกเจ้าหน้าที่ต้องมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีเพื่อให้ผู้มาขอคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจและนำไปสู่การเล่าปัญหา ต้องรับฟังด้วยความใส่ใจ ไม่รบกวนสมาธิของผู้เล่า และการใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่จะมีความสำคัญในการสะท้อนถึงเรื่องราวและความรู้สึกที่ได้รับฟังจากผู้มาขอคำปรึกษา โดยตลอดการสนทนานั้นจะมีกระบวนการที่สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้หญิงในระดับเบื้องต้น คือ นอกจากการให้กำลังใจ การแสดงความเห็นอกเห็นใจแล้ว ก็จะมีการพูดโน้มน้าวหรือเตือนสติให้ผู้หญิงได้คิด หรือการให้ข้อคิด การเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มทางเลือกหรือทางออกของปัญหาให้กับผู้หญิง โดยหญิงเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกทางแก้ไวนั้นด้วยตนเอง และทางเจ้าหน้าที่จะเป็นเพียงผู้เสนอแนะแนวทางการให้ความช่วยเหลือ และการแก้ไขปัญหานั้นในระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งสนับสนุนในทางเลือกนั้นเท่านั้น และมีหน้าที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้หญิงถึงทางออก หรือทางเลือกที่เขาเลือก

## 1.2 การให้คำปรึกษาในระดับกลุ่ม

เมื่อผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรง ได้รับการให้คำปรึกษาในระดับบุคคลในขั้นตอนแรกไม่ว่าจะเป็นการฟื้นฟูสภาพจิตใจเบื้องต้น การได้รับคำแนะนำหรือข้อมูลทางด้านกฎหมาย เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหของตนแล้ว แต่การที่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาได้เข้ามาร่วมกลุ่มแลกเปลี่ยน พูดคุยกับบุคคลอื่นที่มีประสบการณ์ที่คล้ายกัน จะทำให้ผู้หญิงปรับเปลี่ยนทัศนคติ เข้าใจกับปัญหามากขึ้น เกิดกำลังใจ และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับฟังนำไปปรับใช้กับปัญหาของตนเองได้

การให้คำปรึกษาระดับกลุ่ม หรือกลุ่มสนับสนุน ( Group Support ) เป็นกระบวนการกลุ่มอย่างหนึ่งในการสร้างเวทีแลกเปลี่ยนสำหรับผู้หญิงที่ประสบความรุนแรง เพื่อนำเสนอประสบการณ์และสร้างประสบการณ์ใหม่ให้ผู้หญิง รวมถึงการร่วมค้นหาทางออกเพื่อตัดสินใจแก้ไขปัญหา และเป็นการสร้างความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ผ่านการสนทนาของสมาชิกในกลุ่มที่เจอประสบการณ์แบบเดียวกัน อยู่ในภาวะความรู้สึกที่คล้ายกัน แต่มีความแตกต่างทางด้านบุคคล อีกทั้งช่วยกระตุ้นศักยภาพของผู้หญิงที่หายไปกลับคืนมา โดยมูลนิธิจะเปรียบเสมือนพี่เลี้ยงที่จะคอย

ให้คำแนะนำในสิ่งที่ควรกระทำหรือไม่ควรกระทำ รวมทั้งให้ความรู้ในด้านกฎหมายประกอบไปด้วย

### การติดตามผล

การติดตามผลของเจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อนหญิง ภายหลังจากที่ผู้หญิงได้รับความช่วยเหลือแล้ว เป็นลักษณะของการแสดงถึงความเอาใจใส่ และยังคงเป็นที่ปรึกษา คอยให้คำแนะนำ ในกรณีที่ผู้หญิงประสบปัญหาอยู่ในการดำเนินคดี โดยการพูดคุยเพื่อให้กำลังใจ ทำให้ผู้หญิงไม่รู้สึกถูกทอดทิ้ง เกิดความเชื่อมั่น และสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้

## 2. กลยุทธ์การจัดประชุมเพื่อสร้างความร่วมมือ

ในการที่จะช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ต้องมีการดำเนินงานหลายขั้นตอนและมีอุปสรรคต่างๆ จำเป็นต้องได้อาศัยความร่วมมือจากบุคคลในแต่ละสาขาวิชาชีพต่างๆจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความสามารถและมีความพร้อมเข้ามาช่วยสนับสนุนและช่วยเหลือ ซึ่งในการจัดประชุมแต่ละครั้งมูลนิธิฯจะได้รับความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพเป็นอย่างดี หลายครั้งจะมีวิทยากรจากหลายสถาบันซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์สูงในการแก้ไขปัญหา ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดการแลกเปลี่ยนปัญหาการทำงาน และส่งผลให้เกิดการประสานงานส่งต่อของผู้ที่ขอรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ติดระบบขั้นตอนการบริการให้ความช่วยเหลือ

การประชุมกรณีศึกษา หรือ การประชุมทีมสหวิชาชีพ ( Case Conference ) เป็นเวทีหรือพื้นที่ของสหวิชาชีพ แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ตำรวจ อัยการ หรือผู้ทำหน้าที่ในการบำบัดฟื้นฟูผู้ประสบปัญหาความรุนแรง ซึ่งผู้เข้าร่วมประชุมจะเป็นผู้ปฏิบัติงานและเชี่ยวชาญแต่ละสาขามาแสดงความคิดเห็น ปรึกษา นำเสนอ แลกเปลี่ยนปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข ปัญหาอุปสรรค ประสบการณ์และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือเพื่อสรุปบทเรียนจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำหน้าที่บำบัดฟื้นฟูผู้ประสบปัญหาความรุนแรง นำเสนอข้อมูลทางออกหรือการแก้ไข เพื่อแนะนำให้ผู้ประสบปัญหาสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ ส่งผลให้เกิดการประสานงานระหว่างสหวิชาชีพในการช่วยเหลือผู้หญิงอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการจัดการประชุมแต่ละครั้งนั้น จะมีลักษณะการสื่อสารไม่เป็นทางการ มีรูปแบบที่เป็นกันเองเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมประชุม ภาษาที่ใช้ในการประชุมนั้นใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย และไม่เน้นทางด้านวิชาการจนเกินไปจนก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ

### 3. กลยุทธ์การประสานพันธมิตรร่วม

กลุ่มพันธมิตรร่วม ถือเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้หญิงเป็นอย่างมาก โดยความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพันธมิตรเหล่านี้อาจเกิดขึ้นจากความรู้จักความสนิทสนมคุ้นเคย การมีเจรจาติดต่อพูดคุยและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การพบปะสนทนา ฯลฯ และรูปแบบของความสัมพันธ์จะมีลักษณะของการอุปถัมภ์และพึ่งพาซึ่งกันและกัน มากกว่าที่จะเป็นเรื่องของการแสวงหาผลประโยชน์กำไร

ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน เนื่องจากมีปัจจัยหลายๆอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งองค์กรใดองค์กรหนึ่งคงไม่สามารถดำเนินการได้เอง ดังนั้นมูลนิธิเพื่อนหญิงจึงมีการทำงานแบบประสานงานกับหน่วยงานที่เป็นพันธมิตรหรือเครือข่ายเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้หญิง เพื่อให้การดำเนินงานด้านความช่วยเหลือมีความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวมากขึ้น

หากเป็นในกรณีของผู้เดือดร้อนต้องการที่อยู่อาศัยชั่วคราว ทางศูนย์ฯก็ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เช่น บ้านพักฉุกเฉิน เป็นต้น เพื่อเป็นการส่งต่อผู้เดือดร้อนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป แต่ยังคงติดตามผลต่อไปว่าผู้เดือดร้อนนั้นประสบกับปัญหาอื่นอีกหรือไม่ ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินงาน หรือรูปแบบการดำเนินงานนั้นจะไม่มีรูปแบบที่แน่นอน หรือตายตัว ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพปัญหา และขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้เดือดร้อนด้วย

อีกทั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิสตรี มูลนิธิเพื่อนหญิง จะร่วมกับศูนย์ประสานช่วยเหลือผู้หญิงและเด็ก 4 ภูมิภาค คือ ศูนย์เพื่อนหญิงอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีโรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือผู้หญิง ชุมชนฟ้าใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และศูนย์ประสานการช่วยเหลือผู้หญิง หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้จัดบริการช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กที่ประสบปัญหาความรุนแรง เช่น ถูกกระทำรุนแรงจากครอบครัว การถูกข่มขืน เป็นต้น



แต่ละศูนย์จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการคำปรึกษาเบื้องต้น เพื่อฟื้นฟูจิตใจ ตลอดจนทำหน้าที่ประสานติดต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้หญิงที่ได้รับผลกระทบได้มีที่พักพิง และได้รับการฟื้นฟูจิตใจ และทางศูนย์จะจัดเจ้าหน้าที่ลงเยี่ยมเพื่อพูดคุยและประสานด้านการดำเนินคดีแล้วแต่กรณี

#### 4. กลยุทธ์การใช้สื่อ

มูลนิธิเพื่อนหญิงมีการใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ โดยพยายามใช้ทุกช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด โดยจะมีการใช้สื่ออย่างหลากหลาย และครอบคลุมสื่อเกือบทุกประเภท โดยกลยุทธ์สื่อที่นำมาใช้สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลยุทธ์ ดังนี้

##### 4.1 กลยุทธ์การนำเสนอประสบการณ์ตรงในการแก้ปัญหา

สื่อบุคคลอีกประเภทหนึ่งที่มูลนิธิเพื่อนหญิงนำมาใช้ ได้แก่ บุคคลที่มีประสบการณ์ตรงในการเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นจากความรุนแรงในรูปแบบต่างๆ และสามารถผ่านปัญหานั้นมาได้หรือที่เรียกว่า " ผู้ผ่านพ้น " โดยบุคคลเหล่านี้จะทำหน้าที่ในการนำเสนอประสบการณ์ตรงที่พวกเขาเคยประสบมาก่อนให้กับผู้หญิงที่กำลังประสบปัญหา พันธมิตร และประชาชนได้รับทราบ เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาและเป็นบทเรียนในการเรียนรู้ เพื่อนำไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาที่บรรณคดีศึกษาที่มีความใกล้เคียงให้ประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังเป็นการให้ความรู้แก่ประชาชนให้ตระหนักถึงปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้น และแนวทางการป้องกันปัญหา

##### 4.2 กลยุทธ์การจับกระแสและการเลือกนำเสนอประเด็นที่สอดคล้องกับความสนใจของสังคม

มักจะนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็ก คือ การจับกระแส และการเลือกนำเสนอประเด็นที่สอดคล้องกับความสนใจของสังคม โดยจะเห็นได้จากการกำหนดช่วงเวลาของการดำเนินการรณรงค์ที่มักใช้วันสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้หญิง เช่น วันยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็ก , วันสตรีสากล , วันสุขภาพผู้หญิงสากล เป็นต้น เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความรุนแรง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และให้ประชาชนตระหนักถึงปัญหา และมีส่วนร่วมในการป้องกัน

### 4.3 กลยุทธ์การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อ และการวางตนให้พร้อมที่จะเป็นข่าว

การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อต่างๆ ทั้งในรูปแบบกลุ่มบุคคลในมูลนิธิเพื่อนหญิงที่มีคนรู้จักอยู่ในวงการสื่อมวลชนหรือจากพันธมิตรต่างๆ ที่มีส่วนช่วยในการดำเนินงานของมูลนิธิเพื่อนหญิง ทั้งการให้ความช่วยเหลือผู้หญิงและดำเนินการรณรงค์ต่างๆ จึงสามารถนำเสนอข่าวให้กับมูลนิธิได้ ทำให้เมื่อมูลนิธิจัดกิจกรรมหรือต้องการแถลงข่าวการดำเนินงานของมูลนิธิ จะพบว่าสื่อมวลชนไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์เสนอข่าวให้อยู่เป็นประจำ

นอกจากนั้นแล้ว มูลนิธิเพื่อนหญิงยังมีการวางตนให้พร้อมที่จะให้ข่าว ไม่ว่าจะมิกิจกรรมใดๆ ของมูลนิธิ จะพบว่ามีการเชิญสื่อมวลชนเพื่อแถลงข่าวเผยแพร่ไปยังสาธารณชนเสมอ และจะเห็นได้จากการเตรียม Fact Sheet ต่างๆ สำหรับสื่อที่ต้องการข้อมูลในการนำไปเขียนข่าวหรือทำสื่อบทความเพื่อนำเสนอไปยังสาธารณชน รวมทั้งบุคลากรของมูลนิธิเองที่พร้อมจะให้ข่าว หรือให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์หรือให้ข้อมูลกับสื่อมวลชน รวมทั้งยังมีการเขียน Press Release หรือข่าวแจกเวลาที่มูลนิธิเพื่อนหญิงมีงานกิจกรรมต่างๆ จัดส่งไปยังหนังสือพิมพ์ฉบับต่างๆ อีกด้วย

### 4.4 การใช้สื่อผสม

ในการดำเนินการรณรงค์เรื่องการยุติความรุนแรงต่อผู้หญิง การใช้สื่อใดสื่อหนึ่งเพียงสื่อเดียวไม่สามารถทำให้การรณรงค์ของกลุ่มประสบความสำเร็จได้ เพราะสื่อแต่ละชนิดต่างมีคุณสมบัติ ความสามารถ และศักยภาพที่แตกต่างกัน การนำเอาสื่อทั้งหลายมาผสมผสานและเกื้อหนุนกัน จะทำให้การดำเนินงานของกลุ่มประสบผลสำเร็จได้ ด้วยเหตุนี้มูลนิธิเพื่อนหญิงจึงเอากลยุทธ์การใช้สื่อผสมมาใช้ในการรณรงค์ โดยวางกลวิธีการใช้สื่อต่างๆ ไว้ดังนี้

#### • การใช้สื่อมวลชน

สื่อมวลชนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมาก ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสังคมไทย มีทั้งวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ แต่ลักษณะของการออกสื่อของมูลนิธินั้น เป็นลักษณะรูปแบบการประสานงานที่ต่างก็หนุนช่วยกัน กล่าวคือ ทางมูลนิธิทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูล หรือแหล่งอ้างอิงให้สื่อมวลชน ในขณะที่เดียวกัน

สื่อมวลชนก็เป็นช่องทางในการถ่ายทอดเผยแพร่ข้อมูล ทักษะของมูลนิธิในประเด็นผู้หญิงหรือ ความรุนแรงไปยังกลุ่มเป้าหมาย และสาธารณชน เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

### ● การใช้สื่อกิจกรรม

มูลนิธิเพื่อนหญิงได้มีการจัดกิจกรรมตามสถานที่ต่างๆที่เป็นแหล่งชุมชน หรือ เข้าไปมีส่วนร่วมจัดงานตามหน่วยงานหรือชุมชนต่างๆ โดยทางมูลนิธิจะนำประเด็นเกี่ยวกับการ ลด ละ เลิกเหล้าเพื่อยุติความรุนแรงในการรณรงค์โดยในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งของมูลนิธิเพื่อน หญิง จะมีการจัดกิจกรรมต่างๆและการใช้สื่อบุคคลในการนำเสนอ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ให้กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อโน้มน้าวหรือชักจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายมีการปรับเปลี่ยน ทักษะคติและพฤติกรรม ซึ่งการจัดกิจกรรมนั้นเป็นการลงพื้นที่ ทำให้เห็นการดำเนินงานที่เป็น รูปธรรม เข้าถึงได้ง่าย และสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมกับกลุ่มเป้าหมายและประชาชนทั่วไป

### ● การใช้สื่อเฉพาะกิจ หรือสื่อรณรงค์

ใช้ในการให้รายละเอียด ข้อมูล และตอบคำถามกลุ่มเป้าหมาย กล่าวคือ การที่จะ ทำให้กลุ่มเป้าหมายปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมตามที่มูลนิธิต้องการได้นั้น นอกจากจะต้อง อาศัยการโน้มน้าวชักจูงใจ และการสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นแล้ว การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ ชี้ให้เห็นข้อเท็จจริง ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าวก็เป็นอีกสิ่ง หนึ่งที่สำคัญ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยผ่านทางสื่อเฉพาะกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เอกสาร แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ บอร์ดนิทรรศการ หนังสือคู่มือต่างๆ ซึ่งจะบอกรายละเอียดเกี่ยวกับความรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับผู้หญิง การป้องกันความรุนแรง ทำเนียบ หน่วยงานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้หญิง เป็นต้น นอกจากนั้นสื่อเฉพาะกิจยังมีความสำคัญใน ด้านของการช่วยตอบคำถามให้เกิดการช่วยเหลือผู้หญิงหรือยุติความรุนแรงที่เกิดขึ้นได้อีกด้วย ทั้งนี้ เพราะสื่อเฉพาะกิจจะติดตั้งตามสถานที่ต่างๆที่เข้าร่วมรณรงค์ยุติความรุนแรงกับมูลนิธิเพื่อนหญิง เช่น ตามแหล่งชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างๆ

## 5. กลยุทธ์การใช้สาร

กลยุทธ์การใช้สารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรง ในครอบครัว ประกอบด้วย 5 กลยุทธ์ ดังนี้



## 5.1 กลยุทธ์การนำเสนอสารที่เป็นข้อเท็จจริง

การให้ข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริง ตั้งแต่สถานการณ์ของความรุนแรงต่อผู้หญิง ต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สภาพปัญหา สถิติตัวเลขที่เกี่ยวกับความรุนแรง ไปจนถึงแนวทางการปฏิบัติและมาตรการในการแก้ไขปัญหาความรุนแรง เพื่อเป็นการแสดงข้อมูล ข้อเท็จจริงที่จะนำไปสู่การตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม รวมไปถึงการหาวิธีการ และมาตรการต่างๆที่ทุกคนสามารถเป็นส่วนหนึ่งในช่วยกันแก้ไขปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับผู้หญิง ไม่ว่าจะเป็นความรุนแรงในครอบครัว ความรุนแรงทางเพศ เป็นต้น

## 5.2 กลยุทธ์การเสนอสารที่ให้ความคิดเห็น

มูลนิธิเพื่อนหญิงจะใช้การแสดงความคิดเห็นประกอบกับข้อเท็จจริงโดยนำเสนอผ่านการประชุม การสัมมนา การจัดกิจกรรม หรือผ่านสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โดยมีเป้าหมายเพื่อชี้แนะแนวทางการดำเนินงานให้กับบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องและสังคมทราบว่าต้องดำเนินการอย่างไร ในการช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นมูลนิธิเพื่อนหญิงซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานในการช่วยเหลือผู้หญิงในหลายๆกรณีอาจต้องคอยแนะนำ หรือชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมและถูกต้องแก่หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้การช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม

## 5.3 กลยุทธ์การนำเสนอสารจากกลุ่มอ้างอิง

กลยุทธ์การนำเสนอสารจากกลุ่มอ้างอิงโดยการนำเสนอในลักษณะงานอบรม/สัมมนา การประชุม การจัดกิจกรรม แล้วเชิญผู้หญิงที่เคยประสบปัญหาและผ่านพ้นปัญหานั้นได้ขึ้นไปพูด หรือสัมภาษณ์ บอกเล่าประสบการณ์ หรือเสนอความคิดเห็น และแนวทางในการปฏิบัติเพื่อที่จะได้ผ่านพ้นกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับผู้หญิงที่กำลังประสบปัญหาและหาทางออกให้กับปัญหานั้นๆ รวมทั้งเสนอสารที่มีลักษณะของการโน้มน้าวใจชักจูงใจ ให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไปในทิศทางที่ดีขึ้น และมีการวางแผนแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการที่ผู้หญิงผ่านพ้นปัญหาได้นำเอาเรื่องราวหรือประสบการณ์ที่ผ่านมาของตนไปถ่ายทอด เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับสังคมนั้น ถือว่าเป็นการสร้างพลังอำนาจภายในตนเองของผู้หญิง ( Empowerment )

#### 5.4 กลยุทธ์การนำเสนอสารที่ให้อำลังใจ

มูลนิธิเพื่อนหญิง ใช้รูปแบบของการนำเสนอสารที่ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง เป็นการให้อำลังใจรวมไปถึงใช้การนำเสนอชีวิตและเรื่องราวของผู้หญิงที่ประสบปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ รวมทั้งสารหรือข้อความที่ใช้ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆของมูลนิธิเพื่อนหญิง ที่ได้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานช่วยเหลือผู้หญิง หรือผู้หญิงที่ผ่านพ้นปัญหาช่วยกันเขียนเล่าเรื่องราวต่างๆหรือเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นลงในสื่อต่างๆ ซึ่งข้อความต่างๆสะท้อนถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและการได้รับความช่วยเหลือรวมทั้งกำลังใจที่ได้รับทำให้สามารถฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้ ทำให้ผู้รับสารหรือผู้ที่ได้อ่านรู้สึกมีอารมณ์ร่วมและเข้าใจได้ง่าย

#### 5.5 กลยุทธ์การสร้างสาร

มูลนิธิเพื่อนหญิงจะใช้รูปแบบของการสร้างคำ สัญลักษณ์ หรือข้อความต่างๆ ในการช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรง โดยมูลนิธิจะใช้การสร้างคำเพื่อเป็นการเสริมพลังและให้อำลังใจผู้หญิง โดยทางมูลนิธิจะใช้คำที่เรียกผู้ที่ประสบปัญหาและได้รับความช่วยเหลือว่า “ ผู้เดือดร้อน ” แทน “ เหยื่อ ” และเมื่อผู้หญิงที่ประสบปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหานั้นๆ ได้จะใช้คำว่า “ ผู้ผ่านพ้น ” และจะมีข้อความต่างๆที่บอกกล่าวผู้หญิงให้รู้สึกไม่ท้อแท้กับปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งในการจัดกิจกรรมรณรงค์ต่างๆในการยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงทางมูลนิธิจะมีข้อความ หรือสัญลักษณ์ต่างๆแทนผู้หญิงที่ถูกกระทำรุนแรงหรือการยุติความรุนแรงที่เกิดขึ้น

#### ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และได้รับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และได้รับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง ประกอบด้วย ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ซึ่งสามารถแบ่งย่อยออกเป็นปัจจัยหลักและปัจจัยเสริม

- ปัจจัยภายใน ประกอบไปด้วย ปัจจัยหลัก ได้แก่ สภาพจิตใจ และปัจจัยเสริม ได้แก่ ความต้องการของผู้หญิง ความคาดหวังของผู้หญิง
- ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ และปัจจัยเสริม ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของมูลนิธิ สื่อบุคคล

## 1. ปัจจัยภายใน

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายในตัวผู้หญิงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง แบ่งออกเป็น ปัจจัยหลัก และปัจจัยเสริม ดังนี้

### ปัจจัยหลัก

ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในที่เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือ คือ สภาพจิตใจ

#### • สภาพจิตใจ

สภาพจิตใจ หมายถึง สภาวะทางจิตใจต่างๆของผู้หญิงที่เป็นผลมาจากความรุนแรง ทั้งที่เป็นสภาวะจิตใจที่ถูกสั่งสมมานาน หรือสภาวะจิตใจที่เกิดขึ้นภายหลังจากการได้รับความรุนแรง เช่น ความเครียด ความสับสนวิตกกังวล ความอาย ความกลัว ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการระบายความรู้สึกต่างๆ หาทางออกให้กับตนเองไม่ได้ การไม่ทนกับปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น จึงทำให้ผู้หญิงอยู่ในภาวะฟุ้งเฟิงสูงและตัดสินใจที่จะหาบุคคลอื่นคอยช่วยให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือต่างๆ

ผู้หญิงเกือบทุกคนที่ตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง จะมีสภาพจิตใจจากการได้รับความรุนแรงที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการถูกทำร้ายด้วยการกระทำ การถูกทำร้ายด้วยวาจา เป็นต้น ซึ่งสภาพจิตใจที่อ่อนแอ ไร้ที่พึ่ง ต่อสู้กับปัญหาด้วยตัวคนเดียว ขาดความมั่นใจในการแก้ปัญหา จึงทำให้มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากบุคคล/องค์กรที่สามารถแนะนำและช่วยเหลือกับปัญหานั้นๆได้

### ปัจจัยเสริม

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายในที่เป็นปัจจัยเสริมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิงที่สำคัญมี 2 ประการ คือ ความต้องการของผู้หญิง ความคาดหวังของผู้หญิง

- ความต้องการของผู้หญิง

ความต้องการของผู้หญิง หมายถึง สิ่งที่ผู้หญิงต้องการให้มูลนิธิช่วยเหลือ ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ผู้หญิงที่ตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง ส่วนใหญ่จะมีความต้องการให้ช่วยเหลือทางด้านสังคมสงเคราะห์ เช่น คำแนะนำต่างๆ ในการดำเนินชีวิตและการแก้ไขปัญหา ที่พัก อาชีพ เป็นต้น หรือทางด้านกฎหมาย เช่น ความรู้ทางกฎหมาย คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ทางกฎหมายที่ควรจะได้รับ การดำเนินคดี เป็นต้น

- ความคาดหวังของผู้หญิง

ความคาดหวังของผู้หญิง จะเป็นสิ่งที่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาหวังที่จะได้รับจากการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิ ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง จะมีความคาดหวังว่ามูลนิธิจะช่วยคลี่คลายปัญหาหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และมีความคาดหวังว่าปัญหาต่างๆ จะจบเมื่อตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือกับมูลนิธิ

## 2. ปัจจัยภายนอก

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายนอกตัวผู้หญิงที่ประสบปัญหาก็มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิงอย่างมากเช่นกัน โดยปัจจัยภายนอกแบ่งออกเป็น ปัจจัยหลัก และปัจจัยเสริม ดังนี้

### ปัจจัยหลัก

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง คือ เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ

- เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ

ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง เนื่องจากเกิดความประทับใจและมีความรู้สึกดีต่อเจ้าหน้าที่

มูลนิธิฯ ไม่ว่าจะเป็นนักสังคมสงเคราะห์ หน่วยงาน อาสาสมัครที่มีการแสดงออกด้วยความเป็นมิตร ความเป็นกันเอง ความจริงใจพร้อมที่จะให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือตลอด จนเกิดความไว้วางใจและความมั่นใจในระดับหนึ่งที่ยอมพูดคุย ปรึกษา บอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ให้ฟังและเป็นจุดเริ่มที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น จึงถือเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิฯ

### **ปัจจัยเสริม**

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นปัจจัยเสริมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิงที่สำคัญมี 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือของมูลนิธิ และสื่อบุคคล

- **ความน่าเชื่อถือของมูลนิธิ**

ผลการวิจัยพบว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวและตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง เนื่องจาก เคยเห็นมูลนิธิเพื่อนหญิงผ่านสื่อต่างๆ หรือการแนะนำต่อกันมาจากองค์กรอื่น หรือจากการที่มีมูลนิธิมีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านผู้หญิงในระยะยาว ดังนั้นจึงทำให้ผู้หญิงที่ประสบปัญหาเกิดความมั่นใจที่จะเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิฯ

- **สื่อบุคคล**

จากการวิจัยพบว่า สื่อบุคคล เป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง โดยสื่อบุคคลประกอบด้วย บุคคลใกล้ชิด และบุคคลภายนอก โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

#### **1. บุคคลใกล้ชิด**

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคคลใกล้ชิดของผู้หญิง ได้แก่ บุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคคลใกล้ชิดเป็นผู้มีบทบาทอย่างมากต่อการตัดสินใจ กล่าวคือ บุคคลใกล้ชิดได้รับรู้สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้หญิงก็จะได้รับคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด หรือเมื่อบุคคล



ใกล้ชิดเห็นด้วยและสนับสนุนกับความคิดและความต้องการของผู้หญิง ก็จะส่งผลให้ผู้หญิง ตัดสินใจง่ายขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการตัดสินใจอีกด้วย

## 2. บุคคลภายนอก

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า นอกเหนือจากบุคคลใกล้ชิดของผู้หญิงแล้ว ยังมีปัจจัยเสริม ภายนอกอีกประการหนึ่ง คือ บุคคลภายนอก บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลที่ไม่ใช่บุคคลใน ครอบครัว อาทิ คนรู้จัก เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของผู้หญิงในการเข้ารับความช่วยเหลือกับมูลนิธิเพื่อนหญิง

### ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคด้านการสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงเพื่อช่วยเหลือสตรีที่ ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

พบว่า การสื่อสารมูลนิธิเพื่อนหญิงในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงใน ครอบครัว ประสบปัญหาและอุปสรรคมากมาย ซึ่งมีสาเหตุทั้งที่มาจากการทำงานของมูลนิธิ ผู้เข้ารับบริการ/ผู้หญิงที่ประสบปัญหา สภาพแวดล้อม โดยสามารถจำแนกปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารได้ ดังนี้

#### 1. ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่ทำหน้าที่สื่อสาร

เนื่องจากปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นปัญหาที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน มีความ จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรในการแก้ปัญหาจำนวนมาก ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญ คือ บุคลากรในการ ดำเนินงาน ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีจิตวิญญาณ และมีจำนวนมากพอที่จะร่วมกัน แก้ไขปัญหาความรุนแรงในครอบครัวที่เกิดขึ้น

การทำงานในการให้ความช่วยเหลือของมูลนิธิฯนั้น โดยเฉพาะในด้านให้คำปรึกษาแก่ ผู้หญิงที่ประสบปัญหา ทางมูลนิธิจะใช้บุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะ ด้าน ทำให้บางครั้งอาจขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และจากการที่มูลนิธิมี บุคลากรจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละวัน ทำให้การให้คำปรึกษาในแต่ละรายต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน ซึ่งอาจทำให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง

## 2. ปัญหาด้านช่องทางการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ

พบว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่จะโทรศัพท์เข้ามาเพื่อขอข้อมูลหรือขอคำปรึกษา แนะนำเบื้องต้นทางโทรศัพท์ แต่การพูดคุยทางโทรศัพท์อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือขาดความต่อเนื่องในการสื่อสาร เนื่องจากสื่อที่ใช้ในการสื่อสารเกิดการขัดข้อง เช่น โทรศัพท์สายหลุด มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น อีกทั้งการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทราบถึงอาการปฏิกิริยาหรือปฏิกิริยาตอบสนองของผู้หญิงได้ ทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

## 3. ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจทางกฎหมายของผู้หญิง

พบว่า ผู้หญิงที่มาขอความช่วยเหลือจากมูลนิธิจะไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเองตามกฎหมาย จึงต้องการข้อมูลหรือคำแนะนำทางด้านกฎหมายกับทนายความ แต่เนื่องจากไม่มีพื้นฐานและภาษาของกฎหมายที่มีความยาก จึงทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการอธิบายแบบตีความ โดยใช้ภาษาที่ง่าย ๆ เพื่อให้ผู้หญิงเข้าใจมากขึ้น

## 4. ปัญหาการขาดทักษะด้านการสื่อสารของผู้หญิง

พบว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงส่วนใหญ่ที่เข้ามาขอความช่วยเหลือจากมูลนิธิ จะมีความไม่พร้อมทางด้านสภาพจิตใจ อาจทำให้การสื่อสารนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งภาวะทางด้านจิตใจต่างๆ เช่น กอดตัน ความเครียด ความกังวล และส่งผลต่อทักษะทางการสื่อสาร เช่น พูดจาวกวน สับสน เรียบเรียงเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้ ไม่รู้ว่าจะเรียกสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเองว่าเป็นปัญหาหรือไม่ จึงได้แค่ระบายความรู้สึก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารเพื่อทราบถึงความต้องการของผู้หญิงได้ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ต้องให้ความพยายามในพูดคุย แนะนำเพื่อหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหา แต่เมื่อผู้หญิงอยู่ในภาวะดังกล่าวจึงไม่สามารถคิดหรือตัดสินใจหาทางออกกับปัญหาของตนเองได้

## อภิปรายผล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีประเด็นต่างๆ ที่สอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับผลการวิจัยในครั้งนี้ โดยสามารถอภิปรายแยกเป็นประเด็นตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ 3 ส่วน ดังนี้

### อภิปรายผลส่วนที่ 1 กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการให้ความช่วยเหลือ แก่สตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

จากการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการให้ความช่วยเหลือ แก่สตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว มีการใช้สื่อบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญ นั่นคือ เจ้าหน้าที่ มูลนิธิเพื่อนหญิง ซึ่งเป็นสื่อบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจและสามารถจูงใจ เป็นอย่างดี ทำให้ผู้หญิงเกิดความไว้วางใจ รู้สึกเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลดังกล่าว มีความ สอดคล้องในประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมี ความชัดเจนกว่าสื่ออื่นๆ หากผู้รับสารมีความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสาร จะทำให้การสื่อสารมี ประสิทธิภาพมากขึ้นและปริมาณของปฏิกริยาตอบสนองในขณะที่ทำการสื่อสารเกิดขึ้นในระดับสูง และทั้งนี้การสื่อสารของเจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อนหญิงในฐานะที่เป็นสื่อบุคคลจึงมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ การสื่อสารรูปแบบต่างๆ ดังนี้

#### 1. กลยุทธ์การให้คำปรึกษา

มูลนิธิเพื่อนหญิงจะให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษา และบำบัดทางด้านจิตใจทั้ง ทางด้านกฎหมายและด้านสังคม โดยผ่านเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ หน่วยงานเครือข่าย และ สมาชิกชมรมหญิงช่วยเหลือหญิง ซึ่งมีประสบการณ์การได้รับความรุนแรงและสามารถผ่านพ้น ปัญหามาได้ กับผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงทั้งที่โทรศัพท์มาปรึกษา และที่เข้ามาขอ คำปรึกษาด้วยตนเองที่มูลนิธิฯ สามารถแบ่งกระบวนการด้านการให้คำปรึกษาเป็น 2 กลุ่ม คือ

##### 1.1 การให้คำปรึกษาในระดับบุคคล

การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงนั้น จะพยายาม เน้นให้ผู้หญิงมีพฤติกรรมที่เปิดเผย สามารถเล่าเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างอิสระ ตลอดจนการ ชักถามพูดคุย ปรึกษา ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องตระหนักถึงความสำคัญของ

การแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ และความคิดที่ผู้หญิงแสดงออกมา เพราะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้กระบวนการสื่อสารมีทิศทางในทางบวก ทำให้เกิดความเข้าใจถึงความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมตอบสนองของผู้หญิงได้เป็นอย่างดี นำไปสู่การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหานั้นในขั้นต่อมา ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเล็ทเธอร์ เซย์ ประทับ ( 2525 ) ได้กล่าวไว้ว่า “ การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถซักถาม ทำความเข้าใจและมีปฏิริยาโต้ตอบซึ่งกันและกัน ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจก็สามารถโต้ถาม หรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุง แก้ไขสารให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน ตลอดจนมีระดับการตอบสนองสูง ”

อีกทั้งการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้หญิงที่ประสบปัญหานั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีผ่านทางทักษะการพูด ฟัง สีนทนาทาง การสัมผัส บุคลิกที่ปรากฏ ร่างกาย อารมณ์ ความคิด เพื่อแสดงถึงความจริงใจ เข้าใจ ให้กำลังใจ และบ่งบอกถึงความตั้งใจจริงที่อยากจะช่วยเหลือ ส่งผลให้ผู้หญิงเกิดความไว้วางใจ และเชื่อใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Devito ( 1995 ) ที่กล่าวว่า “ การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลในช่วงเริ่มต้นความสัมพันธ์ เพื่อช่วยให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ ” และการที่ผู้หญิงเข้ามาขอคำปรึกษานั้นเพื่อต้องการหาทางออกให้กับปัญหา ดังนั้น วิธีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิเพื่อนหญิงจะเต็มไปด้วยการให้คำแนะนำ โน้มน้าว และแสดงความคิดเห็นโดยมีการให้ข้อเสนอแนะทั้งข้อดีและข้อเสียกับทางเลือกนั้นๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้หญิง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mcquire ( 1968 ) ที่กล่าวว่า “ สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการโน้มน้าวใจ การที่บุคคลได้รับสารที่มีการชี้แจง ข้อโต้แย้งของบุคคล และทำให้เห็นว่าบุคคลต้องยอมคล้อยตามสาร ”

## 1.2 การให้คำปรึกษาในระดับกลุ่ม

นอกจากการให้คำปรึกษาในระดับบุคคล เจ้าหน้าที่ได้นำการให้คำปรึกษาในระดับกลุ่มมาใช้ในการฟื้นฟูจิตใจและช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรง ซึ่งลักษณะการสื่อสารจะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ( Two – Way Communication ) เพราะเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิด การที่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาได้เข้ามาร่วมกลุ่ม แลกเปลี่ยน พูดคุยกับบุคคลอื่นที่มีประสบการณ์ที่คล้ายกัน จะทำให้ผู้หญิงปรับเปลี่ยนทัศนคติ เข้าใจกับปัญหามากขึ้น ซึ่งการพูดคุยกันระหว่าง



สมาชิกในกลุ่มเป็นรูปแบบการสื่อสารสองทางระหว่างบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของ Lazarsfeld และ Menzel ( 1963 ) ที่กล่าวว่า “ การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการพูดคุยแบบกันเองทำให้ผู้ฟังยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้ง่าย จึงง่ายต่อการชักจูงใจ โน้มน้าวใจให้คล้อยตาม ” และ การเกิดทัศนคติในแง่ลบต่างๆของผู้หญิง ส่วนหนึ่งเกิดจากการได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้วยการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ผู้หญิงเกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไปในทิศทางที่ดีขึ้น เนื่องจากการพูดคุยกับผู้ผ่านพ้นปัญหาที่มี สภาพปัญหาที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้จึงมองว่าผู้ผ่านพ้นประสบปัญหานั้นสามารถผ่านพ้นปัญหาที่ เกิดขึ้นได้อย่างไร ก็ให้นำมาปรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อที่จะได้ผ่านพ้นกับปัญหาที่เกิดขึ้น จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงสอดคล้องกับแนวคิดการเกิดทัศนคติ โดยประภาเพ็ญ สุวรรณ ( 2520 ) ได้กล่าวว่า “ ทัศนคติเกิดจากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งการได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่างๆจากผู้อื่นได้เช่นกัน และสิ่งที่เป็นแบบอย่าง ( Models ) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติได้ ”

## 2. กลยุทธ์การจัดประชุมเพื่อสร้างความร่วมมือ

การดำเนินงานในการช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว มีหลาย ขั้นตอนและมีอุปสรรคต่างๆ จำเป็นต้องได้อาศัยความร่วมมือจากบุคคลในแต่ละสาขาวิชาชีพ ต่างๆจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความสามารถและมีความพร้อมเข้ามาช่วยสนับสนุน และช่วยเหลือ ซึ่งในการจัดประชุมแต่ละครั้งมูลนิธิจะได้รับความร่วมมือ จากผู้เข้าร่วมประชุมที่ ผู้ปฏิบัติงานและเชี่ยวชาญแต่ละสาขามาแสดงความคิดเห็น ปรีกษา นำเสนอ แลกเปลี่ยนปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข ปัญหาอุปสรรค ประสบการณ์และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปัญหาหรือเพื่อสรุปบทเรียนจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำหน้าที่บำบัดฟื้นฟูผู้ประสบ ปัญหาความรุนแรง เพื่อแนะนำให้ผู้ประสบปัญหาสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ ส่งผลให้เกิดการ ประสานงานระหว่างสหวิชาชีพในการช่วยเหลือผู้หญิงอย่างมีประสิทธิภาพ ในการจัดการประชุม แต่ละครั้งนั้นจะมีลักษณะการสื่อสารไม่เป็นทางการ มีรูปแบบที่เป็นกันเองเน้นการมีส่วนร่วมของ ผู้เข้าร่วมประชุม ภาษาที่ใช้ในการประชุมนั้นใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย และไม่เน้นทางด้าน วิชาการจนเกินไปจนก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิด เกี่ยวกับประเภทของการสื่อสารของยุพา สุภากุล ( 2540 : 29-30 ) ในประเภทการสื่อสารกลุ่ม ย่อย ที่กล่าวว่า “ การประชุมเป็นการสื่อสารภายในกลุ่มคนจำนวนหนึ่ง ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสาร สามารถที่จะพูดคุยโต้ตอบกันโดยตรงและทั่วถึง ”



### 3. กลยุทธ์การประสานพันธมิตรร่วม

กลุ่มพันธมิตรร่วม ถือเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญในการช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรง โดยพบว่าในแต่ละสังคมจะมีกลุ่มต่างๆที่มีบทบาทแตกต่างกันไปตามสภาพความเป็นอยู่ของแต่ละสังคม โดยกลุ่มต่างๆจะมีความสัมพันธ์ในลักษณะซ้อนซึ่งกันและกันอยู่ คือมีความเกี่ยวเนื่องและความสัมพันธ์กันระหว่างกลุ่ม โดยรูปแบบของความสัมพันธ์อาจจะเป็นความสัมพันธ์แบบหลวมหรืออาจเป็นความสัมพันธ์แบบเหนียวแน่นก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่ม ความใกล้ชิดของกลุ่ม ลักษณะของงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กัน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวล้วนมีผลต่อการเกิดขึ้นของกลุ่มและความสัมพันธ์ของกลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งองค์กรใดองค์กรหนึ่งคงไม่สามารถดำเนินการได้เอง ดังนั้นในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้หญิง จึงมีการทำงานแบบประสานงานกับหน่วยงานที่เป็นพันธมิตรหรือเครือข่ายเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้หญิง เพื่อให้การดำเนินงานด้านความช่วยเหลือมีความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวมากขึ้น โดยความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพันธมิตรเหล่านี้เกิดขึ้นจากความรู้จัก ความสนิทสนมคุ้นเคย การมีเจรจาติดต่อพูดคุยและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การพบปะสนทนา ฯลฯ และรูปแบบของความสัมพันธ์จะมีลักษณะของการอุปถัมภ์และพึ่งพาซึ่งกันและกัน มากกว่าที่จะเป็นเรื่องของการแสวงหาผลประโยชน์กำไร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Weinreich ( 1999 ) ที่กล่าวว่า “ ปัญหาสังคมมักเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกินกว่าที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งเพียงองค์กรเดียวจะแก้ไขได้ ดังนั้น การทำงานร่วมกับกลุ่มอื่นๆในสังคมจะทำให้องค์กรสามารถกระจายทรัพยากรออกไปเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ รวมถึงการร่วมมือกับองค์กรที่มีกลุ่มเป้าหมายหรือเป้าหมายเดียวกัน และกำหนดทิศทางการทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย ”

### 4. กลยุทธ์การใช้สื่อ

มูลนิธิเพื่อนหญิงมีการใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ โดยพยายามใช้ทุกช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด ซึ่งกลยุทธ์การใช้สื่อของมูลนิธิเพื่อนหญิงนั้น ผู้วิจัยขออภิปรายโดยแบ่งออกเป็นข้อตามรายละเอียด ดังนี้

#### 4.1 กลยุทธ์การนำเสนอประสบการณ์ตรงในการแก้ปัญหา

บุคคลที่มีประสบการณ์ตรงในการเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้น โดยบุคคลเหล่านี้จะทำหน้าที่ในการนำเสนอประสบการณ์ตรง ที่พวกเขาเคยประสบมาก่อนให้กับผู้หญิงที่กำลังประสบปัญหา พันธมิตร และประชาชนได้รับทราบ เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาและเป็นบทเรียนในการเรียนรู้ เพื่อนำไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับปาริชาต สถาปิตานนท์และคณะ ( 2546 ) ที่กล่าวว่า “ การนำเสนอประสบการณ์ตรงเป็นแนวทางที่เข้าถึงความคิด และรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายผ่านเหตุการณ์จริง ผ่านบุคคลที่ประสบปัญหาจริง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ”

#### 4.2 กลยุทธ์การจับกระแสและการเลือกนำเสนอประเด็นที่สอดคล้องกับความสนใจของสังคม

มักจะนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็ก คือ การจับกระแส และการเลือกนำเสนอประเด็นที่สอดคล้องกับความสนใจของสังคม โดยจะเห็นได้จากการกำหนดช่วงเวลาของการดำเนินการรณรงค์ที่มักใช้วันสำคัญที่เกี่ยวกับผู้หญิง เช่น วันยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็ก , วันสตรีสากล , วันสุขภาพผู้หญิงสากล เป็นต้น เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความรุนแรง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และให้ประชาชนตระหนักถึงปัญหา และมีส่วนร่วมในการป้องกัน ซึ่งสอดคล้องกับปาริชาต สถาปิตานนท์ ( 2547 ) ที่กล่าวว่า “ การแสวงหาวิถีทางในการทำให้ประเด็นปัญหาปรากฏเป็นวาระในสื่อมวลชน ว่าการกระทำดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของนักข่าว การติดตามวาระข่าวต่างๆ การเข้าใจคุณค่าต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความเป็นข่าว การจัดกิจกรรมที่สามารถเป็นข่าวได้ เป็นต้น ” ดังจะเห็นได้จากการที่มูลนิธิเพื่อนหญิงที่ใช้สถานการณ์วันสำคัญ และประเด็นดังๆมาใช้ เพื่อเป็นประเด็นให้สื่อมวลชนสนใจและนำเสนอให้เกิดเป็นข่าว

#### 4.3 กลยุทธ์การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อ และการวางตนให้พร้อมที่จะเป็นข่าว

การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อต่างๆ ทั้งในรูปแบบกลุ่มบุคคลในมูลนิธิเพื่อนหญิงที่มีคนรู้จักอยู่ในวงการสื่อมวลชนหรือจากพันธมิตรต่างๆ ที่มีส่วนช่วยในการดำเนินงานของมูลนิธิเพื่อนหญิง ทั้งการให้ความช่วยเหลือผู้หญิงและดำเนินการรณรงค์ต่างๆ จึงสามารถนำเสนอข่าวให้กับมูลนิธิได้ นอกจากนั้นแล้ว มูลนิธิเพื่อนหญิงยังมีการวางตนให้พร้อมที่จะให้ข่าว ไม่ว่าจะ

กิจกรรมใดๆของมูลนิธิ จะพบว่ามีการเชิญสื่อมวลชนเพื่อแถลงข่าวเผยแพร่ไปยังสาธารณชนเสมอ รวมทั้งบุคลากรของมูลนิธิเองที่พร้อมจะให้ข่าว หรือให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์หรือให้ข้อมูลกับสื่อมวลชน ซึ่งสอดคล้องกับปาริชาต สถาปิตานนท์และคณะ ( 2546 ) ที่กล่าวว่า “ ในการรณรงค์ต้องมีการติดตามข่าวสารอยู่เสมอ และพร้อมที่จะติดต่อประสานงานกับสื่อในการให้ข้อมูลต่างๆ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีบุคคลที่พร้อมจะให้ข้อมูลดังกล่าว ”

#### 4.4 การใช้สื่อผสม

เห็นได้จากการใช้สื่อบุคคลและสื่อกิจกรรมในการสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูล ความรู้ โน้มน้าว และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ใช้สื่อเฉพาะกิจหรือสื่อรณรงค์ในการให้ข้อมูล ความรู้รายละเอียดเพื่อต่อยักกลุ่มเป้าหมาย ใช้สื่อพิเศษเพื่อเปิดช่องทางการสื่อสารและขยาย การดำเนินงานรณรงค์ให้แพร่หลายไปยังส่วนที่เข้าไม่ถึง และการใช้สื่อมวลชนในการให้ข้อมูล ความรู้ให้แพร่หลายในวงกว้าง และการใช้การสื่อสารสองทางที่ให้กลุ่มเป้าหมายได้มีส่วนร่วม จะ เห็นได้ว่าการที่มูลนิธิเพื่อนหญิงใช้สื่อผสมจะทำให้แต่ละสื่อเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน นำเอาข้อดีของ สื่อแต่ละชนิดมาใช้ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Praisley ( 1999 ) ที่กล่าวว่า “ การใช้สื่อผสมเป็นกลยุทธ์ที่นิยมมากที่สุดในการรณรงค์ เพราะการสื่อสารรูปแบบดังกล่าวได้นำเอาข้อดีข้อเสียของสื่อ แต่ละชนิดมาใช้ร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารสูงสุด ”

### 5 กลยุทธ์การสื่อสาร

ในด้านของกลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงนั้น ผู้วิจัยขออภิปรายโดยแบ่ง ออกเป็นข้อตามรายละเอียด ดังนี้

#### 5.1 กลยุทธ์การนำเสนอสารที่เป็นข้อเท็จจริง

การให้ข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริง ตั้งแต่สถานการณ์ของความรุนแรงต่อผู้หญิง ต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สภาพปัญหา สถิติตัวเลขที่เกี่ยวกับความรุนแรง ไปจนถึงแนวทางการ ปฏิบัติและมาตรการในการแก้ไขปัญหาความรุนแรง เพื่อเป็นการแสดงข้อมูล ข้อเท็จจริงที่จะ นำไปสู่การตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม รวมไปถึงการหาวิธีการ และมาตรการต่างๆ ซึ่ง สอดคล้องกับปาริชาต สถาปิตานนท์และคณะ ( 2546 ) พบว่า “ การเสนอข้อเท็จจริงเป็นกลยุทธ์ ที่นักรณรงค์ด้านสุขภาพของไทยใช้ เพื่อดำเนินโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพผ่านสื่อมวลชนใน

ประเทศไทย เพื่อชี้แจงรายละเอียด ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่น่าเสนอ อาทิ สถิติ ผลการวิจัย รายงานการประชุม หรือตัวอย่างต่างๆที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการรณรงค์ เป็นต้น ”

## 5.2 กลยุทธ์การเสนอสารที่ให้ความคิดเห็น

การที่มูลนิธิเพื่อนหญิงแสดงความคิดเห็นประกอบกับข้อเท็จจริงโดยนำเสนอผ่านการประชุม การสัมภาษณ์ การจัดกิจกรรม หรือผ่านสื่อต่างๆ เพื่อชี้แนะแนวทางการดำเนินงานให้กับบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องและสังคมทราบว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรในการช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากการนำเสนอข้อเท็จจริงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะกระตุ้นให้การดำเนินงาน เพื่อช่วยเหลือผู้หญิงเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องได้ ดังนั้นมูลนิธิเพื่อนหญิงซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานในการช่วยเหลือผู้หญิงในหลายๆกรณี อาจต้องคอยแนะนำ หรือชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมและถูกต้องแก่หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้การช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 5.3 กลยุทธ์การนำเสนอสารจากกลุ่มอ้างอิง

ผู้หญิงที่เคยประสบปัญหาและผ่านพ้นปัญหานั้นได้ขึ้นไปพูดหรือสัมภาษณ์ บอกเล่าประสบการณ์ หรือเสนอความคิดเห็น และแนวทางในการปฏิบัติเพื่อที่จะได้ผ่านพ้นกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับผู้หญิงที่กำลังประสบปัญหา รวมทั้งเสนอสารที่มีลักษณะของการโน้มน้าวใจชักจูงใจ ให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไปในทิศทางที่ดีขึ้น และมีการวางแผนแก้ไขปัญหได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทิวาร์ตัน เตนฮัยประเสริฐ ( 2539 ) ที่กล่าวว่า “ การใช้สื่อบุคคลที่เป็นผู้นำความคิดหรือเป็นกลุ่มอ้างอิง ( Reference Group ) กลยุทธ์นี้จะเร่งให้เกิดการยอมรับ ชักจูงใจ และหว่านล้อมกลุ่มเป้าหมาย ศรัทธา เชื่อถือ เลียนแบบและปฏิบัติตามในที่สุด ”

## 5.4 กลยุทธ์การนำเสนอสารที่ให้กำลังใจ

การนำเสนอสารที่ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง เป็นการให้กำลังใจรวมไปถึงใช้การนำเสนอชีวิตและเรื่องราวของผู้หญิงที่ประสบปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ รวมทั้งสารหรือข้อความที่ใช้ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆของมูลนิธิเพื่อนหญิง ที่ได้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน



ช่วยเหลือผู้หญิง หรือผู้หญิงที่ผ่านพ้นปัญหาช่วยกันเขียนเล่าเรื่องราวต่างๆหรือเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นลงในสื่อนั้นๆ ซึ่งข้อความต่างๆสะท้อนถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และการได้รับความช่วยเหลือรวมทั้งกำลังใจที่ได้รับทำให้สามารถฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้ ทำให้ผู้รับสารหรือผู้ที่ได้อ่านรู้สึกมีอารมณ์ร่วมและเข้าใจได้ง่ายซึ่งสอดคล้องกับปารีชาต สถาปิตานนท์และคณะ (2546) พบรูปแบบการให้กำลังใจเป็นแนวทางรณรงค์เชิงบวก ( Positive approach ) “ มุ่งนำเสนอข้อมูลไปสู่กลุ่มเป้าหมายเฉพาะและกลุ่มเป้าหมายทั่วไป โดยเน้นการให้กำลังใจกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ มักมุ่งใช้สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจต่างๆ ทำหน้าที่สื่อสารผ่านถ้อยคำที่มีความหมายและก่อให้เกิดความรู้สึกกินใจกับกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นในจังหวะที่บุคคลกำลังเผชิญปัญหาหรือพยายามปรับเปลี่ยน ”

### 5.5 กลยุทธ์การสร้างสาร

ใช้รูปแบบของการสร้างคำ สัญลักษณ์ หรือข้อความต่างๆ ในการช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรง โดยมูลนิธิจะใช้การสร้างคำเพื่อเป็นการเสริมพลังและให้กำลังใจผู้หญิง และจะมีข้อความต่างๆที่บอกกล่าวผู้หญิงให้รู้สึกไม่ท้อแท้กับปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งในการจัดกิจกรรมรณรงค์ต่างๆในการยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงทางมูลนิธิจะมีข้อความ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ แทนผู้หญิงที่ถูกกระทำความรุนแรงหรือการยุติความรุนแรงที่เกิดขึ้น

### อภิปรายผลส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวและได้รับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง

จากการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และได้รับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง สามารถแบ่งการศึกษาออกเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### ปัจจัยภายใน

จากการศึกษาพบว่า สภาพจิตใจ เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดและมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจของผู้หญิงในการได้รับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นภายในตัวผู้หญิง กล่าวคือ สภาพจิตใจต่างๆของผู้หญิงที่เป็นผลมาจากความรุนแรง ทั้งที่



เป็นสภาวะจิตใจที่ถูกสั่งสมมานาน หรือสภาวะจิตใจที่เกิดขึ้นภายหลังจากการได้รับความรุนแรง เช่น ความเครียด ความสับสนวิตกกังวล ความอาย ความกลัว ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการระบายความรู้สึกต่างๆ หากทางออกให้กับตนเองไม่ได้ การไม่ทนกับปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น จึงทำให้ผู้หญิงอยู่ในภาวะพึ่งพิงสูงและตัดสินใจที่จะหาบุคคลอื่น คอยช่วยให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือต่างๆ ซึ่งสอดคล้อง Zimbardo and Ebbesen (1977) ที่กล่าวว่า “ องค์ประกอบของด้านความรู้สึก อารมณ์ เป็นลักษณะของแสดงออกทางด้านอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละคน เป็นตัวเร่งความคิดอีกทอดหนึ่ง ถ้าหากบุคคลมีภาวะความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีก็จะแสดงออกมาในขณะที่คิดถึงสิ่งนั้นออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน ” อีกทั้งมีปัจจัยเสริมภายใน ที่ทำหน้าที่สนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจ ได้แก่ ความต้องการของผู้หญิง และความคาดหวังของผู้หญิง ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวและตัดสินใจเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง เพราะ ต้องการให้มูลนิธิช่วยเหลือทั้งทางด้านสังคมสงเคราะห์และทางด้านกฎหมาย เนื่องจาก พื้นฐานความต้องการของคนเราก็คือต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความต้องการของมนุษย์โดย Maslow ( 1970 ) ที่กล่าวถึง “ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งมนุษย์ทุกคนต่างป้องกันตนเองหรือหลีกเลี่ยงจากภัยอันตรายต่างๆ และปรารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อร่างกาย ” และความคาดหวังของผู้หญิง ผลการวิจัยพบว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาตัดสินใจเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง มีความคาดหวังกับมูลนิธิว่าจะสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และมีความคาดหวังว่าปัญหาต่างๆจะจบเมื่อตัดสินใจเข้ารับการช่วยเหลือกับมูลนิธิ ซึ่งมูลนิธินั้นสามารถช่วยเหลือผู้หญิงได้ทั้งทางด้านข้อมูลและการดำเนินการจนกว่าจะคลี่คลายปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ House ( 1981 ) ในประเภทของการสนับสนุนทางสังคม ได้กล่าวว่า “ การสนับสนุนทางสังคมนั้นมีทั้งทางด้านอารมณ์ ด้านการประเมิน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุ สิ่งของ การเงินและแรงงาน ”

### ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอกที่มีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจของผู้หญิงในการเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง คือ เจ้าหน้าที่ โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง เนื่องจากเกิดความประทับใจและมีความรู้สึกดีต่อเจ้าหน้าที่มูลนิธิที่มีความจริงใจพร้อมที่จะให้คำปรึกษาและช่วยเหลือตลอด จนเกิดความไว้วางใจและความมั่นใจในระดับหนึ่งที่ยอมพูดคุย ปรึกษา บอกเล่า

เรื่องราวต่างๆ ให้ฟังและเป็นจุดเริ่มที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับอรรถวรรณ  
 ปิลันธน์โอวาท ( 2537 ) กล่าวว่า “ ความน่าเชื่อถือ เป็นคุณลักษณะภายนอกของผู้ส่งสารซึ่งเป็น  
 ที่ยอมรับของผู้รับสาร ความน่าเชื่อถือขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ความสามารถหรือความ  
 ชำนาญ และความน่าไว้วางใจ ปัจจัยทั้ง 2 ประการนี้ผู้รับสารต้องรับรู้ว่ามีอยู่ในตัวผู้ส่งสาร ” อีก  
 ทั้งมีปัจจัยเสริมภายนอก ที่ทำหน้าที่สนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจ คือ ความน่าเชื่อถือขององค์กร  
 จากประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยใจ ประกอบกับการดำเนินกิจกรรมที่ผ่านมาของ  
 มูลนิธิเพื่อนหญิง ทำให้เป็นที่ยอมรับ รู้จักกันอย่างกว้างขวาง เป็นสิ่งที่ช่วยพิสูจน์ให้เห็นและนำมา  
 ซึ่งความไว้น้ำใจและความน่าเชื่อถือขององค์กร ก่อเกิดภาพลักษณ์ที่ดีและนำมาซึ่ง  
 ความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bettinghaus ( 1980 ) ที่กล่าวว่า “ ความปลอดภัย  
 หรือความน่าไว้วางใจของผู้ส่งสาร และด้านคุณลักษณะของผู้ส่งสาร ได้แก่ การมีประสบการณ์ มี  
 ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถและมีเขาวนปัญญา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่ง  
 สาร ” และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Miller and Burgoon ( 1973 ) กล่าวไว้ว่า “ อำนาจ  
 สามารถมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรม เพราะถ้าผู้ส่งสารเคยประสบความสำเร็จมาในอดีตมากเท่าใด  
 และผู้รับสารได้ทราบข้อมูลนี้ ผู้ส่งสารก็ยิ่งถูกมองว่ามีอำนาจมากขึ้นเท่านั้น ” และในส่วนปัจจัย  
 เสริมภายนอกที่ผู้วิจัยค้นพบอีกประการหนึ่ง ที่มีผลต่อตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือกับมูลนิธิฯ  
 คือ สื่อบุคคล ได้แก่ บุคคลใกล้ชิด ซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูงที่รับรู้สภาพ  
 ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้หญิงก็จะได้รับคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด หรือเมื่อบุคคลใกล้ชิดเห็นด้วยและ  
 สนับสนุนกับความคิดและความต้องการของผู้หญิง ก็จะส่งผลให้ผู้หญิงตัดสินใจง่ายขึ้น อีกทั้งยัง  
 เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการตัดสินใจอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ lazarsfeld และ  
 Menzel ( 1968 ) ที่กล่าวว่า “ การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพในการโน้มน้าวใจ  
 เนื่องจากผู้รับสารส่วนใหญ่มักเชื่อถือในข้อตัดสินใจและความคิดเห็นของผู้ที่รู้จักและนับถือมากกว่า  
 บุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนที่จะติดต่อสื่อสารกัน ” และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาลินี พนานคร  
 ทรัพย์ ( 2546 ) ที่ศึกษาความรุนแรงต่อผู้หญิงในคู่ : เสียงของผู้หญิง พบว่า “ แหล่งสนับสนุนทาง  
 สังคมที่สำคัญของผู้หญิง คือ แหล่งสนับสนุนที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งก็คือครอบครัวและเพื่อน จะเป็น  
 สิ่งแรกที่ผู้หญิงนึกถึงและมีผลต่อการจัดการปัญหาของผู้หญิง ”

### **อภิปรายผลส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคด้านการสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงเพื่อช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว**

การสื่อสารมูลนิธิเพื่อนหญิงในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวประสบปัญหาและอุปสรรคมากมาย ซึ่งมีสาเหตุทั้งที่มาจากการดำเนินงานของมูลนิธิ ผู้เข้ารับบริการ/ผู้หญิงที่ประสบปัญหา สภาพแวดล้อม โดยสามารถจำแนกปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารได้ดังนี้

#### **1. ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่ทำหน้าที่สื่อสาร**

ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวเป็นปัญหาที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน มีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรในการดำเนินงานที่มีความรู้ความสามารถ มีจิตวิญญาณและจำนวนมากพอ แต่จากการที่มูลนิธิมีบุคลากรจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละวัน ทำให้ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษานั้น เพราะไม่ใช่ทุกคนจะสามารถทำการสื่อสารได้ดี บางคนไม่มีความถนัดในเรื่องดังกล่าว ดังนั้นอาจต้องมีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือผู้หญิง ซึ่งสอดคล้องกับการบริการป้องกันปัญหาความรุนแรงของหน่วยงานที่ให้ทุนสนับสนุนการป้องกันปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ( 1998 ) ที่กล่าวว่า “ *ควรมีการบริการให้ความรู้แก่บุคลากร โดยการจัดฝึกอบรมบุคลากรที่ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ* ”

#### **2. ปัญหาด้านช่องทางการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ**

ผู้หญิงที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่จะโทรศัพท์เข้ามา เพื่อขอข้อมูลหรือขอคำปรึกษา แนะนำเบื้องต้นทางโทรศัพท์ แต่การพูดคุยทางโทรศัพท์อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือขาดความต่อเนื่องในการสื่อสาร เนื่องจากสื่อที่ใช้ในการสื่อสารเกิดการขัดข้อง เช่น โทรศัพท์สายหลุด มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น อีกทั้งการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทราบถึงอากัปกริยาหรือปฏิกิริยาตอบสนองของผู้หญิงได้ ทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ การสื่อสารของ Berlo (1960 : 30-72 ) ที่กล่าวว่า “ *การสื่อสารอาจถูกรบกวนและบิดเบือนไปจากสารเดิมที่ส่งออกไปได้ เพราะมีสิ่งรบกวน ( Noise ) เป็นตัวการที่ทำให้ข่าวสารของผู้ส่งสาร ต่างไปจากข่าวสารของผู้รับสาร ซึ่งอาจเป็นสภาพทางวัตถุ จิตวิทยา หรือความรู้สึกใดๆที่มาทำให้*

ข่าวสารแปรเปลี่ยน โดยทั่วไปแล้วสิ่งรบกวนอาจเกิดขึ้นได้ทั้งตัวผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร หรือผู้รับสารก็ได้ ”

### 3. ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจทางกฎหมายของผู้หญิง

ปัญหาด้านการบริการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่นั้น บางกรณีก็ดำเนินงานไปด้วยความล่าช้า เนื่องจากผู้หญิงที่ประสบปัญหาและเข้ามาขอความช่วยเหลือกับมูลนิธิต้องการดำเนินการทางด้านกฎหมายแต่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเองตามกฎหมาย จึงต้องการข้อมูลหรือคำแนะนำทางด้านกฎหมายกับทนายความ แต่เนื่องจากไม่มีพื้นฐานและภาษาของกฎหมายที่มีความยาก จึงทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการอธิบายแบบตีความโดยใช้ภาษาที่ง่าย ๆ เพื่อให้ผู้หญิงเข้าใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการสื่อสารของ Berlo (1960 : 30-72 ) ที่กล่าวว่า “ การสื่อสารจะได้ผลดีหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับว่าผู้รับสารว่าจะมีความรอบรู้ ความเข้าใจสัญลักษณ์ เนื้อหาสาร และธรรมชาติของการสื่อสารเพียงไร ”

### 4. ปัญหาการขาดทักษะด้านการสื่อสารของผู้หญิง

ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงส่วนใหญ่ ที่เข้ามาขอความช่วยเหลือจากมูลนิธิ จะมีความไม่พร้อมทางด้านสภาพจิตใจ เช่น กัดดัน ความเครียด ความกังวล และส่งผลต่อทักษะทางการสื่อสาร เช่น พูดจาวกวน สับสน เรียบเรียงเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารเพื่อทราบถึงความต้องการของผู้หญิงได้ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ต้องใช้ความพยายามในพูดคุย แนะนำ เพื่อหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหา แต่เมื่อผู้หญิงอยู่ในภาวะดังกล่าวจึงไม่สามารถคิดหรือตัดสินใจหาทางออกกับปัญหาของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการสื่อสารของ Berlo (1960 : 30-72 ) ที่กล่าวว่า “ ทักษะการสื่อสารนั้นประกอบด้วย ความสามารถในการฟัง การอ่านและการคิด หากผู้รับสารขาดทักษะดังกล่าวก็ไม่สามารถรับหรือถอดรหัสสารของผู้ส่งสารได้ ”



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัว สามารถพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสในการสร้างเครือข่ายทางสังคมของสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงดังกล่าว เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ให้กำลังใจ ปลอบใจ และเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกัน และนำความรู้ ข้อมูลที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงรายอื่นๆต่อไป

2. สำหรับในสวนปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนค่อนข้างจำกัด แต่งานที่รับผิดชอบค่อนข้างมาก ดังนั้นองค์กรควรมีการประชาสัมพันธ์ในการให้อาสาสมัครเข้ามาช่วยเหลืองาน หรือในอีกกรณีก็คือ องค์กรควรจะเน้นการสร้างเครือข่ายงาน การส่งต่อ การประสานงานในการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรมากขึ้น โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพทั้งนี้เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระความรับผิดชอบลง

3. การปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือสตรีนั้นควรทำในเชิงรุก ต้องตระหนักว่ามีสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงภายในครอบครัวอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่เปิดเผยสภาพปัญหา แต่กลับต้องเผชิญสถานการณ์อันเลวร้ายเพียงลำพัง ไม่กล้าบอกเล่า ด้วยความเชื่อและทัศนคติบางอย่างเกี่ยวกับครอบครัว การรักษาสถานภาพหรือหน้าตาทางสังคม เป็นต้น ดังนั้น จึงควรมีการจัดสวัสดิการทางสังคมโดยเปิดกว้างให้สตรีได้เข้าถึงข่าวสารข้อมูล เพื่อช่วยให้สตรีได้รับรู้ทางเลือก และมีทางออกที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา เช่น สายด่วน ( Hot line ) บริการปัญหาความรุนแรงต่อสตรีอย่างทั่วถึง แพร่หลาย

5. การรณรงค์ในด้านกฎหมายเกี่ยวกับสตรี ควรมีการกระตุ้นเตือนในเรื่องของการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับสิทธิเสรีภาพของสตรี และเมื่อการเปลี่ยนแปลงแล้วควรมีการตรวจสอบว่ากฎหมายหรือข้อบังคับนั้นในทางปฏิบัติสามารถใช้ได้จริงและเป็นผลในการช่วยเหลือสตรีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมได้จริงหรือไม่



## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งเน้นแต่เพียงการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ จึงทำให้ทราบแต่เพียงว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงและเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง แต่ไม่สามารถชี้วัดออกมาเป็นค่าได้ว่าปัจจัยต่างๆมีผลแตกต่างกันมากน้อยเพียงไร และมีความสัมพันธ์เพียงไร ดังนั้นจึงควรมีการทำการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อหาค่าความแตกต่างและค่าความสัมพันธ์ดังกล่าว

2. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะมูลนิธิเพื่อนหญิง ซึ่งเป็นหน่วยงานภาคเอกชนและเป็นการศึกษาในภาพรวม เกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ดังนั้นควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสื่อสารและการทำงานในการให้ความช่วยเหลือสตรีกับองค์กรสตรีอื่นๆทั้งในหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกัน