

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "กระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารและวิธีการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม" เป็นการศึกษาวิจัยโดยใช้หลักการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงานต่าง ๆ ของนักสังคมสงเคราะห์ในแง่ของการหาข่าวสารและการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิการเด็กที่ถูกทารุณกรรม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาต่อกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีประสบการณ์ทำงานด้านนี้อย่างน้อย 1 ปี โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) รวม 20 คน นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษาสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมจากนักวิชาชีพอื่น และผู้เกี่ยวข้องประกอบการศึกษาวิจัยครั้งนี้อีก 4 คน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สามารถสรุปเสนอเป็นประเด็นสำคัญในแต่ละส่วนได้ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการทารุณกรรมเด็กของนักสังคมสงเคราะห์
- ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องทารุณกรรมเด็กของนักสังคมสงเคราะห์
- ส่วนที่ 4 กระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม
- ส่วนที่ 5 วิธีการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม
- ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่างๆ ของนักสังคมสงเคราะห์ต่อการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม
- ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ของนักวิชาชีพผู้เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร และวิธีการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม เป็นเพศหญิงทั้งสิ้น รวม 20 คน โดยมีอายุตัวอยู่ในระหว่าง 23-59 ปี (ตารางที่ 1) ซึ่งประสบการณ์การทำงานด้านการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้จะมีหลากหลายกันไป ดังที่ปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงถึงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุตัว (ปี)	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 25 ปี	1
25-30	3
31-35	3
36-40	6
41-45	2
46-50	2
50 ปีขึ้นไป	3
รวม	20

ตารางที่ 2 แสดงถึงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงานด้านการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม

ประสบการณ์ (ปี)	จำนวน (คน)
1-5	8
6-10	4
11-15	4
16-20	3
20 ปีขึ้นไป	1
รวม	20

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน จบการศึกษาในสาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งในจำนวนนี้ จบการศึกษาระดับปริญญาโท 5 คน และปริญญาตรี 11 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างอีก 4 คนนั้นจบการศึกษาในสาขาวิชาอื่นที่มีประสบการณ์การทำงานด้านสังคมสงเคราะห์มาโดยตลอด และปัจจุบันก็ปฏิบัติหน้าที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์ในหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่

ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เป็นมีสถานภาพเป็นโสดจำนวน 10 คน สมรสแล้ว 9 คน และหย่าร้าง 1 คน ซึ่งเป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่สังกัดหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. กรมประชาสงเคราะห์	รวม 9 คน
- กองคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก	3 คน
- สถานแรกรับเด็กหญิงพญาไท	1 คน
- สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดนนทบุรี	2 คน
- สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดปทุมธานี	1 คน
- สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสมุทรปราการ	2 คน
2. สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร	รวม 2 คน
- กองส่งเสริมสาธารณสุขศาสตร์	1 คน
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 บางเขน	1 คน
3. ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	รวม 2 คน
4. หน่วยจิตเวชเด็ก ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช	รวม 1 คน
5. โรงพยาบาลเด็ก	รวม 1 คน
6. ศูนย์สุขวิทยาจิต	รวม 1 คน
7. ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก	รวม 4 คน
- ฝ่ายช่วยเหลือ	2 คน
- ฝ่ายบ้านพัก	2 คน

นักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นนักสังคมสงเคราะห์ของภาครัฐรวม 16 คน และภาคเอกชน 4 คน ซึ่งรายได้ของนักสังคมสงเคราะห์ของภาครัฐและเอกชนจะมีความแตกต่างกันไม่มากนัก โดยนักสังคมสงเคราะห์ภาคเอกชนที่มีประสบการณ์ทำงานเท่ากับภาครัฐ จะมีรายได้มากกว่าประมาณ 1,000-2,500 บาท ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 15,500 บาท

ในส่วนของการเข้ารับการอบรมนั้นพบว่า ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กมีโอกาสเข้าร่วมการอบรม สัมมนาหรือประชุมที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านนี้โดยตรง ยิ่งไปกว่านั้นนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดต่าง ๆ จะมีโอกาสเข้ารับการอบรมหรือสัมมนา น้อยกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานในหน่วยอื่น ๆ มาก เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มนี้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้ความช่วยเหลือบุคคลผู้ด้อยโอกาสทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ คนยากจน คนไร้ที่พึ่ง รวมถึงผู้ที่ประสบภัยต่างๆ ดังนั้น เมื่อมีการจัดอบรมเฉพาะด้าน หน่วยเหนือจึงพิจารณาให้ความสำคัญกับนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานกับเด็กที่ถูกทารุณกรรมโดยตรงก่อน ซึ่งได้แก่นักสังคมสงเคราะห์ของกองทุนคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก หรือสถานแรกรับและสถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กก่อน

สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานด้านสวัสดิการสังคมและนักวิชาชีพอื่น ผู้เกี่ยวข้องที่มีส่วนในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม จำนวน 4 คน ซึ่งกรุณาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการช่วยเหลือและคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. นายอิระวัชร จันทระประเสริฐ | อธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ |
| 2. นายตระกูล วินิจฉัยภาค | อัยการพิเศษฝ่ายกิจการต่างประเทศ
สำนักงานอัยการสูงสุด |
| 3. นายแพทย์ชาติวี วิฑูรชาติ | ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช |
| 4. พ.ต.ท.เชวงศักดิ์ สิ้นสูงสุด | รองผู้กำกับการ กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไป และการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการทารุณกรรมเด็กของนักสังคมสงเคราะห์

2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไป

จากการศึกษาพบว่านักสังคมสงเคราะห์จะมีการเปิดรับข่าวสารกันเป็นประจำทุกคนมากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับความสนใจและเวลาว่างของแต่ละคน โดยส่วนใหญ่แล้วนักสังคมสงเคราะห์จะเปิดรับข่าวสารทั่วไปจากหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์และวิทยุ มีเป็นส่วนน้อยที่อ่านวารสาร นิตยสารทั่วไป และดูวิดีโอทัศน์ตลอดจนภาพยนตร์ด้วย ซึ่งช่วงเวลาการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างนี้จะใช้เวลาในช่วงเช้าก่อนมาทำงาน และภายหลังจากเลิกงานแล้วรวมถึงช่วงเวลาว่างในวันหยุด ทั้งนี้สามารถแบ่งแบบแผนการเปิดรับข่าวสารและสรุปเป็นภาพรวมได้ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงถึงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ

ประเภทของสื่อมวลชน	จำนวน (คน)
หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์	10
หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และ วิทยุ	8
วิทยุ	1
โทรทัศน์	1
รวม	20

กลุ่มที่อ่านหนังสือพิมพ์และดูโทรทัศน์

นักสังคมสงเคราะห์จะทำการเปิดรับข่าวสารจากการอ่านหนังสือพิมพ์และดูโทรทัศน์มากที่สุดถึง 10 ราย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างบางคนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้เช่น

- นักสังคมสงเคราะห์ 3 “ส่วนใหญ่จะอ่านหนังสือพิมพ์และก็ดูโทรทัศน์ โดยจะอ่านหนังสือพิมพ์วันละ 3 ฉบับ ไทยรัฐ เดลินิวส์และมติชน จะอ่านทุกวัน ทุกคอลัมน์ เสาร์-อาทิตย์ ก็ขาดไม่ได้นะ คือเป็นคนที่ต้องตรวจข่าว ส่วนโทรทัศน์ก็จะดูช่อง 7 และ ช่อง 3 และ ไอทีวี ดูตั้งแต่เช้า จะดูข่าว ข่าวประจำวัน ขาดไม่ได้นะ ข่าวภาคเช้า เริ่มตั้งแต่ตีห้าครึ่งเลย”
- นักสังคมสงเคราะห์ 7 “จะดูโทรทัศน์กับอ่านหนังสือพิมพ์ ดูโทรทัศน์ทุกวัน ดูข่าวช่วงเย็น ถ้าเป็นวันธรรมดา จะดูข่าวหกโมงเย็น ถึงสองทุ่ม ถ้าเป็นวันเสาร์-อาทิตย์ เหมือนกัน จะดูเกี่ยวกับพวกนี้ตลอด หนังสือพิมพ์จะอ่านไทยรัฐ มติชน ข่าวสด เดลินิวส์ อ่านข่าวทุกวัน เสาร์-อาทิตย์ จะมีเวลาอ่านมากกว่าปกติ”
- นักสังคมสงเคราะห์ 15 “อ่านหนังสือพิมพ์และดูโทรทัศน์ใช้เวลาตอนเช้าก่อนเวลางานและตอนเย็นกลับถึงบ้านแล้ว อ่านหนังสือพิมพ์แล้วก็ดูข่าวทีวีช่วงหกโมงเย็นถึงสองทุ่ม วิทยุจะไม่ค่อยได้มีเวลาฟังเท่าไร”

กลุ่มที่อ่านหนังสือพิมพ์ คูโทรทัศน์ และฟังวิทยุ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับข่าวสารด้วยการอ่านหนังสือพิมพ์ คูโทรทัศน์ และฟังวิทยุ มีจำนวน 8 รายโดยแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

- นักสังคมสงเคราะห์ 12 “ก็จะฟังข่าววิทยุ ตอนเช้าก่อนมาทำงาน ประมาณหกโมงครึ่ง พอมาถึงที่ทำงานก็จะอ่านหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ดูหัวข้อข่าวก่อน จะอ่านหนังสือพิมพ์ทุกวันแต่ไม่ละเอียดทุกคอลัมน์ กลับบ้านจะดูทีวีช่วงเย็นๆ ตอนทุ่มครึ่งถึงสองทุ่มครึ่ง วันเสาร์-อาทิตย์ถึงจะมีเวลาดูทีวีมากขึ้น ส่วนนิตยสารวารสารไม่มีเวลาอ่าน ยิ่งวีดีโอยิ่งไม่ดูเลย เพราะเสียเวลาทำให้เราติดพัน”
- นักสังคมสงเคราะห์ 17 “ในส่วนตัวก็จะดูทีวี ฟังวิทยุ และอ่านหนังสือพิมพ์ โดยเฉพาะวิทยุจะฟัง จส. 100 ทันเหตุการณ์ดีเมื่อมี Case ที่เกี่ยวข้อง อยู่ว่าง ๆ ก็จะเปิดวิทยุฟังหรือฟังในระหว่างขับรถ เมื่อมี Case คนแก่หรือเด็กในจังหวัด ช่วงมาทำงานตอนเช้าก็จะอ่านข่าวหนังสือพิมพ์ ทีวีจะดูตั้งแต่หกโมงเย็น ถึงเที่ยงคืนส่วนใหญ่จะดูไอทีวี เพราะมีข่าวทันเหตุการณ์ ก็ดูข่าวด้วย ดูละครบ้าง”

กลุ่มที่เลือกเปิดรับข่าวสารจากสื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง

กลุ่มนี้จะมีเพียง 2 ราย ซึ่งได้ให้เหตุผลว่า

- นักสังคมสงเคราะห์ 1 “หนังสือพิมพ์ส่วนมากจะไม่ค่อยได้อ่านแต่จะฟังสรุปข่าวจากวิทยุรายการของอาจารย์เจิมศักดิ์ ในช่วงเช้าทั้งวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านการเมืองบ้าง ด้านอะไรอย่างนี้นะคะ แล้วของคุณฟองสนาน จามรจันทร์ที่เค้าวิเคราะห์ข่าว นักรมมาทำงานตอนเช้าก็จะฟัง ฟังไม่จบก็จะมาต่อที่ที่ทำงาน ที่ทำงานนี้จะเปิดฟังวิทยุตลอด จะดูทีวีก็เฉพาะเสาร์-อาทิตย์ตอนเย็น ๆ แต่โอกาสน้อยมากที่จะได้ดูทีวี”
- นักสังคมสงเคราะห์ 11 “จะดูทีวีมากกว่า คือดูไอทีวี ช่วงที่มีข่าวไม่ดูรายการอื่น พวกบันเทิงเร็นจ่าไม่ค่อยชอบดู สื่ออื่นก็จะดูบ้าง แต่ไม่เป็นประจำเหมือนดูทีวี เพราะต้องดูลูกด้วย”

สำหรับนิตยสาร วารสาร และสื่ออื่นๆ เช่น ภาพยนตร์ วิทยุทัศน์ นั้น นักสังคมสงเคราะห์จะไม่ได้ อ่าน หรือดูเป็นประจำทุกวัน หากจะดูก็จะใช้เวลาว่างในช่วงวันหยุด นิตยสารที่อ่านส่วนใหญ่ก็จะเป็นนิตยสาร สำหรับผู้หญิง เช่น แพรว ดิฉัน ชวัญเรือน เป็นต้น มีนักสังคมสงเคราะห์ 2 ราย ที่อ่านนิตยสารรักลูก และ โสฬี แอนด์ แฟมิลี (Life & Family) เป็นประจำ โดยให้เหตุผลใกล้เคียงกันว่า นิตยสาร 2 ฉบับดังกล่าว เน้น เรื่องเกี่ยวกับเด็ก และครอบครัวซึ่งตรงกับงานที่ตนทำ ตลอดจนให้ความรู้เรื่องดูแลลูกในด้านต่างๆ ด้วย

ส่วนระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของนักสังคมสงเคราะห์ในแต่ละวันนั้น จะอยู่ในช่วงประมาณ 1-3 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับ ความสะดวก เวลาว่าง และความต้องการของแต่ละคน

2.2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการทารุณกรรมเด็ก

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้แบ่งลักษณะเนื้อหาของข่าวสารเกี่ยวกับการทารุณกรรมเด็กของนักสังคมสงเคราะห์ เป็น 2 ประเภทดังนี้

- 2.2.1 ลักษณะข่าวที่มีเนื้อหารายงานเหตุการณ์การกระทำทารุณกรรมเด็กในรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ โดยบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลนอกครอบครัว ณ ที่ต่างๆ
- 2.2.2 ลักษณะการนำเสนอที่เน้นในรูปของบทความทางวิชาการ - การให้ข้อมูล หรือสารคดีเกี่ยวกับเรื่องการทารุณกรรมเด็ก ตลอดจนวิธีการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครอง สวัสดิภาพเด็กที่ถูกทารุณกรรม

ซึ่งผลการศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั้ง 2 ลักษณะข้างต้นของกลุ่มตัวอย่างปรากฏผลดังนี้

2.2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการรายงานถึงเหตุการณ์การทารุณกรรมเด็กของนักสังคมสงเคราะห์

นักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนได้แสดงความเห็นตรงกันว่าได้รับข่าวสารในลักษณะนี้ จากสื่อต่างๆ มากกว่า ในลักษณะการนำเสนอที่เป็นบทความทางวิชาการต่างๆ และสื่อสำคัญที่ให้ข้อมูลในส่วนนี้ กับนักสังคมสงเคราะห์มากที่สุดคือ สื่อมวลชน และสื่อบุคคล

สื่อมวลชน

นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่จะได้รับรู้ข่าวสารที่มีเนื้อหาการรายงานถึงเหตุการณ์ทารุณกรรมเด็ก จากสื่อมวลชนประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ และจากการศึกษา พบว่า สื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ คือ สื่อมวลชนที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับรายงานเหตุการณ์การทารุณกรรมเด็กมากที่สุด รองลงมา คือ วิทยุ และโทรทัศน์ตามลำดับ สำหรับสื่อภาพยนตร์ หรือวีดิทัศน์ นั้น กลุ่มตัวอย่างจะได้รับข้อมูลข่าวสารด้านนี้น้อยมาก และจะได้รับเมื่อมีการเข้าอบรมหรือสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่ถูกทารุณกรรม ส่วนสื่อวิทยุและวารสารก็ได้รับน้อยกว่าสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุและโทรทัศน์ ทั้งนี้เหตุผลส่วนหนึ่งมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อประเภทรายน้อยมาก

กลุ่มตัวอย่างซึ่งอ่านหนังสือพิมพ์ ดูโทรทัศน์และฟังวิทยุอยู่เป็นประจำ ส่วนใหญ่จะแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจกับข่าวประเภทนี้ทันทีที่มีรายงานข่าวเกิดขึ้น โดยถ้าเป็นข่าวในหนังสือพิมพ์ก็จะเลือกอ่านก่อนข่าวอื่นๆ โดยให้เหตุผลว่า นอกจากจะเป็นเรื่องที่ตรงกับงานที่ปฏิบัติอยู่แล้วยังกังวลถึงบุคคลใกล้ชิด คือ ลูกด้วย อีกทั้งจะได้ทราบว่าเหตุเกิดที่ไหน หากเหตุนั้นเกิดในพื้นที่ของตนเองก็จะได้นำมาช่วยเหลือนั่นที่ หรือ หากเหตุเกิดที่อื่นผู้ที่รับผิดชอบก็จะได้รับรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- นักสังคมสงเคราะห์ 13 "พอเห็นข่าวเรื่องเด็กถูกทารุณกรรมปุ๊บ ความที่เราทำงานตรงนี้และก็มีลูกด้วยที่ก็จะรีบอ่านรีบดูข่าวนี้ก่อนเลย เช่นข่าวเด็กกอนนุบาล หรือเด็กอายุ 8-9 ขวบ อะไรอย่างนี้ เอ๊ะ ทำไมทำกับเด็กอายุเท่านี้ เหตุเกิดที่ไหนอะไรอย่างนี้ ห่วงมาถึงตรงตัวบุคคลที่ใกล้เคียงกับเราคือ "ลูก" และห่วงมาถึงเรื่องงานด้วยว่า เหตุเกิดในพื้นที่เรานี้จะได้เตรียมการถูก"
- นักสังคมสงเคราะห์ 15 "หนังสือพิมพ์ก็จะเลือกดูข่าวที่น่าสนใจทั้งเกี่ยวข้องกับงานเรา เช่นข่าวเด็กถูกทารุณกรรมหรือข่าวเด็กถูกทอดทิ้งนี้จะอ่านมากกว่าข่าวอื่น ทีวีก็เหมือนกัน ถ้ามีข่าวเกี่ยวกับเรื่องนี้ก็จะไม่เปลี่ยนไปช่องไหนจะดูจนจบข่าวนี้ก่อน"
- นักสังคมสงเคราะห์ 17 "ช่วงเช้าจะดูข่าวพาดหัว ข่าวทั่วไปก่อนว่า มีข่าวข่มขืน หรือข่าวทารุณกรรมมั๊ย จะเช็คข่าวตรวจข่าวงานของเราด้วย เดี่ยวส่วนกลางเห็นเขาแจ้งมา เราจะได้รับดำเนินการ แล้วก็รายงานข่าวจาก จส 100 เหมือนกัน ถ้ามีเรื่องนี้จะตั้งใจฟังทันที"

สื่อบุคคล

การรับรายงานเหตุการณ์การทารุณกรรมเด็กของนักสังคมสงเคราะห์จากสื่อบุคคลนี้จะมีหลายรูปแบบ อาจจะเป็นจากการรับแจ้งจากบุคคลต่างๆ เช่น ญาติพี่น้อง ผู้สื่อข่าว หรือจากพลเมืองดี ครู ตำรวจ ฯลฯ ในกรณีของกรมประชาสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือเร่งด่วน 24 ชั่วโมง (หมายเลข 1507) ของกรม อาจจะได้รับแจ้งเหตุแล้วแจ้งต่อให้ผู้รับผิดชอบทราบต่อไป และสำหรับกรณีของนักสังคมสงเคราะห์โรงพยาบาล อาจจะได้รับแจ้งจากแพทย์ซึ่งตรวจพบ หรือจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น โดยสามารถสรุปกรณียางานเหตุการณ์จากบุคคลต่างๆ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

- จากผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน
- จากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น
- จากญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน และพลเมืองดี

ทั้งนี้ในกรณีรับแจ้งจากผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน นักสังคมสงเคราะห์ได้ยกตัวอย่างไว้ เช่น

นักสังคมสงเคราะห์ 14 "โดยปกติแพทย์กับพยาบาลจะใกล้ชิดเด็กมากที่สุด อย่างพยาบาลจะอยู่กับเด็กตลอด 24 ชั่วโมง เขาจะพบปัญหาต่างๆ ขณะที่แพทย์ซึ่งเป็นผู้รักษาก็จะเห็นปัญหาด้วย เช่น ปัญหาที่มีผลต่อการเจ็บป่วยของเด็ก ยกตัวอย่างง่ายๆ เด็กถูกทารุณกรรมที่รับเข้ามาอาจมีเลือดออกในสมอง หมอตรวจและเช็คประวัติจากพ่อแม่ หรือคนเลี้ยงคร่าวๆ แล้วเกิดสงสัยว่าน่าจะถูกทารุณมาเบื้องต้น ก็จะส่งให้นักสังคมฯ ช่วยติดตามต่อ"

นักสังคมสงเคราะห์ 16 "บางครั้งทาง 1507 ก็จะโทรมาแจ้ง บางทีกองคุ้มครองฯ ก็จะโทรมาบอก มีส่งแฟกซ์ (Fax) มาบ้าง เราก็จะทราบเรื่องราวเบื้องต้น ตอนนี้มีบัณฑิตอาสาของเราที่ลงพื้นที่ แล้วพบเห็นเด็กถูกทารุณกรรม ก็จะรายงานให้เราทราบ"

ในส่วนของการรับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นจะมีวิธีการรับแจ้งดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 10 "หน่วยงานของเราก็จะมีการประสานงานกับกองคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ของกรมประชาสงเคราะห์เมื่อมี Case เด็กถูกทารุณกรรม นักสังคมฯ ของกองคุ้มครองฯ ก็จะแจ้งมาที่เราก่อนจะนำเด็กและครอบครัวมาบำบัดฟื้นฟู นอกจากนี้อาจจะมีจากทางมูลนิธิเด็กแจ้งมาด้วย"

สำหรับการรับรายงานจากญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน ของเด็กหรือพลเมืองดีนั้น นักสังคมสงเคราะห์ได้ ยกตัวอย่างวิธีการแจ้งเหตุของบุคคลดังกล่าวไว้ดังนี้

- นักสังคมสงเคราะห์ 7 “มีการรับโทรศัพท์แจ้งเหตุทารุณกรรมอาชิตยหนึ่งก็แจ้งมาครั้งหรือสองครั้งไม่เชิง เป็นเด็กถูกทารุณกรรมทางร่างกายและทางเพศทั้งหมด อาจเป็นเด็กถูกเลี้ยงดูไม่เหมาะสม โดยคนเลี้ยงหุบติ เกรี้ยวกราด อะไรทำนองนั้น คนที่โทร.มาส่วนใหญ่ก็ จะเป็นเพื่อนบ้าน หรือพลเมืองดีที่เห็นเหตุการณ์”
- นักสังคมสงเคราะห์ 16 “จริงๆ แล้วตรงนี้ก็รับโทรศัพท์แจ้งเหตุให้ช่วยเหลือคนด้อยโอกาสเกือบทุกวัน เช่น กรณีเด็กถูกทารุณกรรม ก็มีทั้งพลเมืองดีแจ้งเข้ามาบ้าง ตำรวจแจ้งบ้าง ญาติพี่น้อง คำโทร.มาบอกบ้างก็มี”

2.2.2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเนื้อหาทางด้านวิชาการ ในการให้ความช่วยเหลือและ คัดกรองเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจะได้รับข้อมูลข่าวสารในลักษณะที่เป็นเชิงวิชาการในการช่วยเหลือ และคัดกรองเด็กที่ถูกทารุณกรรมน้อยมาก ส่วนใหญ่จะได้รับข่าวสารในลักษณะที่เป็นเนื้อหาเหตุการณ์มากกว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านนี้มา 8 ปี ให้ความเห็นว่า ผู้ที่ทำงานด้านนี้ส่วนใหญ่จะเป็นนักปฏิบัติ มีเป็นส่วนน้อยที่เป็นนักวิชาการ ผู้ปฏิบัติที่มีฝีมือด้านการเขียนก็มีไม่มาก หรือบางครั้งผู้ที่มีฝีมือด้านการเขียนบทความและทำงานช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ก็ถูกผู้บังคับบัญชาให้ไปช่วยงานด้านอื่น ทำให้ข่าวสารเชิงวิชาการด้านนี้โดยเฉพาะจากนักสังคมสงเคราะห์จึงไม่ค่อยปรากฏออกมา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ตาม การเปิดรับเนื้อหาข่าวสารทางวิชาการด้านเด็กถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ ไม่ใช่จะไม่ไม่มีเลย กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่า พวกเขาจะมีโอกาสได้รับวิทยากรด้านนี้จากการเข้าอบรม ประชุม หรือสัมมนา ที่จัดโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการอบรม/สัมมนาที่จัดโดยมูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก หรือองค์กรเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม หรือที่จัดโดยสถานเอกอัครราชทูตอังกฤษประจำประเทศไทยร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น รวมถึงการมีโอกาสที่ได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน และวิทยากรในช่วงการอบรมสัมมนา ดังกล่าว ก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ ได้รับทราบความรู้ด้านวิชาการเกี่ยวกับเด็กที่ถูกทารุณกรรมเพิ่มมากขึ้น ส่วนเนื้อหาวิชาการด้านนี้จากสื่อมวลชน ไม่ว่าจะเป็นจากหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หรือวิทยุ ฯลฯ จะมีน้อยมาก กล่าวโดยสรุปแล้ว การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเนื้อหาทางด้านวิชาการในการให้ความช่วยเหลือ และคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ จะได้จากสื่อเฉพาะกิจมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อบุคคล และสื่อมวลชน ตามลำดับ ดังตัวอย่างความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 2 “ข่าวสารพวกนี้จะได้ก็ต่อเมื่อไปอบรมของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก ครั้งล่าสุดก็ไปอบรมกับ 7 องค์กรเครือข่าย ที่ UNICEF ให้การสนับสนุนซึ่งจะได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ มันมี Case แปลกๆ ใหม่ๆ มาเสนอไม่ได้ Strict ว่า Case นี้ต้องเป็นแบบนี้ คือ การเรียนรู้ เรื่อง Child Abuse มันไม่หยุดกับที่”

นักสังคมสงเคราะห์ 3 “ในที่วิ ก็ได้ข่าวสารพวกนี้บ้าง แต่จะได้ยินได้ฟังก็เมื่อตอนมีข่าวทารุณกรรมเด็กเกิดขึ้นเรื่อยๆ ในช่วงนั้นรายการต่างๆ เช่น ทวีทัศน์ โลกนี้ โลกนั้น เจาะใจ หรือรายการของไอทีวี ก็จะเชิญผู้เกี่ยวข้องไปออกรายการที่ ก็จะมีข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมรายการที่เป็นประโยชน์บ้าง”
“.....บางทีก็ได้จากการพูดคุยกับพวกองค์กรเครือข่าย เราก็ได้รับรู้ข้อมูลใหม่ๆ ด้านนี้มาบ้าง.....”

นักสังคมสงเคราะห์ 4 “การฝึกอบรมทั้งหน่วยงานของเราจัดหรือหน่วยงานอื่นจัด จะทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ อยู่เรื่อยๆ ฝ่ายสงเคราะห์ของเรา จะร่วมมือกับคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดสัมมนาเกี่ยวกับการเฝ้าระวัง ค้นหา พิษณุ ทำให้เราเอากระบวนการที่เขาให้ มาปรับใช้กับ Case ของเรา”

นักสังคมสงเคราะห์ 15 “มีข้อมูลจากการไปฝึกอบรมจะได้รู้อะไรเยอะมากที่ใหม่ๆ แปลกๆ ที่เราไม่รู้ โดยเฉพาะที่ทางศูนย์พิทักษ์ฯ จะพาเจ้าหน้าที่ต่างประเทศมาให้ความรู้เยอะมากปี

ละหลายครั้งที่ได้จากเขาจะได้มากกว่าการอ่านหนังสือพิมพ์ เพราะเขาจะเลิกให้
เทคนิคต่าง ๆ"

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการทำทารุณกรรมเด็กของนักสังคมสงเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง เด็กถูกทารุณกรรม ลักษณะ
การกระทำทารุณกรรมเด็ก รวมทั้งวิเคราะห์ถึงสาเหตุและผลกระทบของเด็กที่ถูกทารุณกรรม ตลอดจนมีความรู้
ในเรื่องเกี่ยวกับการรับรองสิทธิเด็กและกฎหมายที่เกี่ยวข้องพอสมควร สามารถประมวลสรุปได้ดังนี้

ลักษณะการกระทำทารุณกรรมเด็ก

นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่จะมองว่าการกระทำทารุณกรรมเด็กจะมีทั้งหมด 4 ประเภท คือ การ
ทารุณกรรมทางด้านร่างกาย ทางด้านจิตใจ ทางเพศ และการปล่อยปละละเลยหรือทอดทิ้งเด็ก ในขณะที่กลุ่ม
ตัวอย่างบางคนเห็นว่า การปล่อยปละละเลยไม่ดูแลเอาใจใส่เด็กนั้น อาจจัดไว้ในประเภทการเลี้ยงดูที่ไม่เหมาะสม
เท่านั้น เพราะระดับความรุนแรงนั้น อาจไม่ถึงเป็นการทารุณกรรมก็ได้ อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างทุกคนได้
อธิบายลักษณะการกระทำทารุณกรรมประเภทต่างๆ ได้ชัดเจน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. การกระทำทารุณกรรมด้านร่างกาย กลุ่มตัวอย่างอธิบายว่า การกระทำทารุณกรรมด้านร่างกาย
จะเป็นลักษณะการทำร้ายจากคนในหรือนอกครอบครัว โดยการทำร้ายทางร่างกายจะเป็นผลจากการทุบตี เตะ
ต่อย ด้วยมือหรือใช้อาวุธ เช่นไม้ ไม้กวาด ไม้แขวนเสื้อ ซึ่งลักษณะการทำร้ายนี้ไม่ใช่เป็นการตีเพื่อลงโทษ
ธรรมดา บางรายอาจจะถูกทารุณกรรมด้วยการใช้บุหรี่ หนังสติ๊กยิง เตาไร้ดินเผา น้ำร้อนลวก เทียนลน
 ฯลฯ ทำให้เกิดบาดแผลเขียวช้ำ มีริ้วรอยต่างๆปรากฏตามร่างกาย อย่างไรก็ตาม การกระทำทารุณกรรมเด็ก
ทางร่างกาย อาจจะไม่ปรากฏให้เห็นเป็นร่องรอยภายนอก เช่น บางครั้งอาจจะมีอาการสมองบวม เลือดออกใน
สมอง ซีโครงหัก หรือช้ำ ซึ่งเป็นผลจากการโยน หรือเขย่าเด็ก (Shaking)

2. การกระทำทารุณกรรมด้านจิตใจ จากผลการศึกษา นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่จะแสดงความ
คิดเห็นว่า การกระทำทารุณกรรมทางจิตใจอารมณ์แก่เด็กเป็นการยากที่จะนำมาพิจารณาว่า เด็กถูกทารุณหรือ
ไม่ เพราะบางครั้งการกระทำเช่นนี้ไม่สามารถระบุสาเหตุที่ชัดเจน จนชี้ได้ว่าเด็กคนนั้นถูกทารุณกรรมทางจิตใจ
อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างหลายคนก็ให้แนวคิดว่าการกระทำทารุณกรรมทางจิตใจแก่เด็กจะเป็นลักษณะของ
การกระทำที่ทำให้เด็กเกิดอาการหวาดผวา หวาดกลัวและไม่กล้าเข้าไปใกล้ผู้กระทำ หรือไม่อยากพูดถึงสิ่งที่
กระทบจิตใจ เด็กจะแสดงอาการกลัวจนนอนหลับ ซึ่งอาจจะเป็นผลจากการที่เด็กถูกดูด่า ว่ากล่าว หรือถูกตำหนิ

ดีเทียบ ได้รับวาจาเลียดลี ประชดประชันจากผู้ปกครอง หรือครูเป็นประจำ ซึ่งการว่ากล่าวตักเตือนนี้จะมีควมรุนแรงมากกว่าการว่ากล่าวหรือพูดคุยธรรมดา

3. การกระทำทารุณกรรมทางเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะให้คำจำกัดความของการกระทำทารุณกรรมเด็กทางเพศ ในลักษณะที่เด็กถูกล่วงเกินทางเพศจากบุคคลอื่น ทั้งจากการข่มขืน หรือการกระทำอนาจารซึ่งอาจเป็นแค่การสัมผัสภายนอกก็ได้ แต่พฤติกรรมนั้นจะตอบสนองสนองความต้องการทางเพศของผู้กระทำ โดยที่เด็กอาจยินยอม หรือไม่ยินยอมก็ได้

4. การกระทำทารุณกรรมเด็กโดยการปล่อยปละละเลย นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่ อธิบายว่า การกระทำทารุณกรรมเช่นนี้จะเป็นลักษณะของการที่ผู้ปกครองเด็กไม่ให้การสนใจเลี้ยงดูเด็ก ไม่ให้คำแนะนำที่เหมาะสม ไม่เลี้ยงดูเด็กด้วยอาหารที่มีประโยชน์ตามหลักโภชนาการ หรือไม่จัดหาเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มที่เหมาะสมแก่เด็ก ซึ่งจะเป็นผลให้เด็กมีพัฒนาการในชั้นต่างๆล่าช้าทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา

สาเหตุที่เกิดการทารุณกรรมเด็ก

สำหรับสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทารุณกรรมเด็กในลักษณะต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้คือ สาเหตุจากสภาพครอบครัว สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จารีตประเพณีและวัฒนธรรม ตลอดจนสาเหตุอื่นๆ เช่น สื่อ ไอคิวของเด็ก และจากสารเสพติด

1. สาเหตุที่เกิดจากสภาพครอบครัว สภาพครอบครัวจะเป็นสาเหตุสำคัญลำดับแรกที่ทำให้เกิดการทารุณกรรมเด็ก กลุ่มตัวอย่างจะพบว่า บุคคลที่กระทำทารุณกรรมเด็กนั้นจะเป็นบุคคลในครอบครัว ที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบน เพราะอาจไม่ได้รับการเลี้ยงดูที่ดีมาเป็นแบบอย่างได้ ประสบการณ์การเลี้ยงดูที่ได้รับในเด็กจะมีผลให้พ่อ-แม่ ผู้ปกครอง นำมาใช้กับเด็ก เช่น ผู้ใหญ่บางคนถูก พ่อ-แม่ ตีเมื่อเด็กๆ ก็จะนำวิธีนั้นมาใช้กับลูกของตน เช่น อาจารย์ในมหาวิทยาลัยบางคนที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก ใช้ไม้ตีลูกของตนอย่างรุนแรงเพื่อเป็นการสั่งสอนโดยให้เหตุผลว่า ตัวเขาได้ดีก็เพราะถูกพ่อตีมาอย่างนี้เป็นต้น

นอกจากนี้ยังเป็นเรื่องของความแข็งแกร่งในครอบครัว เช่น ครอบครัวที่แม่อ่อนแอ ต้องพึ่งพาอาศัยการเลี้ยงดูครอบครัวจากพ่อหรือพ่อเลี้ยง เด็กจะไม่ค่อยได้รับการปกป้องจากแม่ ส่งผลให้เด็กถูกทำร้ายได้โดยง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กผู้หญิง มีโอกาสถูกล่วงเกินทางเพศจากพ่อตัวและ/หรือพ่อเลี้ยงสูง

ยิ่งไปกว่านั้นผู้ปกครองที่มีศึกษาน้อย ขาดความรู้เรื่องจิตวิทยาเด็ก ไม่มีความเข้าใจในพฤติกรรมเด็กแต่ละวัย อาจทำให้มีการลงโทษเด็กในระดับที่เกินความจำเป็นด้วย

2. สาเหตุจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ความยากจนก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่สำคัญ ทำให้เกิดการทารุณกรรมเด็กได้ จากการบีบคั้นทางภาวะเศรษฐกิจเป็นผลให้พ่อแม่ไม่มีเวลาเลี้ยงดูลูก ปล่อยให้พี่ๆ น้องๆ ดูแลกันเอง เด็กอายุ 2 ขวบ แทนที่จะได้รับสารอาหารอื่นบ้าง กลับดื่มแต่นมจนฟันผุ พัฒนาการต่างๆไม่เป็นไปตามวัย บางคนซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัวมีความรู้สึกที่ว่า ตัวเองไม่สามารถรับผิดชอบครอบครัวได้ เพราะถูกกดดันหลายๆด้านเมื่อการเครียด ไม่ไหวง่าย จึงระบายออกด้วยการทุบตีลูก ในขณะที่เดียวกันสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมในละแวกที่อยู่ก็น่าจะมีการดู ตำ ว่ากล่าว หรือมีการลงโทษเด็กอย่างรุนแรงจนดูเป็นเรื่องธรรมดา ผู้คนในละแวกนั้นเกิดความชินชา เห็นเป็นเรื่องปกติ ส่งผลให้ไปกระทำเช่นนั้นกับคนในครอบครัวตัวเองด้วย

3. สาเหตุจากจารีตประเพณีและวัฒนธรรม พ่อแม่ผู้ปกครองหลายคนยังมีความเชื่อ และมีความเห็นว่า ลูกเป็นสมบัติเป็นทรัพย์สินของตน จะสามารถทำอะไรกับลูกก็ได้โดยถือเป็นสิทธิ์ขาด จึงทำให้มีการปฏิบัติต่อเด็กในลักษณะการทารุณกรรมต่างๆ เช่น ฆี่ยนตีอย่างรุนแรง เหมือนเด็กไม่มีชีวิตจิตใจ และตัวเด็กเองก็ไม่ทราบว่ามีสิทธิ์ของตัวเองมีอะไรบ้างจึงมีการทารุณกรรมเด็กเกิดขึ้น

4. สาเหตุอื่นๆ ได้แก่ สาเหตุจากตัวเด็กเอง จากการเป็นโรคจิตประสาท จากสารเสพติด และจากสื่อ

- สาเหตุจากตัวเด็กเอง เด็กบางคนอาจเป็นเด็กที่เลี้ยงยาก หรือเจ้าอารมณ์มากๆ ชอบส่งเสียงร้องให้ตลอดเวลา ทำให้พ่อแม่ขาดความอดทน ระวังอารมณ์ไม่อยู่ต้องลงมือทุบตีเด็ก รวมถึงเด็กบางรายที่พ่อแม่ไม่ต้องการก็เป็นเด็กอีกประเภทหนึ่งที่ผู้ปกครองแสดงอาการไม่รักไม่ต้องการ และไม่ให้ความอบอุ่นปล่อยปละละเลยให้อยู่ตามลำพัง

- สาเหตุจากการเป็นโรคจิตโรคประสาท พ่อแม่บางคนที่น่าจะเป็นโรคจิตโรคประสาท มักจะมีพฤติกรรมทำร้ายลูกตัวเองโดยไม่มีเหตุผล ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ นอกจากนี้พ่อแม่บางรายยังมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจนเห็นได้ชัดจากการทารุณกรรมเด็กโดยที่คนทั่วไปไม่คิดว่าจะทำได้ เช่น เหวี่ยงขว้าง น้ำร้อนลวก ดึงหนังสติง เป็นต้น

- สาเหตุจากสุราหรือจากสารเสพติด กลุ่มตัวอย่างหลายคนให้ความเห็นว่า สาเหตุการกระทำทารุณกรรมเด็กที่พบอีกประการหนึ่งคือ ผู้กระทำผิดเสพยาหรือติดสารเสพติด เช่น ยาบ้า จนมีเงินมาไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ จึงมีพฤติกรรมที่รุนแรง และกระทำทารุณกรรมกับลูกและบุคคลใกล้ชิด

- สาเหตุจากสื่อ เช่น วิตทัศน์ โทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ กลุ่มตัวอย่างบางคนให้ความเห็นว่า ผู้กระทำเล้าให้ฟังว่า เขาไม่ต้องการที่จะล่วงละเมิดทางเพศกับเด็ก แต่ตอนนั้นภรรยาไม่อยู่บ้าน เขาดูวิตทัศน์แล้วเกิดอารมณ์ จึงไประบายออกด้วยการกระทำทารุณกรรมเด็ก

นอกจากนี้นักสังคมสงเคราะห์บางราย แสดงความคิดเห็นว่า ระดับ IQ ของเด็กอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เด็กถูกทารุณกรรมง่ายขึ้น เพราะได้เคยนำเด็กที่ถูกทารุณกรรมมาวัด IQ Test พบว่าระดับ IQ ค่อนข้างต่ำกว่าเกณฑ์ เด็กเหล่านี้จะไม่ค่อยเข้าใจระหว่างการแสดงออกที่เป็นความรัก กับการถูกล่วงละเมิดทางเพศ โดยคิดว่า การกอด การเข้าไปหา หรือการให้ขนม เป็นการให้ความรักเหมือนกัน เด็กจึงปกป้องตัวเองไม่ได้

ท้ายที่สุดกลุ่มตัวอย่างบางคนได้กล่าวว่า การกระทำทารุณกรรมเด็กในบางครั้งมิได้เกิดจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งเพียงสาเหตุเดียว แต่อาจเกิดจากหลายสาเหตุประกอบกัน จนก่อให้เกิดการทารุณกรรมเด็กได้

ผลกระทบของเด็กที่ถูกทารุณกรรม

จากการกระทำทารุณกรรมเด็กในลักษณะต่างๆ ข้างต้น กลุ่มตัวอย่างพบว่า ผลของการกระทำมีผลต่อพัฒนาการในส่วนต่างๆ ของเด็กเป็นอย่างมาก เด็กจะมีร่างกายที่ผ่ายผอม อารมณ์ซึมเศร้า แยกตัวเองเหม่อลอย มีอาการทางจิต ทำร้ายตัวเอง บางคนพยายามดื่มน้ำลายรดตัวเองเพื่อให้ตัวเองตูดสกปรก และป้องกันมิให้ผู้กระทำมาทำร้ายตนอีก นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังพบว่าเด็กหลายรายมีพัฒนาการทางสติปัญญาช้ากว่าปกติ ทั้งนี้สามารถสรุปผลกระทบของเด็กที่ถูกทารุณกรรมเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. **ผลกระทบทางด้านบุคลิกภาพ จิตใจ อารมณ์** เด็กจะมีปัญหาทางสุขภาพจิต มีความหวาดวิตกกังวลสูง บางคนจะแสดงออกด้วยอาการซึมเศร้า ท้อแท้ สิ้นหวัง มองตัวเองว่ามีตำราบบ ต่ำต้อยจึงพยายามแยกตัวเองจากคนอื่น บางคนมีพฤติกรรมทำร้ายตัวเองหรือคิดฆ่าตัวตายก็มี ในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งอาจเป็นคนที่มีความก้าวร้าว เกรี้ยวกราด ต้องการที่จะเอาชนะคนอื่น อยากให้คนอื่นได้รับประสบการณ์อย่างที่เขาได้รับบ้าง โดยนำประสบการณ์ไปกระทำกับคนอื่นเมื่อโตขึ้น และมีโอกาส

2. **ผลกระทบทางด้านร่างกาย** ที่เห็นได้ชัดก็คือ ร่องรอยการบวมช้ำ และบาดแผลตามร่างกาย กระตุกหัก หรือหากเป็นการทารุณกรรมทางเพศ ก็จะมีเลือดออก ช่องคลอดอักเสบหรือฉีกขาด อวัยวะเพศเป็นรอยบวมช้ำ หรือหากเกิดการติดเชื้อก็จะปรากฏเป็นตุ่มใส หรือมีน้ำเหลืองออกมา

3. ผลกระทบทางด้านสติปัญญาและพัฒนาการทางเพศ กลุ่มตัวอย่างได้อธิบายว่าในรายของเด็กที่ถูกทารุณกรรมและได้รับการกระทบกระเทือนทางสมอง จะทำให้เด็กมีพัฒนาการทางสติปัญญาช้ากว่าเด็กอื่น บางรายอาจจะกลายเป็นคนปัญญาอ่อน ในขณะที่บางคนอาจจะมีพฤติกรรมทางเพศผิดปกติ เช่น สับสนเรื่องเพศ ล่าส่อนทางเพศ หรือชอบสัมผัสอวัยวะเพศของผู้อื่น

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรองสิทธิเด็ก และกฎหมายด้านการช่วยเหลือและคุ้มครองเด็ก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคนทราบว่า เด็กต้องได้รับการคุ้มครองช่วยเหลือ แต่ในรายละเอียดของส่วนต่าง ๆ ว่า เด็กจะได้รับการคุ้มครองในเรื่องใดบ้างนั้น นักสังคมสงเคราะห์บางคนยังไม่ทราบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากมีกรณีต้องใช้กฎหมายประกอบการช่วยเหลือและคุ้มครองเด็ก นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่จะปรึกษากับผู้มีประสบการณ์ หรือผู้รับผิดชอบเป็นกรณี ๆ ไป ดังตัวอย่างความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางคนที่ได้แสดงไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 2 “กฎหมายเรื่องการคุ้มครองเด็กนี้ เรายังไม่ค่อยรู้มากเท่าไร เพราะไม่ได้เรียนด้านกฎหมายโดยตรง ส่วนใหญ่ก็จะปรึกษาเจ้าหน้าที่ที่เรียนด้านกฎหมาย เช่น นิติเวช”

นักสังคมสงเคราะห์ 3 “ในการทำงานเรื่องเด็ก สิ่งที่เป็นหลักเลยคือ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก และเรายังมี ปว 294 เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยนะคะ เรามีอำนาจหน้าที่ตามนั้น อันนี้เรายึดอยู่ หากเป็นส่วนของคดีอาญาก็อีกเรื่องหนึ่งจะประสานกับตำรวจ”

นักสังคมสงเคราะห์ 6 “ก็เคยอ่านบ้างว่า รัฐธรรมนูญใหม่ที่บอกว่าเด็กพึงได้รับสิทธิอะไรบ้าง แต่โดยส่วนใหญ่ จะใช้ ปว 294 ควบคู่ไปกับกฎระเบียบของกรมประชาสงเคราะห์ แต่ส่วนใหญ่จะประสานกับกองคุ้มครองฯ และขอคำปรึกษาด้วย ในเรื่องของการช่วยเหลือคุ้มครองเราจะโทร.ขอคำปรึกษาตลอดว่าเรามีสิทธิดำเนินการมากน้อยแค่ไหน”

นักสังคมสงเคราะห์ 7 “เรื่องการรับรองสิทธิเด็ก ก็จะปรากฏอยู่ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก เช่น เรื่องของเด็กทุกคนควรได้เรียนหนังสือ ได้รับการศึกษา ใช้มัยคะ เด็กควรจะมีสิทธิที่ไม่ถูกทำร้ายทรมาน ไม่ใช่ว่า จะอ้างสิทธิความเป็นพ่อ เป็นแม่แล้วก็มาตีเด็กอะไรทำนองนี้”

ในส่วนของเด็กต่างชาติเด็กทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการเล่าเรียน ไม่ใช่จะแบ่งแยกว่า เป็นเด็กต่างชาติแล้วเราไม่ดูแลเค้า"

ส่วนที่ 4 กระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาเพื่อตอบปัญหานำในการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการจะทราบว่านักสังคมสงเคราะห์มีกระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมในรูปแบบใด

จากผลการศึกษาพบว่า นักสังคมสงเคราะห์จะแสวงหาข้อมูลและรับทราบข้อมูลด้านการทารุณกรรมเด็กในชั้นต้นจากสื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะจากสื่อบุคคล ด้วยการรับแจ้งจากพลเมืองดีและผู้เกี่ยวข้องทั้งหลาย อาทิ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ทำงานด้านเด็ก ญาติ พี่น้องของเด็ก ตลอดจนครู อาจารย์ เป็นต้น และจากสื่อมวลชน ด้วยการนำเสนอข่าวสารในหนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ ทั้งนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องทำการหาข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะการกระทำ สาเหตุการกระทำ ประวัติเด็ก และประวัติครอบครัว ฯลฯ จากการลงชุมชนหรือการเยี่ยมบ้าน ตลอดจนหาข้อมูลจากนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ จิตแพทย์ ตำรวจ นักกฎหมาย ฯลฯ เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มารวบรวม เพื่อพิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป ซึ่งกระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม สามารถสรุปได้เป็นดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาพที่ 3 แสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในกระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม



สำหรับรายละเอียดการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของนักสังคมสงเคราะห์นั้น กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกับที่กล่าวไว้ในส่วนที่ 2.2 ว่าการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารในเบื้องต้นจะรับทราบจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล ซึ่งจากการศึกษาสามารถสรุปขั้นตอนและกระบวนการแสวงหาข่าวสารของนักสังคมสงเคราะห์ เป็น 2 ขั้นตอน คือ

1. การรับทราบข้อมูลเบื้องต้น
2. การแสวงหาข้อมูลและข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

1. การรับทราบข้อมูลเบื้องต้น

จากการศึกษาพบว่า การรับทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการทารุณกรรมเด็กนั้น นักสังคมสงเคราะห์สามารถรับทราบข้อมูลเหล่านี้ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ 4 แหล่งคือ จากสื่อมวลชน จากพลเมืองดี และญาติพี่น้อง จากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และจากปฏิบัติงาน (สืบทราบ) ของนักสังคมสงเคราะห์เอง ทั้งนี้รายละเอียดการรับทราบข้อมูลของแต่ละแหล่งมีดังนี้

กรณีรับทราบจากสื่อมวลชน

กรณีที่มีเหตุการณ์การทารุณกรรมเด็กเผยแพร่ในสื่อมวลชนต่างๆ ในส่วนของกรมประชาสงเคราะห์ซึ่งมีกองคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กเป็นหน่วยหลักในการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรม จะทำการประสานไปยังนักสังคมสงเคราะห์หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งประจำในพื้นที่ที่เกิดเหตุ นั้น ๆ โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. ในกรณีเหตุเกิดที่กทม. นักสังคมสงเคราะห์กองคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก จะเดินทางไปแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมด้วยตัวเอง หรือแจ้งให้พนักงานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในเขตพื้นที่นั้น ๆ ทำการแสวงหาข้อเท็จจริงว่าเพิ่มเติมก็ได้

2. ในกรณีเหตุเกิดที่ต่างจังหวัดหรือเขตปริมณฑลเจ้าหน้าที่ของกองคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กจะเป็นผู้ประสานงานไปยังนักสังคมสงเคราะห์ของจังหวัดนั้น ๆ และแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลเบื้องต้นตามที่ สื่อมวลชนนำเสนอ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ของจังหวัดส่วนใหญ่อาจจะรับทราบข้อมูลเบื้องต้นจากสื่อมวลชนบ้างแล้ว หรือหากยังไม่ได้รับก็ถือเป็นการรับแจ้งเบื้องต้นจากผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ภายหลังจากการรับทราบข้อมูลเบื้องต้นในส่วนนี้แล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไป ดังเช่นกลุ่มตัวอย่างบางคนที่ได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 16 “บางที่เราได้ข่าวจากหนังสือพิมพ์ก็ต้องรีบวางแผนไปหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมบางครั้งเราก็ตกข่าวเหมือนกัน แต่ทางกองคุ้มครองฯเค้าจะโทร.มาถามนะว่า ข่าวเรื่องนี้ดำเนินการไปถึงไปไหนแล้ว ถ้าเราไม่ทราบเค้าก็จะให้ข้อมูลกับเรา แต่ถ้าเราทราบแล้วดำเนินการไปบ้างแล้วเราก็บอกเขาไป”

สำหรับในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร หากรับทราบข้อมูลเบื้องต้นจากทางสื่อมวลชน ทางนักสังคมสงเคราะห์ของกองส่งเสริมสาธารณสุขศาสตร์ จะโทรศัพท์ประสานข้อมูลไปยังศูนย์บริการสาธารณสุข ของกทม. ในเขตพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีวิธีการดำเนินการคล้ายกับการดำเนินการกรมประชาสงเคราะห์ข้างต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“.....อ่านจากหนังสือพิมพ์ หากมีเหตุเกิดในกทม.ก็จะจัดการโทร.ไปบอกที่ศูนย์ฯ เพราะบางทีเขาไม่ได้อ่านข่าวกัน ก็จะบอกว่าเขตของ You มีเด็กถูกทารุณกรรม อย่างนั้นอย่างนี้ให้ไปติดตามดูแล.....”

ในส่วนของนักสังคมสงเคราะห์ของโรงพยาบาลนั้น เมื่อมีเหตุการณ์เกิดในพื้นที่ที่โรงพยาบาลดูแลอยู่ ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่จะทำการสอบถาม รายละเอียดเบื้องต้นจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ดูแลรับผิดชอบอยู่ ตามคำสัมภาษณ์นี้

“.....หากเห็นข่าวว่ามีเหตุเกิดในเขตพื้นที่บริเวณโรงพยาบาล ก็ไม่ได้ลงไป ก็อ่านข่าวเฉยๆ ก็จะดูข่าว ยกเว้นเขาจะส่งมา ก็จะตามข้อมูลจากทางหน่วยงานหรือ NGO ที่ไปรับ Case ว่าไปเยี่ยมจริงแล้วเป็นยังไง แต่จะไม่ดึงข้อมูลจากข่าว.....”

ในกรณีของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กนั้นจะไม่ค่อยดำเนินการในกรณีที่มีการเผยแพร่ข่าวทารุณกรรมเด็กผ่านทางสื่อมวลชน เพราะเห็นว่ามิหนว่รงานอื่นไปดูแลแล้ว ทั้งนี้ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กจะให้ความสำคัญกับรายงานการแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ จากพลเมืองดี และผู้เกี่ยวข้องมากกว่า ดังที่นักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กได้กล่าวไว้ว่า

“.....ส่วนใหญ่ข่าวจากหนังสือพิมพ์เราจะไม่ค่อยเน้นเพราะจะมีหน่วยงานอื่นเข้าไปดูแลแล้ว แต่เราจะเน้นจากที่มีคนโทร.เข้ามาแจ้ง.....”

อนึ่ง หากกรณีที่สื่อมวลชนรายงานว่ามิหนว่รงานภาครัฐหรือเอกชนเข้าไปดูแลเด็กแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ในเขตพื้นที่นั้นๆก็จะทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน ขอทราบการดำเนินงานเบื้องต้นว่า หน่วยงานที่รับเด็กไปดูแลดำเนินการอะไรไปบ้างแล้ว และจะสามารถช่วยเหลือในส่วนใดเพิ่มเติมได้บ้าง ซึ่งการประสานงานในลักษณะเช่นนี้ อาจเป็นการติดต่อทางโทรศัพท์ โดยกลุ่มตัวอย่างบางคนได้แสดงความคิดเห็นในขั้นตอนการทำงานดังกล่าวไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 17 “กรณีเด็กถูกทารุณกรรมที่เป็นข่าวในหนังสือพิมพ์ และเกิดในพื้นที่เรา ก็จะดูรายละเอียดข่าวก่อนว่า ตอนนี้เด็กอยู่ที่ไหน กับใคร มีใครไปดูแลรึยัง ถ้ามิหนว่รงานอื่นไปดูแลแล้ว ก็จะเพียงแค่อธิ.ประสานกับหน่วยงานนั้น ว่าดำเนินการไปถึงไหน ต้องการให้เราช่วยอะไรบ้าง ถ้าเขาบอกไม่มีอะไรก็ โอ.เค แต่ถ้ายังไม่มีหน่วยงานไหนไปช่วย ก็จะรีบติดต่อไปที่สถานีตำรวจก่อน เพราะส่วนใหญ่ถ้าเป็นข่าวก็ต้องมีการไปแจ้งความ ก็ถามเค้าว่า ตอนนี้เด็กอยู่ที่ไหน แล้วก็ลงเยี่ยมบ้าน บางทีตำรวจเขาจะนัดพ่อแม่เด็กมาที่โรงพัก เราก็อาจลงไปพบกันที่นั่นเลย”

นักสังคมสงเคราะห์ 16 “อย่างมีกรณีหนึ่งที่เด็กถูกพ่อเลี้ยงทำร้าย เป็นข่าวลงหนังสือพิมพ์ พอรู้เรื่องก็ไปเยี่ยมเด็กที่โรงพยาบาล ทราบจากหมอว่า ผู้ปกครองเด็กเค้ายกเด็กให้ไปอยู่ในความดูแลของมูลนิธิคุ้มครองเด็ก เราก็เพียงไปดูแลเด็กเป็นระยะๆ ที่โรงพยาบาล จนเด็กหายและทางมูลนิธิเค้ารับไปดูแลต่อ ก็ทำรายงานเสนอขึ้นไป”



กรณีรับทราบจากพลเมืองดี ญาติพี่น้อง หรือผู้อื่น

ในกรณีที่ผู้แจ้งเข้ามานอกจากจะเป็นพลเมืองดีแล้วส่วนใหญ่จะเป็นครู เพื่อนบ้าน หรือญาติพี่น้อง ซึ่งจะโทรศัพท์แจ้งเข้ามาทางหน่วยงานของกรมประชาสงเคราะห์หรือองค์กรเอกชน วิธีการที่แจ้งเข้ามาโทรศัพท์ตามหมายเลขที่หน่วยงานเกี่ยวข้องได้ทำการประชาสัมพันธ์ไว้ เจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ อาจจะเป็นนักสังคมสงเคราะห์ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นก็ได้ ส่วนข้อมูลเบื้องต้นผู้รับสายจะสอบถามผู้ที่โทรศัพท์มาแจ้ง ก็จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับเด็กถูกทารุณกรรมเมื่อไร ลักษณะอาการเป็นอย่างไร ผู้กระทำเป็นใคร ผู้แจ้งทราบได้อย่างไรว่าเด็กถูกกระทำ ขอทราบที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์โดยละเอียด ตลอดจนสถานที่ใกล้เคียง หมายเลขโทรศัพท์ของผู้แจ้งที่ทางนักสังคมสงเคราะห์จะติดต่อกลับไปได้ โดยปกติแล้วผู้แจ้งที่เป็นพลเมืองดีมักจะไม่ให้หมายเลขโทรศัพท์และชื่อสกุลติดต่อกลับ แต่ทางนักสังคมสงเคราะห์หรือผู้รับแจ้งก็จะบอกถึงความสำคัญซึ่งการบอกเลขหมายนี้ และต้องทำให้ผู้แจ้งมั่นใจว่าข้อมูลนี้จะเป็นความลับและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้แจ้ง เพราะบางครั้งที่อยู่พลเมืองดีให้ไว้ไม่ชัดเจน หรือนักสังคมสงเคราะห์ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมแต่ไม่สามารถติดต่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้ จึงต้องการข้อมูลในส่วนนี้ด้วย อย่างไรก็ตามหากพลเมืองดีหรือผู้แจ้งไม่ต้องการให้ชื่อ-ที่อยู่ ก็ถือเป็นสิทธิของบุคคลนั้น และโดยปกติแล้วหน่วยงานบางแห่งจะมีแบบฟอร์มการรับแจ้งด้วย ทั้งนี้ขั้นตอนและวิธีการรับแจ้งทางโทรศัพท์นี้ กลุ่มตัวอย่างบางคนได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 3 ".....เราจะต้องถามถึงสถานการณ์ตรงนั้นก่อนนะคะว่า สาเหตุเกิดอะไรขึ้น เด็กมีลักษณะอาการอย่างไร บ้านที่อยู่ อยู่ตรงไหน ลักษณะการทำร้ายเด็กเป็นอย่างไร พ่อแม่เด็กพอจะทราบเหตุการณ์นี้มั้ย เราจะต้องได้รายละเอียดนี้พอสมควร"

นักสังคมสงเคราะห์ 5 "เมื่อมีโทร.แจ้งเข้ามา เราก็จะสอบถามข้อเท็จจริง ก็จะมีฟอร์มในการสอบไว้ ก็จะเก็บข้อมูลเบื้องต้น จากคนที่แจ้งเรามาก่อน เช่นว่า เด็กถูกกระทำเมื่อไร ใครเป็นคนทำ คุณรู้ได้อย่างไร อยู่ดีๆ เด็กมาบอกคุณเลยหรือ เด็กมีอาการอย่างไร ที่ทำให้คุณทราบว่าเด็กโดนกระทำมา"

นักสังคมสงเคราะห์ 6 "ข้อมูลเด่น ๆ ที่จะซักก็มี ชื่อเด็ก เพศ อายุ ลักษณะการกระทำทารุณกรรมเข้าข่ายไหน พ่อแม่บุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นใคร ที่อยู่อยู่ตรงไหน เราจะต้องชัดเจนตรงนี้เพื่อเอาข้อมูลไปสอบข้อเท็จจริงที่บ้านต่อไป"

นักสังคมสงเคราะห์ 11 “.....บางทีก็อาจถามเค้าว่าพ่อแม่เด็กเค้าทำอะไรอยู่บ้านช่วงไหน มีอารมณ์ยังไง ประเภทนี้เราจะได้เตรียมตัวถูก รายละเอียดที่อยู่จะต้องถามด้วยว่า เข้าไปในซอย ลึกมัย ก็เมตร ตรงข้ามอะไร มีสถานที่สำคัญอะไรในละแวกนั้นบ้าง แล้วก็ขอเบอร์ของผู้แจ้ง ซึ่งเค้าไม่ค่อยให้เราหรอกนะ เราต้องถาม เพราะบางครั้งที่อยู่ให้ไว้ไม่ละเอียด เราก็ไม่ได้รับโทรศัพท์เองทุก Case ไข่มัย พอไปหา Case ตามที่อยู่ ให้ไว้ไม่เจอจะโทร.เช็คกับใครไม่ได้ ก็แยไป เพราะฉะนั้นทุก Case จะพยายาม สอบถามเบอร์.โทรกลับ แต่เค้าก็ไม่ค่อยให้หรอก ต้องบอกว่า เพื่อประโยชน์ของ ตัวเด็กนะ เราจะปิดเป็นความลับอยู่แล้ว แต่ถ้าไม่จริง ๆ ก็ โอ.เค.”

กรณีรับทราบจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง

ส่วนใหญ่นักสังคมสงเคราะห์ทางสายการแพทย์จะเป็นผู้รับทราบข้อมูลเด็กที่ถูกทารุณกรรม ในรูปแบบลักษณะนี้ เนื่องจากสายการปฏิบัติจะเป็นงานที่ตั้งขึ้น ทั้งนี้ผู้แจ้งข้อมูลการทารุณกรรมเด็กเบื้องต้นให้กับนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มนี้ คือ แพทย์ หรือนักสังคมสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่อื่นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งเข้ามา โดยข้อมูลที่แจ้งก็จะบอกถึงลักษณะอาการของเด็ก อายุ เพศ ฯลฯ ซึ่งจะคล้ายๆ กับข้อมูลที่พยายามสอบถามผู้แจ้งทางโทรศัพท์ ดังเช่นนักสังคมสงเคราะห์ ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า

“.....ส่วนใหญ่หมอจะส่ง Case มามากกว่า เราจะไม่ค่อยได้พบเขาโดยตรง อย่างเป็นโรงพยาบาล หมอจะ Consult มา เราก็มีหน้าที่ติดตาม Case ชักประวัติ ครอบครัทั้งหมด ประสานกับจิตแพทย์ นิติเวช คุณหมอเจ้าของ Case หา ข้อมูลเพิ่มเติม.....”

อย่างไรก็ตามมีข้เฉพาะนักสังคมสงเคราะห์ทางสายการแพทย์ที่จะรับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เท่านั้น นักสังคมสงเคราะห์ของกรมประชาสงเคราะห์ ของกรุงเทพมหานคร หรือขององค์กรเอกชน ก็รับทราบข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าวจากผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีการติดต่อขอประสานความร่วมมือในการช่วยเหลือเด็ก

นักสังคมสงเคราะห์ 10 “Case ที่ถูกทารุณกรรมเข้ามาที่นี้ส่วนใหญ่ก็จะมาจากองค์กรองๆ คือมีการ ประสานกันไว้ว่า ถ้ามี Case เด็กถูกทารุณที่ต้องบำบัดฟื้นฟูของกรมประชา สงเคราะห์ จะส่งมาที่นี้”

นักสังคมสงเคราะห์ 14 “.....ก็จะส่งเรื่องแจ้งเรื่องให้นักสังคมฯของศูนย์บริการสาธาณสุขที่อยู่ในเขตนั้นดูแลต่อ ให้เค้าช่วยติดตามให้ ถ้าจะต้องแยกเด็กส่งไปสถานพักพิงชั่วคราว ก็ใช้วิธีการติดต่อแจ้งไปยังกรมประชาสงเคราะห์ หรือมูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก”

กรณีรับทราบจากการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

วิธีการรับทราบในรูปแบบนี้จะพบค่อนข้างน้อย นักสังคมสงเคราะห์คนหนึ่ง กล่าวแสดงความคิดเห็นในรูปแบบการรับทราบของกรณีนี้ว่า

“.....ส่วนใหญ่จะรับทราบจากที่อื่น คนอื่นแจ้งเข้า แต่ก็มียุ่ครั้งหนึ่งนะ ตอนนั้นไปติดตามการเลี้ยงดูคนที่เขาขอรับเด็กไปเลี้ยงเป็นบุตรบุญธรรม ก็ไปเจอว่าเค้าไม่ค่อยสนใจเด็กเท่าไรเลี้ยงแบบทิ้ง ๆ ขว้าง ๆ ดูแล้วไม่เหมาะสม ก็แยกเด็กออกมา.....”

วิธีการทั้งสี่ข้างต้นเป็นการรับทราบข้อมูลในเมืองแรก ภายหลังจากรับทราบแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้ไปหาข้อเท็จจริงในรายละเอียดเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือต่อไป ซึ่งกระบวนการนี้ก็ยังคงอยู่ในขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริง แต่จะเป็นขั้นที่ 2 คือ การหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

2. การแสวงหาข้อมูลและแจ้งข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ในขั้นตอนนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องดูเป็นกรณีไปว่าจะใช้วิธีการใดก่อน ซึ่งโดยปกติแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะใช้การเยี่ยมบ้าน (Home Visit) ไปศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะได้พบสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แท้จริงของเด็กได้สอบถามข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติมจากบุคคลแวดล้อมเด็กเช่น ญาติ พี่น้อง เพื่อนบ้าน หรือครู ที่ใกล้ชิดกับเด็ก เป็นการเข้าถึงตัวเด็กผู้เสียหายและดูความเป็นอยู่ของเด็กและครอบครัว ตลอดจนดูความสัมพันธ์ระหว่างเด็กและครอบครัวและข้อมูลทั้งระบุถึงสาเหตุที่เด็กถูกกระทำความเสียหายของเด็กและผู้กระทำ ฯลฯ ก่อนที่จะนำมาพิจารณาประกอบการให้ความช่วยเหลือต่อไป

อย่างไรก็ตามมีนักสังคมสงเคราะห์บางคนที่แสดงความคิดเห็นว่า การไปเยี่ยมบ้านอาจยังไม่ใช่วิธีการแรกที่จะเข้าไปดำเนินการภายหลังรับการข้อมูล ทั้งนี้อาจจะได้ข้อมูลต่าง ๆ ของเด็กจากญาติซึ่งมาเยี่ยมเด็กที่โรงพยาบาลก่อนก็ได้

ดังนั้นวิธีการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนนี้ จึงขึ้นอยู่กับลักษณะความจำเป็นของแต่ละกรณี ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 วิธีการ คือ การเยี่ยมบ้านหรือการลงชุมชนของนักสังคมสงเคราะห์ และการให้ญาติเด็กมาพบกับนักสังคมสงเคราะห์ที่ทำงาน

การเยี่ยมบ้านหรือการลงชุมชนของนักสังคมสงเคราะห์

ตามที่กล่าวมาแจ้งว่าการเยี่ยมบ้านจะได้ข้อมูลต่าง ๆ มากมาย เพราะได้ไปพบกับสถานการณ์จริง อย่างไรก็ตามก่อนที่จะไปทำการเยี่ยมบ้าน นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งแผนงานนั้นจะพิจารณาว่า การลงเยี่ยมบ้าน เยี่ยมชุมชนในแต่ละครั้งจะไปพบใคร และเพื่อวัตถุประสงค์อะไร จะใช้เทคนิควิธีการใด เพราะการลงไปเยี่ยมบ้านแต่ละครั้งจะมีเทคนิคว่าวิธีการที่ให้ได้มาซึ่งข้อมูลหลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับ ลักษณะของสภาพพื้นที่ที่จะเข้าไป ลักษณะของครอบครัวเด็ก ตลอดจนลักษณะของสาเหตุการทารุณกรรมและอื่นๆประกอบกัน ทั้งนี้การเยี่ยมบ้านหรือการลงชุมชนนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะไปด้วยกัน 2 คน หรืออาจจะเป็นนักสังคมสงเคราะห์ 1 คนกับเจ้าหน้าที่อื่นอีก 1 คนได้ แต่หากมีความจำเป็นอาจจะต้องไปคนเดียว อย่างไรก็ตามนักสังคมสงเคราะห์บางคนให้เหตุผลว่า การลงพื้นที่หรือลงชุมชนนั้นนักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรไปคนเดียว เพราะอาจไม่ปลอดภัย ควรมีเพื่อนไปด้วยอย่างน้อย 1 คน เพื่อคอยช่วยเหลือปรึกษากัน แต่ก็ไม่ควรไปกันมากกว่า 2 คน เพราะจะทำให้ผู้ที่เข้าไปคุยด้วยเกิดความวิตกกังวล เกรงจะไปจับผิดเขา และการออกไปเยี่ยมบ้านนี้ไม่ควรนำรถยนต์ส่วนตัวไปเพราะอาจเป็นอันตรายได้เนื่องจาก การทำงานด้านนี้ เป็นการทำงานในลักษณะที่ไปแทรกแซงความต้องการของผู้กระทำผิด และมีผลให้ผู้กระทำถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย ดังนั้นเพื่อความปลอดภัยจึงควรใช้รถของหน่วยงานในการลงเยี่ยมบ้านหรือชุมชน

นักสังคมสงเคราะห์ 16 ".....ไปดู ไปสอบข้อเท็จจริง อาศัยกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ต้องติดต่อกับผู้แจ้งขอรายละเอียดให้มากที่สุดอะไรที่เขารู้บ้าง แล้วก็มาประมวลข้อมูล เพื่อดูว่า จะต้องเข้าหาอย่างไร ไม่ใช่คุ้มครองจะเดินเข้าไปที่นั่นเลยจะต้องดูว่า เสี่ยงหรือไม่เสี่ยง แต่ถ้าเป็นกรณีที่ตำรวจรับแจ้งความแล้ว และเด็กปลอดภัยแล้ว ก็ไม่ค่อยจะมีปัญหาเท่าไร แต่ถ้ามีคนแจ้งเข้ามา ดูว่าเป็นอันตรายก็อาจขอความร่วมมือกับตำรวจได้"

นักสังคมสงเคราะห์ 11 ".....ส่วนใหญ่ใช้รถหลวง เพราะคนขับรถเค้าจะชินพื้นที่ ถ้าไม่มีรถหลวงบางครั้งมีเรื่องด่วน ก็นั่งแท็กซี่ไป ...รถตัวเองเหอไม่มี แต่จริงๆ แล้วการไปเยี่ยมบ้านควรไปกัน 2 คน ก็พอแล้ว ไปมากกว่านั้น คนถูกสัมภาษณ์อาจตกใจกลัว ไป 2 คน ก็จะได้เป็นเพื่อนกัน แต่หากไปเยี่ยมครั้งที่ 2 ครั้งที่ 3 แล้วก็ไปคนเดียวก็ได้ ถ้าดู

แล้วว่าปลอดภัย แต่ไป 2 คน ดึกว่า เราเป็นหลักคนหนึ่ง อีกคนหนึ่งอาจเป็น
น้องนักสังคม หรือพนักงานคุ้มครองก็ได้ ไม่ควรใช้รถตัวเองนะ เพราะทำเรื่องนี้
มันมีคนถูกคนผิด มีเรื่องกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง มีการดำเนินคดี มีคนเสีย
ประโยชน์ว่าจ้างแกะ มันอันตรายสำหรับเรา เคยฟังบรรยาย เขาบอกว่า ที่ต่าง
ประเทศ เคยมีเหตุการณ์ทำร้ายรถเจ้าหน้าที่นะ ไม่จำเป็นอย่าใช้รถส่วนตัวเยี่ยม
บ้าน”

นอกจากจะเยี่ยมบ้านเด็กผู้เสียหายและครอบครัวแล้ว การลงชุมชนพูดคุยกับเพื่อนบ้าน
ญาติพี่น้อง ครู และผู้เกี่ยวข้องกับเด็กก็เป็นการทำข้อมูลเพิ่มเติม ประกอบการพิจารณาที่สำคัญซึ่งนักสังคม
สงเคราะห์บางคน อาจจะไม่เข้าไปพบตัวเด็กหรือผู้ปกครองเด็กก่อน อาจจะไปพูดคุยกับเพื่อนบ้านหรือครูที่
เด็กสนิทสนมด้วย

นักสังคมสงเคราะห์ 11 “...ก่อนจะลงถึงบ้านก็ไปเช็คข้อมูลที่โรงเรียนเด็กก่อน ถามครูประจำชั้นว่า เด็ก
คนนี้ เวลาเล่นกับเพื่อน เคยมีพฤติกรรมอย่างไร ก้าวร้าว รุนแรงมั๊ย มีปัญหาอะไร
มั๊ย ขาดเรียนบ่อยมั๊ย พ่อแม่มาติดต่อที่โรงเรียนสม่ำเสมอมั๊ย ก็ให้ครูเขาบรรยาย
ไป เราเอาข้อมูลตรงนี้ไว้ก่อน คุยไปแล้ว ครูอาจจะให้เด็กมาพบเราที่ โรงเรียน
เลยวันนั้นก็ได้ แล้วก็ถึงไปคุยกับเพื่อนบ้านเค้า หาข้อมูลต่อไป”

นักสังคมสงเคราะห์ 3 “.....พอพี่ทราบเหตุแล้ว คราวนี้ก็แสวงหาข้อเท็จจริงตามที่อยู่ที่แจ้ง แต่ยังไม่เข้า
บ้านที่เกิดเหตุก่อนนะ จะถามเพื่อนบ้านใกล้เคียงเกี่ยวเหตุการณ์อย่างนั้นอย่างนี้
ก่อน คือ ลักษณะอย่างนี้จะเป็นที่สนใจของคนรอบข้างอยู่แล้ว คือ ถามจับแล้วจะรู้
เขาก็จะบอกๆ ไป แล้วเราจึงให้เขาพาไปบ้านเด็ก”

การพบบุคคลแวดล้อมของเด็กในสถานที่ทำงาน

ในกรณีที่แพทย์แจ้งนักสังคมสงเคราะห์กรณีเด็กถูกทารุณกรรม นักสังคมสงเคราะห์ก็จะไป
ดูเด็กที่เตียงคนไข้ก่อนว่า เป็นอย่างไร มีญาติอยู่หรือไม่ หากมีญาติอยู่ก็จะพูดคุยกับญาติคนไข้ แล้วจึงนัดมา
คุยต่อที่ห้องทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อหาข้อมูลในส่วนที่เป็นรายละเอียดต่อไป แต่หากข้อมูลไม่ชัดเจน
หรือมีข้อมูลที่ต้องศึกษาเพิ่มเติม อาจจะไปเรียกญาติคนอื่นหรือวางแผนเยี่ยมบ้าน หรือบางครั้งอาจจะ
ประสานงานหน่วยงานอื่นเพื่อขอความช่วยเหลือต่อไป เช่นเดียวกับนักสังคมสงเคราะห์สายงานอื่นที่บางครั้งมี

บุคคลแวดล้อมเด็กมาให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่ทำงาน โดยที่นักสังคมสงเคราะห์อาจไม่ต้องลงชุมชนก็ได้ ดังตัวอย่างคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างบางคนดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 14 “การเข้าถึงอันที่ 1 หลังจากแพทย์ส่งมาปรึกษานักสังคมฯ ก็ไปดูที่เตียงเด็กเป็นยังไง มีญาติอยู่มั้ย ถ้ามีก็ทำความคุ้นเคย อาจถามอาการทั่วไป หลังจากนั้นค่อยลงลึกลงไป อย่าลืมว่าญาติเขารู้ตัวแล้ว และต้องพยายามปกป้องตัวเอง เราจะไม่จู้จี้จุกจิกแต่ใช้การสร้างสัมพันธภาพ อาจจะใช้เวลา 2-3 ครั้ง ในการสร้างสัมพันธภาพ การล้วงลึกจะต้องนัดผู้ปกครองให้เข้ามาในห้องนักสังคมฯ จะไม่ตามไปที่เตียงเพราะไม่มี Privacy เราต้องคุยกับเขาในห้องที่มีมิดชิดหลังจากได้ข้อมูลแล้ว การเยี่ยมบ้านก็จำเป็นในบางครั้ง ...การเยี่ยมบ้านอาจจะไม่จำเป็นในการหาข้อมูลเพิ่มเติมในครั้งแรก การเยี่ยมบ้านจะทำได้ก็ต่อเมื่อ หนึ่งเป็นการหาข้อมูลสองติดตามผล ก็ต้องดูเป็น Case มันไม่มีสูตรตายตัว บอกไม่ได้”

นักสังคมสงเคราะห์ 12 “ไม่ค่อยได้ลงเยี่ยมบ้าน เพราะงานใน Ward ก็ต้องรับด้วย ส่วนใหญ่ก็จะส่งต่อนักสังคมในศูนย์สาธารณสุข ในเขตที่เขาดูแล ประสานงานต่อ ส่วนน้อยที่จะลงไปเอง แต่ถ้าเป็น Case หนักๆ ก็ต้องลงไป”

นักสังคมสงเคราะห์ 17 “บางที่ติดต่อไปที่โรงเรียน ครูเค้าก็พาเด็กมา Counseling ที่สำนักงาน ก็ดีเหมือนกัน”

อย่างไรก็ตาม การไปเยี่ยมบ้าน ลงชุมชน หรือการพบบุคคลแวดล้อมในที่ทำงานนั้น จะไม่ได้ข้อมูลครบตามที่ต้องการ ในการพูดคุยกันครั้งแรก แต่นักสังคมสงเคราะห์จะต้อง พบกับบุคคลแวดล้อมเด็ก โดยเฉพาะคนในครอบครัว และญาติพี่น้อง อย่างน้อย 2-3 ครั้ง เพราะในครั้งแรกที่พบกัน อาจจะเป็นเพียงแค่การสร้างสัมพันธภาพเท่านั้น ข้อมูลอื่นๆ อาจจะยังไม่ได้ และการที่จะได้ข้อมูลในรายละเอียดเพื่อจะนำมาประกอบการพิจารณาช่วยเหลือนั้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีเทคนิควิธีการพูดในลักษณะที่ไม่ใช่การสอบข้อเท็จจริงแต่จะใช้ความเป็นมิตรและความจริงใจเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำงานดังตัวอย่างต่อไปนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 3 “คือปกติเราเข้าไปคุย เข้าไปคุยเนี่ยไม่ใช่แบบลักษณะเข้าไปแบบตำรวจ เราไม่ได้สอบปากคำ ก็เป็นการคุยปกติว่า เอ๊ะ! มันเกิดอะไรขึ้น สร้างสัมพันธฯ ขึ้นอยู่กับความใกล้ชิด พอมีความใกล้ชิด เค้าก็จะไว้ใจเรา ถามอะไรก็จะกล้าเปิดเผยกับเราเยอะ”

- นักสังคมสงเคราะห์ 10 “บางครั้งเขาจะไว้วางใจกับเรา เราก็ Clam อารมณ์เขาก่อน ให้เขาเข้าใจว่าหน้าที่เราจะทำประโยชน์อะไรให้เด็ก ที่เราพบเด็กจริงๆแล้วเด็กได้ประโยชน์นะ ไม่ใช่เราอธิบายให้เขาเข้าใจสักกระยะหนึ่ง จากที่ค่อนข้างไว้วางใจก็จะสงบลง แล้วค่อยๆ ขอความร่วมมือจากเค้า”
- นักสังคมสงเคราะห์ 8 “พี่ใช้ลักษณะความเป็นมิตร เราจะไม่ใช่ลักษณะตำหนิหรือจ้องจับผิด เวลาสัมภาษณ์ก็จะเฉย ๆ ทั้ง ๆ ที่รู้หรือไม่รู้ก็ตาม จะคุยเป็นเรื่องปกติแล้วค่อยเอาข้อมูลมาประมวลปรึกษากันทีมน แล้วค่อย ๆ ลงไปพูดตรง ๆ กับเขา ในกรณีที่มีร่องรอยบาดแผลชัดเจน เช่นมีเลือดออกจากช่องคลอดแต่เขาบอกว่าโดนจักรยานกระแทกมา เราก็จะรอให้เขารู้สึกว่าเราเป็นมิตรก่อน แล้วถึงบอกว่ามันเป็นไปไม่ได้นะ แล้วใครที่เป็นผู้กระทำ และคุณคิดว่าเป็นใคร ซึ่งเขาอาจรับหรือไม่รับก็ได้ เราจะบอกว่ามันเป็นสิ่งที่จะต้องช่วยเด็กจะต้องได้รับการคุ้มครอง แต่เราจะไม่ออกไปในเรื่องกฎหมายมากนัก จะไปในเรื่องของการรักษา เพราะเราอยากผูกมิตรให้เขามาหาเรา ถ้าเอาแต่ในเรื่องกฎหมาย พวกนี้จะหนีหมด”
- นักสังคมสงเคราะห์ 17 “.....เราจะไม่จู้จี้มดัดขาด แต่อาจจะใช้เวลา 2-3 ครั้ง ในการสร้างสัมพันธ์ภาพก่อน...”

จากผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า กระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ไม่ได้หาจากสื่อใดสื่อหนึ่งเพียงสื่อเดียว แต่ได้ประมวลจากหลายสื่อประกอบกัน ไม่ว่าจะเป็นจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ และหากไม่มีข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ นักสังคมสงเคราะห์ก็ไม่สามารถที่จะหาวิธีการช่วยเหลือในแต่ละขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับความต้องการของเด็กแต่ละคน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 5 วิธีการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม

การศึกษาในส่วนที่ 5 เป็นการตอบปัญหาในการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการจะทราบว่านักสังคมสงเคราะห์มีรูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมอย่างไร

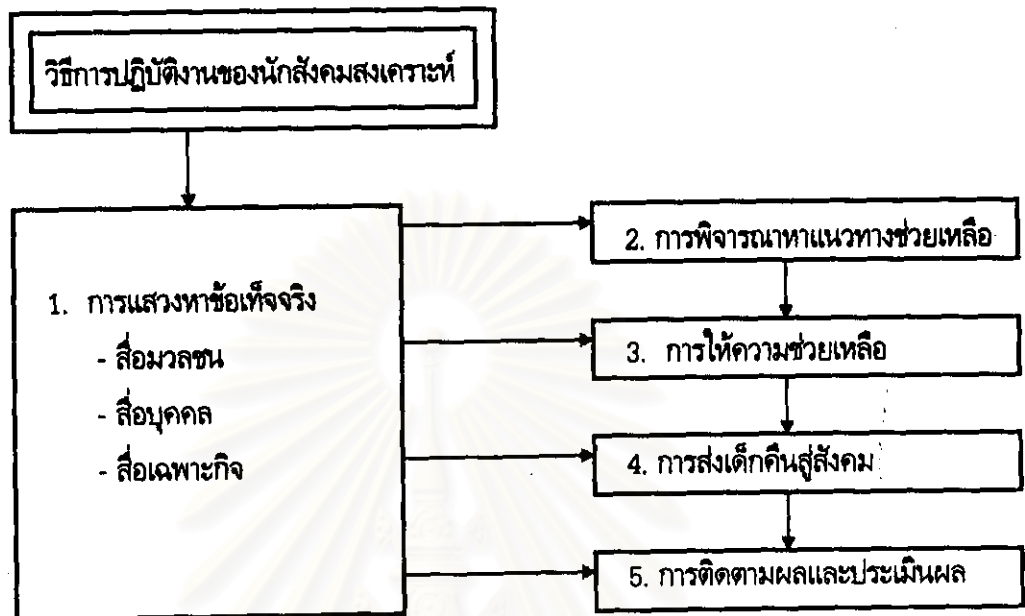
จากผลการศึกษาสามารถสรุปการหาข้อมูลและการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมได้ 5 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

1. การแสวงหาข้อเท็จจริง
2. การพิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือ
3. การให้ความช่วยเหลือ
4. การส่งเด็กคืนสู่สังคม
5. การติดตามผลและประเมินผล

1 การแสวงหาข้อเท็จจริง

การแสวงหาข้อเท็จจริงเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนแรกของการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ซึ่งรายละเอียดการทำงานในขั้นตอนนี้เป็นรูปแบบเดียวกับที่ได้ปรากฏผลในส่วนที่ 4 ดังนั้น กระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นการปฏิบัติในขั้นตอนแรกสำหรับการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อช่วยเหลือเด็กถูกทารุณกรรม อย่างไรก็ตาม การแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงนี้ มิได้สิ้นสุดเมื่อมีการดำเนินงานช่วยเหลือในขั้นตอนต่อไป แต่จะมีการแสวงหาข้อเท็จจริงในรูปแบบกระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารดังกล่าวในทุกขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อให้วิธีการช่วยเหลือเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับความต้องการของเด็กที่ถูกทารุณกรรมแต่ละคน ดังนั้นการแสวงหาข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงนี้ จึงมีความจำเป็นยิ่งในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม โดยสามารถสรุปเป็นภาพการดำเนินงานได้ดังนี้

ภาพที่ 4 แสดงถึงความสัมพันธ์ของการแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในขั้นตอนอื่น ๆ ของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม



2 การพิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือ

การประเมินให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมนั้นจากผลการศึกษา พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่โดยเฉพาะนักสังคมสงเคราะห์ที่ทำงานในเขตปริมณฑลจะเป็นผู้ประเมินกันเองภายในหน่วยงานของตน โดยมีได้มีการประชุมร่วมกับนักวิชาชีพอื่น หรือประชุมทีมสหวิชาชีพตั้งที่ หน่วยงานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานของภาคเอกชนบางหน่วยงานได้กระทำอยู่ ดังนั้น วิธีการพิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือเด็ก ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ 2 ที่ดำเนินการภายหลังจากได้ข้อเท็จจริงแล้ว จะมีวิธีการดำเนินงานใน 2 รูปแบบ คือ 1.) การดำเนินงานโดยนักสังคมสงเคราะห์ของหน่วยงานนั้น และ 2.) การดำเนินงานในรูปแบบทีมสหวิชาชีพ

2.1 การพิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือ โดยการประเมินของนักสังคมสงเคราะห์ภายในหน่วยงาน

ในกรณีนี้ ภายหลังจากที่นักสังคมสงเคราะห์ได้รวบรวมข้อเท็จจริงจากเด็กและบุคคลแวดล้อมของเด็ก รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์ และตำรวจ มาเรียบร้อยแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะตัดสินใจพิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือเด็ก ภายในกลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ของหน่วยงานเองโดยไม่มีนัก

สังคมนาสงเคราะหจากหนวยงานอื่น หรือนักวิชาชิพอื่นเขามาไม่วางรวมในการตัดสินใจดำเนินการแกไขปัญหา ของเด็กที่ถูกทารุณกรรม ซึ่งนอกจากวิธีการพิจารณาเชนนีจะนิยมกระทำกันในเขตปริมณฑลแล้ว ยังสามารถ ใชักับกรณีทีบุคคลในครอบครัวเป็นผู้กระทำ หรือกรณีทีเด็กอยู่ในภาวะเสี่ยง ซึ่งนักสังคมนาสงเคราะหต้อง ตัด ลินใจแยกเด็กทันที รวมถึงใชักับกรณีทีบุคคลภายนอกครอบครัวเป็นผู้กระทำด้วย โดยนักสังคมนาสงเคราะหได้ แสดงความคิดเห็นในส่วนนีไวัดังนี้

- นักสังคมนาสงเคราะห 16 "ตัดสินใจเองได้ เพราะการช่วยเหลือนี้เป็นไปตามระเบียบไม่ได้นอกเหนือไม่ได้ผิด กฎหมาย เพราะเรื่องไปทำ Case เป็นอำนาจการตัดสินใจของเราอยู่แล้วเชนดูแล้ว ว่า แคตักเตือนโดยไม่วางความ หรือสงสถานสงเคราะห แล้วกัทำเรื่องรายงานตาม ลำดับชั้น หัวหน้าจะไม่ลงรายละเอียดปลีกย่อย นอกจากเรื่องทีเกี่ยวข้องกับคน เยอะ ๆ หรือเป็นเรื่องทีเกี่ยวกับสื่อมวลชน แต่เรื่องทีเป็น Case ลักษณะของการ ให้ความช่วยเหลือผู้ต้อยโอกาสสามารถจับได้โดยเราเอง ในเรื่องของวิชาชิพแล้ว สามารถตัดสินใจได้เอง นอกจากเรื่องทีดูแล้วรุนแรง และมีผลให้คนภายนอกได้รับ รั้ เช่นมีการร้องเรียนจากชาวบ้านให้เห็น หรือมีการส่งโรงพยาบาลหรือมีการแจ้ง ความ เราอาจตัดสินใจได้ในทีมนักสังคมนา แต่ต้องปรึกษาหัวหน้าอีกทีหนึ่งว่า เห็นด้วยมั๊ย ทีเราทำอย่างนี"
- นักสังคมนาสงเคราะห 17 "เมื่อได้ข้อมูลมาแน่นอนแล้วว่า แม่เลี้ยงทารุณเด็ก กัจะคุยกับน้อง ๆ ถึงการช่วยเหลือต่อไปจะทำอย่างไร จะคุยกันในกลุ่มนักสังคมนาสงเคราะห หากมีปัญหากัปรึกษา หัวหน้า ถ้าหัวหน้าเห็นด้วยกัจะดำเนินการไปเลย ถ้าหัวหน้าไม่เห็นด้วยกัจะคุยกัน ใหม่ แต่ไม่เคยประชุมกับหนวยงานอื่น"
- นักสังคมนาสงเคราะห 11 "เรากัดูลักษณะ Case ไม่วางเป็นทีจะเข้าสหวิชาชิพทุก Case จะดูทีความรุนแรง ของลักษณะทีเกิดขึ้นกับเด็กหากประเมินแล้วว่า Case นีเป็นแค่แนะนำและคอยดู พฤติกรรมต้อยไป กัจะคุยกับนักสังคมนาที่ฝาย เก็บข้อมูลไว้ แล้วติดตามผลเป็น ระยะ"
- นักสังคมนาสงเคราะห 13 "ซึ่งกัอาจจะหาข้อมูลด้านอื่น จากตำรวจด้วยเพื่อนบ้านด้วย หรือโรงเรียน มา ประกอบกัน เราไม่วางยกตัวนสรูป กัจะปรึกษากับนักสังคมนาคนอื่น หรือจากคนทีมี ประสบการณ์มากกว่าเรากัจะถามตรงนั้นด้วย"

- นักสังคมสงเคราะห์ 20 “เด็กที่ถูกทารุณกรรมจากบุคคลนอกครอบครัว ถ้าดูแล้วว่าผลกระทบที่ผ่านมามีว่า ไม่ซับซ้อน ไม่มีปัญหาเชื่อมโยงกับอำนาจปกครองของเด็กที่เราจะแทรกแซงช่วยเหลือ ดังนั้น จะใช้การประสาน ไม่จำเป็นต้องมาพร้อมทีม”
- นักสังคมสงเคราะห์ 9 “.....แต่ในกรณีที่ไม่ใช่บุคคลในครอบครัวทำ เราจะมาประเมินดูความรุนแรงอีกที อาจใช้วิธีประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาช่วยเป็นด้าน ๆ องค์กรไทม์มี resource ด้านไหนเราจะดึงเข้ามา เป็นลักษณะการประสานงาน.....”

2.2 การพิจารณาให้ความช่วยเหลือโดยการประเมินของทีมสหวิชาชีพ

การประเมินในลักษณะนี้จะดำเนินงานร่วมกันโดย แพทย์ นักกฎหมาย และนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งอาจจะเป็นทีมสหวิชาชีพในหน่วยงานนั้นๆ หรืออาจเป็นทีมสหวิชาชีพที่ประสานความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้การประเมินโดยทีมสหวิชาชีพ จะมีได้กระทำกับการทารุณกรรมเด็กทุกครั้งที่เกิดเหตุ แต่จะใช้ในกรณีที่เป็นปัญหาซับซ้อนยุ่งยาก โดยผู้เกี่ยวข้องกับเด็กทุกวิชาชีพดังกล่าวจะเข้าประชุมระดมความคิดเห็น หาแนวทางในการช่วยเหลือเด็กทั้งทางร่างกาย จิตใจ กฎหมาย และทิศทางอนาคตของเด็กเป็นระยะๆ จนมั่นใจว่าเด็กคนนี้มีความปลอดภัย อยู่ในสังคมได้ และในขณะนี้ได้มีหลายหน่วยงานที่มีการดำเนินงานช่วยเหลือเด็กโดยใช้ทีมสหวิชาชีพ ซึ่งมีโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลเป็น ศูนย์กลางการปฏิบัติงาน สำหรับในส่วนของกรมประชาสงเคราะห์ ขณะนี้ก็ได้มีการประสานความร่วมมือกับ ศูนย์สุขภาพจิต โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์แล้ว กลุ่มตัวอย่างบางคน ได้กล่าวถึงการพิจารณาให้ความช่วยเหลือโดยการประเมินของทีมสหวิชาชีพไว้ดังนี้

- นักสังคมสงเคราะห์ 4 “การประเมินเด็กก็มีนักสังคมฯ นักจิตฯ แพทย์ พยาบาลได้ข้อมูลจากที่ต่าง ๆ ที่ไปศึกษากันมาแล้ว มานั่งพิจารณาว่า Case นี้ควรทำยังไงต่อ จะต้องดูความปลอดภัยของเด็กเป็นหลัก แต่บางศูนย์ฯ ที่ยังไม่มัลติดิสциплиนาก็จะ Refer มาที่ศูนย์ที่มี ต้องอยู่ในหน่วยงานเดียวกันก่อน”
- นักสังคมสงเคราะห์ 14 “คือพอทุกคนได้ข้อมูลมาแล้วเราก็จะมีการประชุมปรึกษากัน ทุกคนก็จะเสนอข้อมูลของตน แล้วก็มีการปรึกษากันว่า Case นี้ตกลงว่า ถูกทารุณจริงรึเปล่า อันนี้สำคัญมากๆ ถ้าเราหลงประเด็นหรือมีอคติว่า Case นี้ต้องถูกทารุณกรรมมาแน่แน่ จะทำให้ข้อมูลที่ทุกคนหามาเบี่ยงเบนหมด พอสรุปออกมาว่าเป็น Case ที่ได้รับการยืนยันและมีหลักฐานว่าใช่แน่นอน ก็ดูสภาพเด็กถูกทารุณกรรมแค่ไหน กรณี

ถ้าเด็กถูกทารุณกรรมจนเสียชีวิตก็เป็นเรื่องของนิติเวชที่จะส่งไปแจ้งความ เพราะถือว่าเป็นการเสียชีวิตโดยผิดธรรมชาติ ตำรวจก็ดำเนินคดีต่อไป แต่กรณีที่ถูกขโมยหรือพิกการ ก็ต้องดูอีกทีว่า จะดำเนินคดีกับพ่อแม่ หรือคนเลี้ยงรีเปลา ต้องเป็นความเห็นจากที่ประชุมไม่ใช่ใครคนเดียวหรือสังคมตัดสิน"

นักสังคมสงเคราะห์ 19 "เราก็เอาข้อมูลตรงนั้นมาทำ case conference กับทีมสหวิชาชีพ ซึ่งจะมี แพทย์ จิตแพทย์ นักสังคมฯ ของโรงพยาบาลรับที่ผิดชอบ และรับรู้เรื่องของ Case เมื่อถึงระยะเวลาหนึ่งที่ข้อมูลพร้อม นักสังคมฯ ก็จะเอาข้อมูลเหล่านี้มารวมกัน....พอประชุมทีมสหวิชาชีพครั้งหนึ่ง เราก็จะรู้ว่าข้อมูลใดที่เรายังขาดอยู่ ความรับผิดชอบของใครที่ต้องหามาเพิ่มเติมก็ต้องไปหาอีก การจะหาทิศทางเด็กคนหนึ่งต้องทำ case conference อย่างน้อย 2-3 ครั้ง..."

ทั้งนี้ การพิจารณาให้ความช่วยเหลือโดยการประเมินของทีมสหวิชาชีพนี้ ทางนักสังคมสงเคราะห์หน่วยงานภาคเอกชนจะให้ความสำคัญ และเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการทำงานในลักษณะนี้เป็นอย่างมาก ซึ่งจะแตกต่างกับนักสังคมสงเคราะห์ภาครัฐ โดยเฉพาะที่ปฏิบัติงานในส่วนของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด ที่จะไม่ค่อยมีประสบการณ์ดำเนินงาน ในส่วนของทีมสหวิชาชีพโดยวิธีการปฏิบัตินี้ นักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กได้แสดงความคิดเห็นว่า

".....การประเมินโดยทีมสหวิชาชีพ จะทำกับ case ที่มีความซับซ้อน case ที่มีปัญหาซับซ้อนนี้จะไม่ทำภายในองค์กรของเรา จะเอาทีมนักสังคมของโรงพยาบาลหรือของท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง แล้วก็ทีมแพทย์สาขาต่าง ๆ นักกฎหมาย มานั่งประชุมกับเราอย่างนี้ พอที่จะทำเรื่องอะไรได้บ้าง คือ เราจะมองทั้ง 2 ส่วน คือ มองในส่วนกฎหมาย และอนาคตระยะยาวของเด็ก กฎหมายคือ ทั้งแพ่ง ทั้งอาญา คือเราอาจไม่ดำเนินคดีกับผู้กระทำ ถ้าจิตแพทย์บอกว่าถ้าคุณจับเค้าไป อย่างไม่เด็กก็ไม่ให้ข้อมูล หรือเด็กอาจจะรู้สึกแย่ ไม่สามารถจะวิ่งกลับมาในสภาพเดิมได้ จิตแพทย์จะเตือนเรา ซึ่งการประชุมทีมสหวิชาชีพ จะทำให้เห็นภาพตรงนี้ แต่หากมีนักกฎหมายยืนยันว่าเจ้าหมอนี้หากไม่จับจะไปทำกับคนอื่นได้ หรือหากจิตแพทย์บอกว่าถึงแม้ดำเนินคดีกับคนนี้ แต่ก็คุ้มเพราะคนนี้เป็นจิตเพศ ก็จะมองข้อมูลได้ชัดเจนจากหลายอาชีพ ไม่ใช่จากนักสังคมสงเคราะห์เพียงคนเดียว การให้ความช่วยเหลือก็จะมองได้หลายวิธีและรอบด้านมากขึ้น....."

3 การให้ความช่วยเหลือ

จากผลการศึกษาพบว่า วิธีการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ที่สามารถแบ่งเป็น 3 วิธีคือ การแทรกแซงเพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การบำบัดฟื้นฟูและการให้ความช่วยเหลืออื่นๆ ซึ่งรายละเอียดของทั้งสามวิธีการมีดังนี้

3.1. การแทรกแซงเพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การแทรกแซงนี้จะเป็นการดำเนินการเพื่อแยกเด็กไว้ในสถานที่ที่ปลอดภัยเป็นการชั่วคราว หรืออาจเป็นการส่งเด็กเข้ารับการรักษายาบาลทางร่างกายและจิตใจ หรือเพื่อเป็นการรายงาน / ประสานงานกับพนักงานอัยการในเขตอำนาจในการดำเนินการเกี่ยวกับการปกครองยื่นคำร้องฉุกเฉิน พร้อมกับยื่นฟ้องเพื่อพักอำนาจปกครอง หรือถอนอำนาจปกครอง โดยขอคำสั่งชั่วคราวก่อนคำพิพากษาเกี่ยวกับการแยกเด็กมาคุ้มครอง

ทั้งนี้กระบวนการนี้นักสังคมสงเคราะห์สามารถดำเนินไปพร้อมๆ กับ การแสวงหาข้อเท็จจริง หากพิจารณาเห็นว่าข้อมูลที่พบในระหว่างนั้นแสดงให้เห็นชัดเจนว่า เด็กอยู่ในภาวะเสี่ยงหากอยู่ในสภาพแวดล้อมเดิม นักสังคมสงเคราะห์อาจต้องประเมินสถานการณ์ในขณะนั้นทันที และตัดสินใจเพื่อให้เด็กรอดพ้นจากภาวะเสี่ยง หรืออาจจะทำภายหลังจากการที่ประเมินแล้วเห็นว่าเด็กอยู่ในภาวะเสี่ยง จำเป็นต้องทำการแทรกแซง ซึ่งกระบวนการนี้จะเป็นเรื่องกฎหมาย ในส่วนของ ปว 294 ที่มีประเด็นสำคัญในการให้อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือข้าราชการตำรวจซึ่งมียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป สามารถเข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อมีเหตุสงสัยว่าเด็กคนนั้นพึงได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลือ และเมื่อพิจารณาแล้วว่า สมควรรีบดำเนินการให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพ พนักงานเจ้าหน้าที่ก็สามารถแยกเด็กจากผู้ปกครองเพื่อนำมาไว้ในสถานรับเลี้ยงหรือสถานสงเคราะห์ภายในระยะเวลา 1 ปี

โดยในเรื่องให้การช่วยเหลือเด็กโดยใช้กระบวนการแทรกแซงเพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้านั้น นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างบางคน ได้เล่าถึงวิธีการปฏิบัติงานในส่วนนี้ไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 5 "ส่วนใหญ่จะไม่ใช้วิธีการรุนแรง จะเข้าไปอะลุ่มอล่วยมากกว่า ทั้งนี้ไม่ใช่ทำเพื่อตัวผู้กระทำผิด แต่ทำเพื่อป้องกันเด็ก อย่างคนนอกครอบครัวเป็นผู้กระทำเราเข้ายังไงก็ได้ เรา Protect แต่เด็ก แต่ถ้าเป็นคนในครอบครัวกระทำ ถ้ารุนแรงจะไม่มีอะไรเป็นผลดีแก่เด็กเราจะเข้าไปคุยกับเขา อาจล่อหลอกด้วย หรือถ้าเขารู้แล้วว่าเรารู้ ก็จะคุยกับเขาว่ามันไม่ดีนะ เราจะขอเอาเด็กให้มีการเซ็นหนังสือยินยอมกัน"

นักสังคมสงเคราะห์ 7 “ประเมินดูว่า เด็กสมควรที่จะอยู่กับครอบครัวต่อไปมีัย ครอบครัวมีภาวะวิกฤตหรือไม่ สามารถรองรับเด็กต่อไปได้หรือไม่ ถ้าเผื่อเป็นกรณีที่เป็นบุคคลในครอบครัวจะแยกเด็กออกมา แต่ถ้าเป็นคนภายนอกกระทำอาจจะให้เด็กอยู่ในครอบครัวเดิมแล้วพาเด็กไปตรวจร่างกายเข้าแจ้งความ”

3.2 การบำบัดฟื้นฟู

โดยทั่วไปการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมโดยให้การบำบัดฟื้นฟูนั้น จะเป็นกิจกรรมบำบัดฟื้นฟูทางร่างกาย จิตใจและบุคลิกภาพ ทั้งนี้การบำบัดฟื้นฟูทางร่างกายนั้นจะดำเนินการโดยหน่วยงานแพทย์ ส่วนการบำบัดฟื้นฟูทางจิตใจและบุคลิกภาพ จะดำเนินการโดยหน่วยงานแพทย์ร่วมกับทางโรงเรียนและผู้เกี่ยวข้องซึ่งมีนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ประสานงาน และในบางครั้งอาจจะต้องร่วมเป็นผู้ดำเนินการด้วย การช่วยเหลือในขั้นตอนนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะทำงานเป็น 2 ลักษณะ คือ ดำเนินการบำบัดฟื้นฟูกับเด็กที่ถูกทารุณกรรมทั้งที่อยู่ในสถานสงเคราะห์หรือบ้านแรกรับ และกับเด็กที่อยู่กับครอบครัว โดยในภาพรวมนักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้ประสานงานส่งต่อให้นักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องไปดำเนินกิจกรรมด้านฟื้นฟูแก่เด็ก ตลอดจนเป็นผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคืบหน้าในการบำบัดฟื้นฟูเด็กไว้อีกทางหนึ่งด้วย

ในกรณีของการดำเนินงานบำบัดฟื้นฟูแก่เด็กที่อยู่ในสถานสงเคราะห์หรือบ้านแรกรับนั้น นอกจากเด็กจะได้รับบริการด้านปัจจัยสี่ บริการด้านการศึกษาโดยจัดให้เด็กเข้าเรียนในสถานศึกษา หรือบางคนอาจใช้ระบบทางการศึกษานอกโรงเรียนแล้ว ยังมีบริการด้านการบำบัดฟื้นฟูต่างๆแก่เด็กด้วย ซึ่งการบำบัดฟื้นฟูนี้ นักสังคมสงเคราะห์ของสถานสงเคราะห์หรือบ้านแรกรับจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เช่น โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามธิบดี ศูนย์สุขภาพจิต หรือศูนย์บริการสาธารณสุขต่างๆ เพื่อนำเด็กไปตรวจรักษาทางกาย และบำบัดฟื้นฟูทางจิตใจ รวมถึงประสานกับนักกายภาพบำบัด และนักจิตวิทยาของหน่วยงานในการให้กิจกรรมเสริมต่างๆ แก่เด็กแต่ละคน ดังที่นักสังคมสงเคราะห์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบำบัดฟื้นฟูไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 1 “เพื่อการฟื้นฟูสภาพจิตใจ เราจะนำ Case ส่งไปฟื้นฟูสภาพจิตใจที่ฝ่ายจิตเวชของโรงพยาบาลรามมา ทุกรายขึ้นอยู่กับที่จิตแพทย์เค้าจะนัดเราก็จะนำส่งเด็กไปตามกำหนดนัด”

มากคือ ตอนนีทำงานรัฐมนตรีช่วยฯ ปวีณา เข้ามาทำตามตกลงกับทางศูนย์ฯ แล้ว ก็ค่อนข้างสะดวก หากเป็น Case เร่งด่วนก็พาไปทันที ไม่ต้องนัดล่วงหน้า”

นักสังคมสงเคราะห์ 11 “เมื่อก่อนทำ Case แบบเฉพาะด้าน พอช่วยออกมาเราก็หลุดแล้วไม่ค่อยได้พาไปฟื้นฟู ระยะหลังพอมีการประชุมกับหน่วยงานอื่น เริ่มมีเครือข่าย ก็จะส่งเด็กไปบำบัดฟื้นฟูก็จะส่งไป ที่จิตแพทย์ จุฬาฯ คุณหม่ออ่าพลนี่ละ เดี่ยวนี้ที่มาที่ศูนย์สุขวิทยาจิตด้วย ตอนส่งเด็กบางทีก็ไปด้วย พ่อแม่เขาก็ไปด้วย”

3.3. การให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ

เป็นการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่เด็กและครอบครัว ด้วยวิธีการต่างๆ ของงานสังคมสงเคราะห์ เช่น การให้คำแนะนำปรึกษา การดักเตือน การช่วยเหลือเรื่องเครื่องอุปโภค บริโภค การให้เงินสงเคราะห์เด็ก การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เช่น จัดหาโรงเรียนใหม่ ติดต่อพนักงานอัยการหรือตำรวจในการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด หรือบางครั้งก็จัดหาครอบครัวอุปการะให้กับเด็ก เป็นต้น การให้ความช่วยเหลือประเภทต่างๆ ก็จะพิจารณาเป็นกรณีๆ ไป จะให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น และตรงกับความต้องการของเด็กและครอบครัว รูปแบบการช่วยเหลือจึงมีหลากหลายวิธี ทั้งนี้เด็กคนหนึ่งอาจต้องได้รับความช่วยเหลือหลายรูปแบบประกอบกันเพื่อให้เขากลับมาดำรงตนในสังคมได้ ดังตัวอย่างที่นักสังคมสงเคราะห์ได้ให้ความคิดเห็นไว้ ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 6 “เราก็ตามไปดูและประสานให้ความช่วยเหลือกับโรงพยาบาล ในเรื่องของค่ารักษาพยาบาล ในส่วนที่พ่อแม่ไม่สามารถรักษาได้ เราจะมีเงินช่วยเหลืออยู่ในระเบียบ เพราะฉะนั้นเราก็ประสานกับทางโรงพยาบาลว่า เมื่อมีเด็กถูกทารุณ ขอให้ทางโรงพยาบาลลดหย่อนค่ารักษาให้และจะประสานอีกหลายหน่วย ติดต่อตำรวจว่ามี การแจ้งความหรือยัง จะใช้โทรศัพท์ประสานกันตลอด”

นักสังคมสงเคราะห์ 16 “...จะดักเตือนเขาว่าการลงทะเบียนแรงมันไม่ติดต่อกันนะ เด็กโตขึ้นจะก้าวร้าว ถ้าเห็นว่าเขาช่วยตัวเองได้ ก็จะให้คำแนะนำเขา แล้วบอกว่า เราจะแวะมาเยี่ยมบ่อย ๆ นะ ถ้ารู้ว่าเขายากจนไม่มีที่เรียนก็จะแนะนำทรัพยากรว่า มันมีโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ จะไม่แนะนำให้เข้าสถานสงเคราะห์”

นักสังคมสงเคราะห์ 3 “ถ้าจำเป็นก็ต้องขึ้นศาลด้วย อย่างพวกฝ่ายสวัสดิภาพจะขึ้นศาลบ่อยมาก ในเรื่องของการเป็นพยานให้เด็ก หรือไม่ก็เป็นผู้กล่าวโทษแทนเด็กแบบเนี่ยะ เราจะต้องทำได้ตรงนั้นเป็นผู้กล่าวโทษแทนเด็กด้วย”

4 การส่งเด็กคืนสู่สังคม

ในกรณีที่แยกเด็กมาอยู่ที่สถานสงเคราะห์หรือบ้านแรกรับแล้วภายหลังจากที่เด็กได้รับการบำบัดฟื้นฟู รวมถึงได้รับการช่วยเหลือต่างๆ ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้นสักระยะหนึ่ง เมื่อเห็นว่าเด็กพร้อมที่จะออกจากสถานสงเคราะห์ไปใช้ชีวิตปกติในสังคมภายนอก นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพิจารณาหาที่อยู่ที่เหมาะสมให้กับเด็ก หากเห็นว่าครอบครัวพร้อมที่จะรับเด็กกลับไป นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเตรียมความพร้อมให้กับครอบครัวด้วย โดยให้บริการแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการดูแลเด็ก ช่วยแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของครอบครัว ซึ่งอาจจะต้องประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถส่งเด็กกลับคืนครอบครัวเดิมได้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพิจารณาจัดหาครอบครัวอุปถัมภ์อื่น ซึ่งอาจจะประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านนี้ของกรมประชาสงเคราะห์ ได้แก่ ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม หรือองค์กรเอกชนอื่นดูแลต่อไป หรืออาจจะหาญาติพี่น้องให้กับเด็กดูแล ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างบางคนได้แสดงความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงานในขั้นตอนนี้เช่น

นักสังคมสงเคราะห์ 1 “เราจะดูว่าเด็กคนไหนพร้อมแล้วก็จะคัดรายชื่อออกมาก็จะทำการ conference กับ ครู แม่บ้าน และนักสังคมฯ ที่ดูแล Case เด็กกลุ่มนี้หมอเขาจะนัดบำบัด ซึ่งแต่ละ Case ไม่เกิน 10 ครั้ง ถ้าหมอยืนยันว่าเด็กสามารถย้ายจากบ้านได้แล้ว เราก็จะส่งกลับ โดยเราจะดูว่าถ้าคนกระทำติดคุก แล้วแม่สามารถเลี้ยงดูต่อไปได้แล้ว ก็จะทำให้แม่มาคุยเอาญาติพี่น้องมารับรู้ และให้ช่วยกันดูแลเด็กต่อไปเราถึงจะให้เด็กกลับไปอยู่กับครอบครัว แต่ถ้าผู้กระทำไม่ติดคุก โดยเฉพาะคนที่ที่เป็นพ่อหรือพ่อเลี้ยงเราจะไม่คืนเด็ก แต่จะส่งไปอยู่สถานสงเคราะห์อื่น เช่น บ้านราชวิถี เพราะบ้านเราสามารถรับเด็กไว้ได้แค่ 6 เดือน แต่ก็มีกรณีพิเศษที่อยู่ได้ต่ออีก 3-4 เดือน หากผู้ปกครองเด็กขอเตรียมความพร้อมต่ออีกระยะหนึ่ง หรือเป็นกรณี ที่เด็กยังติดเรียนอยู่ก็อยู่ต่อได้ อีก 3-4 เดือน...ส่วนกรณีที่เด็กพร้อมที่จะออกจากบ้านแล้ว แต่ไม่มีคนรับ เราก็จะส่งไปบ้านราชวิถี เขาอาจจะดำเนินการหาครอบครัวอุปถัมภ์ต่อไปให้ แต่ทางเราจะไม่หาครอบครัวอุปถัมภ์ เพราะเด็กจะอยู่กับเราแค่นี้ระยะสั้น ๆ เท่านั้น”

นักสังคมสงเคราะห์ 20 “หลังจากประชุมทีมแล้วว่าเด็กสามารถกลับบ้านได้ก็จะส่งกลับ แล้วมีการ follow up จากกลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ refer ไปให้คนในพื้นที่ follow up ต่อ ส่วนเด็กที่ไม่สามารถส่งคืนให้ครอบครัวได้ จะหาเครือญาติให้ดูแลต่อ เราจะดูเครือญาติใกล้ชิดก่อนเพราะมีความเชื่อว่า ถ้าเกิดเด็กได้อยู่ในส่วนที่ใกล้ชิด หรืออยู่ในครอบครัว เขาจะมีพัฒนาการการเจริญเติบโตในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 คือ ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ครอบครัว ได้ดีกว่าให้เจริญเติบโตกับกลุ่มภายนอก

5 การติดตามผลประเมินผล

ขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม กล่าวคือ ภายหลังจากที่นักสังคมสงเคราะห์ส่งเด็กคืนสู่สังคม หรือส่งเด็กให้กับนักสังคมสงเคราะห์ผู้ดูแลต่อ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีการติดตามผลประเมินผลเด็กคนนั้น ทั้งนี้วิธีการติดตามผลไม่มีรูปแบบที่แน่ชัด ขึ้นอยู่กับวิธีการปฏิบัติของนักสังคมสงเคราะห์แต่ละคน ซึ่งวิธีการติดตามประเมินผลของนักสังคมสงเคราะห์ทั้งภาครัฐและเอกชน ก็ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก อย่างไรก็ตามบางคนก็ยอมรับว่าไม่ค่อยได้ทำการติดตามผลเท่าใดนัก สำหรับผู้ที่มีการติดตามประเมินผลส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์ในการถามข่าวคราวหรือประสานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบคนต่อไป หรืออาจจะเขียนจดหมาย โทรศัพท์พูดคุยกัน รูปแบบวิธีการดำเนินงานไม่มีขั้นตอนหรือเป็นทางการมากนัก ดังความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางคน ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 1 “หลังจากที่เด็กออกจากบ้านเราไปแล้ว 1 เดือน เช่น ออกไปวันที่ 1 มีนาคม ช่วง 3-4 เมษายนทางเราก็จะมีหนังสือเป็นแบบสอบถามตามไปว่า เขาเป็นอย่างไรบ้าง แต่ถ้าดูว่าเป็น Case ที่ยังติดตามอย่างใกล้ชิดก็อาจจะไปเยี่ยมบ้านบ้างตามความจำเป็นทุกครั้งก่อนจะให้เด็กไป จะให้เบอร์โทรศัพท์ ของที่นี้กับญาติ และแนะนำเขาว่ามีปัญหาอะไรให้โทร. เข้ามาบอก ต้องการความช่วยเหลืออะไรหรือจะเข้ามาพบเราปรึกษาปัญหาก็ได้ ตลอดเวลา”

นักสังคมสงเคราะห์ 8 “ก็มีการติดตามผล ส่งต่อทางสาธารณสุขส่วนต่างๆที่อยู่ในกรุงเทพฯ ก็ต้องบอกพื้นฐานต่างๆ ของ Case ว่าเป็นอย่างไร และให้เราติดตาม Case ไปด้วยถ้าเสร็จแล้วผลเป็นยังไง เขาก็จะแจ้งให้ทางเราทราบ”

นักสังคมสงเคราะห์ 11 “...ติดตามผลมันไม่ค่อยมี เพราะฉะนั้นเด็กมีโอกาสจะถูกกระทำซ้ำ เราก็กำลังคุยกันว่าจะจัดระบบตรงนี้ยังไง”

- นักสังคมสงเคราะห์ 12 "...จะโทรไปที่สถานสงเคราะห์บ่อยๆ ว่าเด็กมีพฤติกรรมอย่างไรบ้าง เราจะได้ทราบรายละเอียดเด็กตลอดเวลา ให้สถานสงเคราะห์ดูเวลาญาติไปเยี่ยม ว่าเด็กมีอาการอย่างไรบ้าง โทร.มาเล่าให้ฟัง ซึ่งทางสถานสงเคราะห์ก็ดูแลรับผิดชอบส่วนนี้อยู่แล้ว"
- นักสังคมสงเคราะห์ 4 "...ส่ง Case ไปให้สุขภาพจิตแล้วเราดำเนินการต่อแค่นั้น เราต้องติดตามประเมินว่าเด็กคนนี้ ดีขึ้นหรือเปล่า หรือสมควรส่งไปอยู่ที่ไหน แล้วนำผลที่ได้มาประเมินร่วมกันในทุกวิชาชีพอีกทีว่า Case นี้เป็นอย่างไร ถ้าเกินความสามารถก็จะส่งไปยังหน่วยงานที่เขาทำโดยตรง เช่นศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก ตอนนั้นเขาเข้ามาโดยตรงก็เลยส่งมอบให้เขา เขามีกำลังมากกว่าเราในเรื่องของเงื่อนไข ขั้นตอน กฎ ระเบียบ ไม่เหมือนกับราชการที่ค่อนข้างยุ่งยากในการออกนอกพื้นที่นอกเวลา ของเขาจะมีความคล่องตัวกว่า"
- นักสังคมสงเคราะห์ 9 "...การติดตาม จะใช้วิธีเยี่ยมบ้าน ลงครอบครัวลงพื้นที่ อีกส่วนหนึ่งที่อยู่ไกลมาก และเราไม่มีเวลา และ case ก็ไม่ใช่ case ที่หนักมากหรือรุนแรงเกินไป จะใช้วิธีการประสานงานกับองค์กรในพื้นที่ให้เขาลงตามเยี่ยม แล้วเราเช็คข้อมูลจากเขา เมื่อมีรายงานกลับว่าเด็กคนนี้เป็นอย่างไร หรืออีกวิธีหนึ่งง่ายที่สุดก็คือ การโทร.คุยกัน ว่าเค้าเป็นอย่างไร อย่างน้อย ๆ เพื่อมิให้การติดต่อตรงนี้ขาดไป..."
- ".....บางทีเด็กใช้วิธีการเขียนจดหมายมาคุยกับพี่ - เพราะตั้งแต่เริ่มต้นทำงานตั้งแต่การเริ่มสร้างสัมพันธ์ภาพกับเด็กและครอบครัว จะใช้วิธีการเปิดในเรื่องของการเขียนจดหมาย เขียนบันทึกกับเด็กทุก ๆ คน บางคนจะส่งบันทึกมาให้ว่า ในแต่ละเดือนมีอะไรบ้าง หนูรู้สึกอย่างไร หนูคิดอย่างไร ชีวิตหนูเปลี่ยนแปลงอย่างไร แล้วเราก็ตอบกลับไปในวันถัดมา แล้วส่งคืนกลับไปว่าสิ่งที่หนูบันทึกมานั้นคืออะไร แล้วพี่คิดว่าอย่างไรกับสิ่งที่เค้าเขียนมา หรือจดหมายตอบโต้ก็ใช้วิธีนี้....."

อย่างไรก็ตาม วิธีการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์จะไม่จำกัดบทบาทเฉพาะการแก้ไขช่วยเหลือด้วยวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ และกระบวนการดังกล่าวข้างต้นเท่านั้น นักสังคมสงเคราะห์บางคนยังมีส่วนดำเนินการในแง่วิชาการ และบางคนที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์ในภาคเอกชน ก็ยังดำเนินการเป็นหน่วยสนับสนุนให้การทำงานช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมเป็นระบบสหวิชาชีพซึ่งเป็นวิธีการที่ต่างประเทศใช้ดำเนินการในด้านนี้อย่างได้ผล ในขณะที่นักสังคมสงเคราะห์บางคนก็ทำงานในส่วนของการวางแผนให้กระบวนการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง และสามารถช่วยเหลือเด็กกลับคืนสู่สังคมปกติ เช่น ตัวอย่างการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์บางคนดังนี้

- นักสังคมสงเคราะห์ 5 “งานสังคมสงเคราะห์ไม่ได้จำกัดแค่การทำ Case ซักประวัติ Counseling เด็ก งานสังคมสงเคราะห์มันก็มีตั้งหลายแบบ ทั้ง Case ทั้ง Group อย่างของพี่ก็ถือว่า ทำทั้งงานบริหารและการจัดการองค์กรด้วย จะใช้คำว่า Organize เลยมันก็ไม่เชิง คือ เข้าไปทำงานให้ทีมสหวิชาชีพมันเป็นจริง เดิมชอบช่วยความรับผิดชอบในส่วน กรุงเทพฯก็จะมีโรงพยาบาลธรรมศาสตร์, จุฬาฯ, ศิริราช แล้วก็มิวสิคฯ ต่างจังหวัด ก็มีขอนแก่น สงขลา ชลบุรี ตอนนั้นก็มาอยู่ที่ศูนย์สุโขทัยจิต แต่ศูนย์ฯ ก็เป็นด้าน จิตอย่างเดียว กำลังเริ่มหาว่าจะเอารามาหรือโรงพยาบาลเด็กมา Co กับศูนย์สุโขทัยจิต ให้ครบทั้งฝ่ายกายฝ่ายจิต คือพยายามทำยังไงก็ได้ ให้ทีมสหวิชาชีพเป็น ทีมจริง ๆ”
- นักสังคมสงเคราะห์ 14 “ที่อื่นอาจจะทำแค่ช่วยเหลือเด็กเท่านั้น แต่เราก็พยายามสร้างเรื่องการอบรมและ เครือข่ายขึ้นมา เพราะมีองค์กรรวมกันจะทำให้การทำงานด้านนี้ดีขึ้นสะดวกขึ้น”
- นักสังคมสงเคราะห์ 15 “หน้าที่ทางวิชาการก็เป็นการฝึกอบรม ทำโครงการค้นหาป้องกันบำบัดฟื้นฟูเด็กที่ถูกทารุณกรรมครั้งแรกทำเมื่อปี 2535 ร่วมกับภาควิชากุมารของโรงพยาบาล จุฬาฯ...ตอนนี้แพทย์ก็เปลี่ยนใหม่บ้าง เจ้าหน้าที่บางคนที่เปลี่ยนใหม่กันเยอะเยะ บางคนไม่ทราบเรื่องนี้ ปีนี้ก็เลยทำโครงการอบรมเรื่องเกี่ยวกับการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของผู้เกี่ยวข้องเป็นทีมก็จะมีทั้งแพทย์ พยาบาล นักสังคมฯ มาอบรมด้วยกัน...”

ข้อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ภาครัฐและเอกชน

จากการศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ดังกล่าวข้างต้นพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ภาครัฐและเอกชนมีวิธีการปฏิบัติงานในรายละเอียดที่แตกต่างกันพอสมควร สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

1. **ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน** การทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาคเอกชนจะมีความคล่องตัวกว่านักสังคมสงเคราะห์ของภาครัฐ เนื่องจากเป็นองค์กรเอกชนจะทำงานเฉพาะด้าน มีกลุ่มเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่แน่ชัด มีผู้ปฏิบัติงาน และกฎ ระเบียบไม่มากนัก ในขณะที่องค์กรของรัฐเป็นองค์กร

ใหญ่ที่เต็มไปด้วย กฎ ระเบียบที่เคร่งครัด อันเป็นอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงาน ดังตัวอย่างที่นักสังคมสงเคราะห์ภาครัฐผู้หนึ่งได้ให้ข้อคิดเห็นว่า

“.....ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กเรามีกำลังมากกว่าเรา ในเรื่องของเงื่อนไข ขั้นตอน กฎ ระเบียบ ที่ไม่เหมือนกับราชการที่ค่อนข้างยุ่งยาก.....”

นอกจากนี้ การปฏิบัติงานของนักสังคมภาครัฐ จะจำกัดบทบาทของตนในการทำงานได้เพียงบทบาทการเป็นนักสังคมสงเคราะห์ตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง แต่นักสังคมสงเคราะห์ของภาคเอกชนสามารถสวมบทบาทอื่นได้ เช่น ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรือบทบาทอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การทำงานสะดวกขึ้น เช่น กลุ่มตัวอย่างบางคนก็กล่าวว่า

“.....บางครั้งที่ต้องเข้าไปหาข้อมูลในโรงเรียน ก็พูดกับเด็กและสวมบทบาทว่า เราเป็นครู เด็กจะรู้สึกใกล้ชิด จะสร้างสัมพันธภาพกับเด็กได้ง่ายขึ้น.....”

2. การรับทราบหรือสืบทราบเหตุการณ์ทารุณกรรมเด็ก

การปฏิบัติงานช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ภาครัฐส่วนใหญ่จะรับทราบหรือสืบทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการทารุณกรรมเด็ก ทั้งจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล โดยให้ความสนใจกับข้อมูลจากทั้งสองแหล่งเท่า ๆ กัน ในขณะที่นักสังคมสงเคราะห์ของภาคเอกชนจะให้ความสนใจกับข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับรายงานจากสื่อบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการรายงานทางโทรศัพท์ขององค์กรเครือข่าย ญาติ พี่น้องของเด็ก และพลเมืองดี มากกว่าข้อมูลเบื้องต้นที่ปรากฏออกมาในรายงานข่าวของสื่อมวลชน โดยให้เหตุผลว่า การรับแจ้งเหตุจากรายงานที่ปรากฏในสื่อมวลชนนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐเข้าไปดูแล้วรับผิดชอบแล้ว ทั้งนี้ นักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กได้กล่าวว่า

“.....ส่วนใหญ่ข่าวจากหนังสือพิมพ์ เราจะไม่ค่อยเน้น เพราะจะมีหน่วยงานอื่นเข้าไปดูแลแล้ว แต่เราจะเน้นจากที่มีคนโทร.เข้ามาแจ้ง.....”

และ “.....รับ case จากโทรศัพท์มากที่สุด 60-70% เป็นบุคคลจากหน่วยงานทั้งของ NGO และภาครัฐแจ้งมา เป็นจดหมายก็มี ใครเป็นคนรับแจ้ง จะมีการเช็คข้อมูลกลับไป....”

3. ประสิทธิภาพและความชำนาญเฉพาะด้าน

เนื่องจากการทำงานขององค์กรภาคเอกชนเป็นองค์กรที่ไม่ใหญ่นัก และเป็นการทำงานเฉพาะด้าน มีกลุ่มเป้าหมายที่ให้ความช่วยเหลืออย่างชัดเจน การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม จึงมีประสิทธิภาพและความชำนาญมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด และศูนย์บริการสาธารณสุข ซึ่งต้องปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายประเภท ดังตัวอย่างที่นักสังคมสงเคราะห์ได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“.....นักสังคมฯของจังหวัด มีงานหลายด้านที่ต้องทำ ไม่ได้ทำเฉพาะแต่เรื่องเด็ก มีงานอื่นเข้ามาตลอด.....” และ “.....หน่วยงานของเราทำตั้งหลายอย่าง ตั้งแต่คนแรกเกิดจนกระทั่งตาย จะเยอะมากไม่ว่าคนไข้จะเป็นโรคอะไรมา ถ้าเมื่อมีปัญหาเศรษฐกิจ สังคม ร่วมเข้ามาด้วย ก็ต้องถึงมือนักสังคมฯ เราต้องช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้ เหมือนกับต้องทำทุกเรื่อง และก็มีแค่คนเดียวในศูนย์.....”

4. **พื้นที่ในการปฏิบัติงาน** แม้ว่ากาปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ภาครัฐ จะทำงานกับเด็กที่ถูกทารุณกรรมเฉพาะในเขตพื้นที่และขอบเขตที่หน่วยงานของตนรับผิดชอบเท่านั้น แต่ก็มีหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบกระจายครอบคลุมในทุกส่วนของประเทศ ในขณะที่นักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก แม้จะสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกพื้นที่ แต่ก็จำกัดด้วยจำนวนบุคลากรที่มีไม่มากนัก การปฏิบัติงานในบางครั้งจึงอาศัยการประสานงานกับภาครัฐ ดังที่กลุ่มตัวอย่างผู้หนึ่งได้กล่าวไว้ดังนี้

“.....อย่างกรณีที่มี case เกิดขึ้นในจังหวัดต่าง ๆ ตอนนี้เราจะพยายามดึงประชาสงเคราะห์จังหวัดเข้ามาร่วม ยิ่งตอนนี้จังหวัดมีพนักงานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของแต่ละจังหวัด ก็จะดึงตรงนั้นเข้ามา.....”

นอกจากนี้ จากการสังเกตวิธีการทำงานของกลุ่มตัวอย่างบางคนและสภาพแวดล้อมในหน่วยงานต่าง ๆ ยังพบว่า ลักษณะและรูปแบบการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์บางประการ ตลอดจนบรรยากาศสถานที่ในการทำงาน บางจุดอาจมีผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบต่อวิธีการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ที่พบจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

การศึกษาวิจัยซึ่งได้ข้อมูลหลักจากสัมภาษณ์แบบเจาะลึกครั้งนี้ นอกจากจะทำให้ทราบข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์แล้ว ยังทราบถึงความแตกต่างในบางส่วนของการทำงานระหว่างนักสังคมภาครัฐและเอกชน ดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วนั้น ผู้วิจัยยังได้ใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยใช้ช่วงเวลาสั้น ๆ ระหว่างทำการสัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์ในหน่วยงานต่าง ๆ และได้สังเกตตามแนวที่วางไว้ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบเพิ่มเติมเท่านั้น ซึ่งแนวทางในการสังเกตนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญคือ

1. บรรยากาศสถานที่ปฏิบัติงานโดยทั่วไป
2. ลักษณะท่าทาง และวิธีการทำงาน ตลอดจนการปฏิบัติตัวของนักสังคมสงเคราะห์ ในระหว่างการปฏิบัติงาน
3. ลักษณะการเข้ามาติดต่อนักสังคมสงเคราะห์ของผู้รับบริการ (case) และญาติ

ทั้งนี้สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับวิธีการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ได้ดังนี้

1. บรรยากาศสถานที่ปฏิบัติงานโดยทั่วไป

จากการที่ได้มีโอกาสเข้าไปศึกษาในหน่วยงานด้านสวัสดิการสังคม ให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นสภาพแวดล้อม บรรยากาศของหน่วยปฏิบัติต่าง ๆ ว่า สถานที่โดยทั่วไปของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความไม่เหมาะสมบางประการในการให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายเท่าใดนัก โดยเฉพาะหน่วยงานของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด ซึ่งมีการจัดองค์การที่ไม่เป็นสัดส่วน พื้นที่คับแคบ และที่สำคัญ ไม่มีห้องสัมภาษณ์และให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการไว้เฉพาะ ทำให้การพูดคุยกับกลุ่มเป้าหมายและผู้รับบริการอื่น ๆ ไม่มีความเป็นส่วนตัวและไม่เป็นความลับ อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความไม่สะดวกใจในการให้ข้อมูลของตนแก่นักสังคมสงเคราะห์

นอกจากนี้ เอกสารได้จัดวางอย่างไม่เป็นระเบียบเท่าใดนัก อาจทำให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความไม่สะดวกในการค้นหาข้อมูลในกรณีจำเป็นเร่งด่วน และบางครั้งเอกสารอาจมีการสูญหายได้โดยง่าย ยิ่งไปกว่านั้น เป็นที่น่าสังเกตว่า สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดทั้ง 3 แห่ง จะมีประชาชนไปติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก ตลอดทั้งวัน ซึ่งสำนักงานไม่มีห้องแยกกันเป็นสัดส่วนสำหรับกลุ่มเป้าหมายแต่ละประเภท ทำให้เกิดเสียงอึกทึกครึกโครมตลอดเวลา อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถใช้ความคิดในช่วงเวลาราชการได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานมีความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม สถานที่ปฏิบัติงานสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์และศูนย์สุขภาพจิต มีความเป็นส่วนตัว และเป็นสัดส่วนมากกว่าหน่วยงานดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ นอกจากสถานที่ปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์จะแยกออกมาเป็นสัดส่วนไม่พลุกพล่านและค่อนข้างสงบแล้ว ยังมีห้องสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่จัดไว้เฉพาะ ซึ่งน่าจะทำให้การปฏิบัติงานร่วมกับกลุ่มเป้าหมายกระทำตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ได้สะดวกยิ่งขึ้น

2. ลักษณะท่าทาง และวิธีการทำงานตลอดจนการปฏิบัติตัวของนักสังคมสงเคราะห์ในระหว่างการปฏิบัติงาน

นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่จะมีท่าทางที่เป็นมิตรกับคนทั่วไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องมีการสร้างสัมพันธภาพกับกลุ่มเป้าหมายและผู้เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลา และเท่าที่มีโอกาสได้ยินได้ฟัง นักสังคมสงเคราะห์จะพูดถึงหรือพูดจากับเด็กตลอดจนญาติของเด็กด้วยคำพูดในเชิงบวก โดยนักสังคมสงเคราะห์จะใช้คำเรียกแทนตัวเองว่า "พี่" กับเด็ก และเรียกเด็กว่า "น้อง" แล้วจึงตามด้วยชื่อของเด็กคนนั้น นอกจากนี้นักสังคมสงเคราะห์ที่อาวุโสบางคนใช้คำแทนตัวว่า "น้า" บ้าง "ป้า" บ้าง และนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์หรือบ้านพักจะเรียกตัวเองว่า "แม่" โดยเรียกเด็ก ๆ ว่า "ลูก" ซึ่งวิธีการเรียกขาน

ในลักษณะเช่นนี้ นักสังคมสงเคราะห์บางคนบอกว่าเป็นเทคนิคการปฏิบัติงานของตนอย่างหนึ่งในการสร้างสัมพันธภาพ เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากเด็กและผู้เกี่ยวข้องที่จะทำงานร่วมกันต่อไป

นอกจากทำที่เป็นมิตรและการพูดจาที่เปรียบเสมือนการนับญาติกับกลุ่มเป้าหมายแล้ว ยังพบลักษณะการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ขณะที่สัมภาษณ์พูดคุยเพื่อหาข้อมูลในการนำมาเป็นแนวทางการประกอบการช่วยเหลือนั้น นักสังคมสงเคราะห์จะไม่ค่อยจดบันทึกรายละเอียด อาจมีการจดบันทึกบ้างแต่ก็เป็นเพียงช่วงสั้น ๆ และดูเหมือนว่านักสังคมสงเคราะห์จะให้ความสนใจกับการฟังและสังเกตท่าทางของกลุ่มเป้าหมายมากกว่า

3. ลักษณะการเข้ามาติดต่อนักสังคมสงเคราะห์ของผู้รับบริการ (case) และญาติ

จากการที่พบผู้รับบริการและญาติที่เข้ามาติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง ขณะที่ผู้วิจัยกำลังทำการสัมภาษณ์ เพียง 4 ราย สันนิษฐานว่าลักษณะท่าทางและการพูดคุยของผู้รับบริการและญาติจะค่อนข้างผ่อนคลาย ในระหว่างการพูดคุยติดต่อนักสังคมสงเคราะห์ของภาคเอกชนมากกว่าของภาครัฐ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กจะแต่งตัวตามสบาย และบรรยากาศของหน่วยงานก็ไม่ค่อยมีลักษณะที่เป็นสำนักงานหรือเป็นทางการมากนัก ในขณะที่นักสังคมสงเคราะห์ภาครัฐจะแต่งตัวค่อนข้างเป็นทางการ และโดยเฉพาะภาพลักษณ์ของหน่วยงานรัฐในสายตาประชาชนทั่วไปค่อนข้างจะเป็นภาพลบที่อาจทำให้ผู้มาติดต่อมีความหวาดวิตกในเบื้องต้น ทำให้เด็กและญาติค่อนข้างเกร็ง เมื่อพูดคุยกับนักสังคมสงเคราะห์ในช่วงแรก ๆ ซึ่งอาจเป็นผลต่อระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วยเหลือ โดยเฉพาะในช่วงเวลาของการสร้างความไว้วางใจให้เกิดความร่วมมือในการทำงานของเด็กและญาติ

ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการแสดงความคิดเห็นถึงการดำเนินการด้านต่าง ๆ ของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม และข้อสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมของผู้วิจัยต่อการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ อย่างไรก็ตามจากประสบการณ์การดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์ในกลุ่มนี้ พวกเขาได้มองเห็นถึงข้อดีและข้อบกพร่องในการดำเนินงานนี้มากมาย สามารถประมวลสรุปเป็นประเด็นความคิดเห็นของพวกเขาดังกล่าวได้ 7 ประเด็น คือ ความคิดเห็นในด้านกฎหมาย ด้านการทำงานภายในหน่วยงาน การทำงานระหว่างหน่วยงาน ด้านตัวเด็กผู้ถูกระทำ ด้านผู้กระทำผิด ตลอดจนด้านการนำเสนอการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน ข่าวสารการทารุณกรรมของสื่อมวลชน ซึ่งรายละเอียดปรากฏในส่วนที่ 6 ของการศึกษาวิจัยนี้

ส่วนที่ 6 **ความคิดเห็นต่างๆ ของนักสังคมสงเคราะห์ต่อการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ ถูกทารุณกรรม**

ผลการศึกษาในส่วนที่ 6 นอกจากจะเป็นการตอบปัญหานำในการวิจัยข้อที่ 3 ซึ่งต้องการทราบถึงปัญหาและความต้องการด้านต่าง ๆ ของนักสังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมแล้ว ยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในข้อที่ 3 ที่ต้องการศึกษาถึงปัญหาและความต้องการของนักสังคมสงเคราะห์ในด้านการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมด้วย

1 **ความคิดเห็นด้านกฎหมาย**

แม้ว่าการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทางกฎหมาย มีกฎหมายมารองรับการปฏิบัติงาน แต่นักสังคมสงเคราะห์หลายคนยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่รองรับอำนาจหน้าที่ของตน (ปว 294) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องน้อยมาก โดยจะทราบเพียงคร่าวๆ ไม่ลึกซึ้ง และเมื่อมีข้อเกี่ยวข้องกับกฎหมายจะทำให้นักสังคมสงเคราะห์เกิดความไม่มั่นใจ และจะปรึกษากับนักกฎหมายหรือเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์เสมอ ตามที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นไว้ ดังนี้

- นักสังคมสงเคราะห์ 5 “กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองเด็กที่ว่า คนทำงานเกี่ยวข้องด้านนี้บางคนยังไม่รู้เลยว่ามีกฎหมายตรงนี้ หลายๆครั้งที่ลงไปทำงานด้วยกัน นักสังคมสงเคราะห์บางหน่วยงานก็จะถามว่า มีกฎหมายตัวนี้ด้วยหรือ มันไม่ค่อยเผยแพร่หรือให้ความสำคัญด้วยว่ากฎหมายตัวนี้ใช้ได้”
- นักสังคมสงเคราะห์ 6 “เวลาไม่แน่ใจว่าเราจะทำอย่างนั้นอย่างนี้ได้มัย กฎหมายคุ้มครองรีเปล่าก็จะปรึกษานักสังคมฯที่กองคุ้มครองฯที่เค้ามีประสบการณ์มากกว่า”
- นักสังคมสงเคราะห์ 18 “เรื่องกฎหมายนี้ยอมรับว่าไม่รู้รายละเอียดครอบคลุมการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมดีพอ”

นอกจากจะขาดความเข้าใจในด้านกฎหมายแล้ว จากการศึกษายังพบว่า นักสังคมสงเคราะห์บางคนมีความรู้สึกว่ กฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานช่วยเหลือได้ทันเหตุการณ์ โดยมีข้อคิดเห็นดังตัวอย่างต่อไปนี้

- นักสังคมสงเคราะห์ 3 "ตอนนี้ทราบว่า เล่ากำลังมีการปรับปรุงเรื่องกฎหมายตรงนี้อยู่ใช้มียะ ภา 294 มันล้าสมัยในเรื่องการแยกเด็ก หรือการลงโทษผู้แสวงหาผลประโยชน์กับเด็ก..."
- นักสังคมสงเคราะห์ 4 "กฎหมายที่อยู่ในปัจจุบัน ในทางปฏิบัติไม่สามารถคุ้มครองเด็กได้ เช่น เด็กถูกทำร้าย ถ้าจับพ่อแม่เขาจะไม่ให้ความร่วมมือในการดูแลเด็กอีกต่อไป ส่วนในกรณีนี้ที่เด็กถูกข่มขืน เมื่อตำรวจรับแจ้งความ ตำรวจเป็นผู้สอบสวนเด็ก โดยไม่มีนักสังคมฯ ไปขึ้นศาลก็ขึ้นศาลแบบผู้ใหญ่ เด็กจะถูกทำร้ายจิตใจตลอด"
- นักสังคมสงเคราะห์ 7 "ในด้านการศึกษาไม่เหมาะสม ส่วนมากเราจะมีปัญหาตรงที่ผู้ปกครองใช้อารมณ์ เกรี้ยวกราดเด็กหุติเด็กเกินเหตุ แต่ความที่เขาเป็นพ่อเป็นแม่เราไม่มีสิทธิ์ที่จะแยกเด็กออกมา ถ้าพ่อแม่ไม่ยินยอม ตรงนี้เรายังไม่มี ก็ทำอะไรช่วยเด็กไม่ได้มาก"

ซึ่งในเรื่องปัญหาทางด้านกฎหมายนี้ นักวิชาชีพผู้เกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นในส่วนนี้ว่า

- นักวิชาชีพ 1 "กฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันก็ยังมีข้อบกพร่องอยู่ ตอนนี้ก็มีการเสนอปรับปรุงเรื่องกฎหมายคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ซึ่งกฎหมายที่ร่างเสนอใหม่นี้จะมีความชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น..."
- นักวิชาชีพ 2 "กฎหมายก็ยังคงคลุมเครือว่าแค่ไหนถึงเรียกว่า abuse และต้อง action แล้วนะ กฎหมายน่าจะระบุว่าบุคคลนี้จะต้องให้ความร่วมมือ เมื่อพบเห็นแล้วมีหน้าที่จะต้องให้ความช่วยเหลือ..."

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหานี้ นอกจากนักสังคมสงเคราะห์จะเสนอให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ซึ่งขณะนี้มีการเสนอแก้กฎหมายอยู่หลายร่างแล้ว ยังแสดงความคิดเห็นว่าควรมีการอบรมเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้กับนักสังคมสงเคราะห์ด้วย และตัวของนักสังคมสงเคราะห์เองต้องมีความกระตือรือร้นปรับปรุงตัวเองในส่วนนี้ด้วย

- นักสังคมสงเคราะห์ 13 "ทางแก้ไขก็ควรจัดการอบรมสัมมนาเพื่ออธิบายกฎหมายด้านนี้โดยเฉพาะ นักสังคมฯเอง ก็ต้องกระตือรือร้น ที่จะศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพราะเท่าที่ดู นัก

สังคมเองก็ไม่กระตือรือร้น กลายเป็นเรื่องที่คนข้างนอกเข้ามากระตุ้นในเรื่องนี้ไป..."

2 ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานภายในหน่วยงาน

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมภายในหน่วยงานของนักสังคมสงเคราะห์เองก็มีปัญหามากมาย เช่น ปัญหาด้านบุคลากร ยานพาหนะ ความไม่เข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ดังที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อคิดเห็นไว้พอสังเขปดังต่อไปนี้

บุคลากร

นักสังคมสงเคราะห์หลายหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็นว่า บุคลากรที่ทำงานด้านนี้มีน้อยมากเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานในส่วนของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลและช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นผู้ประสบภัย คนไร้ที่พึ่ง คนยากจน รวมถึงเด็กสตรี คนชรา คนพิการ ที่ประสบปัญหาครอบครัว เศรษฐกิจ และสังคม ในเขตจังหวัดที่ตนรับผิดชอบ โดยนักสังคมสงเคราะห์ของแต่ละจังหวัดจะมีประมาณจังหวัดละ 4-5 คน ในขณะที่จำนวนผู้ด้อยโอกาสประเภทต่างๆ ที่ต้องการรับความช่วยเหลือมีมากมายหลายหมื่นคน นักสังคมสงเคราะห์จึงไม่สามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือครบตามกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ บางกรณีก็มีการลัดขั้นตอน เพื่อให้การช่วยเหลือเฉพาะหน้า การที่จะช่วยผู้เดือดร้อนให้ช่วยเหลือตนเองได้ตามปรัชญาของงานสังคมสงเคราะห์นั้น บางกรณีก็ไม่สามารถกระทำได้ และในกรณีของเด็กถูกทารุณกรรม ซึ่งเป็นกรณีที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อน มีกระบวนการขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานพอสมควร นักสังคมสงเคราะห์หลายคนก็ยอมรับว่า ไม่สามารถให้เวลากับเด็กได้ทุกรายตามที่ควรจะเป็น และความคิดเห็นนี้ก็สอดคล้องกับความคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์ของกรุงเทพมหานคร ที่ในศูนย์บริการสาธารณสุขแต่ละแห่งมีนักสังคมสงเคราะห์เพียงคนเดียว แต่ต้องดูแลให้คำปรึกษาและช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสทุกคนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ จึงเป็นเรื่องยากที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ครอบคลุม ดังตัวอย่างที่นักสังคมสงเคราะห์บางคนได้แสดงความคิดเห็นไว้ ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 6 "ขาดทรัพยากรบุคคลที่เป็นตัวจักรสำคัญในการทำงาน นักสังคมฯคนหนึ่งต้องทำงานเยอะมากหลายด้าน ทั้งเด็ก สตรี คนแก่ คนตกทุกข์ได้ยาก แต่ลักษณะงานของเราต้องมีความละเอียดอ่อน มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นความ

ต่อเนื่องและความสมบูรณ์ของการช่วยเหลือจึงเป็นไปได้ยาก ทั้ง ๆ ที่อยากจะทำให้จบกระบวนการ”

- นักสังคมสงเคราะห์ 11 “นักสังคมฯเรามีน้อยด้วย ขนาดมีน้อยก็ยังไม่ให้ที่อื่นยืมตัวไป งานก็เลย load อยู่กับคนไม่กี่คน บางทีนัดจะไปเยี่ยม Case ที่บ้าน พอมี Case ด่วนเข้ามาก็ต้องทิ้งทางไหน ให้รอไปก่อน การติดตามก็ไม่ต่อเนื่อง เป็นอยู่บ่อย ๆ”
- นักสังคมสงเคราะห์ 13 “นักสังคมฯของจังหวัดมีงานหลายด้านที่ต้องทำ ไม่ได้ทำเฉพาะแต่เรื่องเด็กอย่างเดียว มีงานอื่นเข้ามาตลอด โอกาสที่จะไปละเอียดอ่อนกับเรื่องนี้ก็ต้องดูเป็นเรื่อง ๆ ไป บางทีเรื่องก็ต้องซ้ำข้ามวันข้ามอาทิตย์”
- นักสังคมสงเคราะห์ 15 “หน่วยงานของเราทำตั้งหลายอย่างตั้งแต่คนแรกเกิดจนกระทั่งคนตาย จะเยอะมาก ไม่ว่าคนไข้จะเป็นโรคอะไรมา ถ้าเมื่อมีปัญหาเศรษฐกิจ/สังคม ร่วมเข้ามาด้วย ก็ต้องถึงมือนักสังคมฯ เราต้องช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้ เหมือนกับต้องทำทุกเรื่องและก็มีแค่คนเดียวในศูนย์ฯ บางทีเราก็อำไม่ไหวเหมือนกัน มี 1 คน ต่อหลายปัญหา บางครั้งก็ทำไม่สำเร็จ”

ยานพาหนะ

การปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องออกไปแสวงหาข้อมูลในชุมชนของผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ การที่จะออกไปพื้นที่นั้นๆ บางแห่งก็ไปไม่สะดวกและไม่ปลอดภัย นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องใช้รถยนต์ของหน่วยงานหรือบางทีถ้ามีกรณีเร่งด่วนที่จะต้องรีบออกไปดำเนินการ หากไม่มียานพาหนะ อาจทำให้งานล่าช้าออกไป ยานพาหนะและพนักงานขับรถยนต์จึงเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการปฏิบัติภารกิจนี้ อย่างไรก็ตามนักสังคมสงเคราะห์หลายคนก็ประสบปัญหาด้านนี้อยู่เสมอ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัวซึ่งปัญหานี้ส่วนใหญ่ก็มาจากการไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องหรือผู้เกี่ยวข้องไม่เข้าใจถึงลักษณะงานและความจำเป็น หรือในบางครั้งยานพาหนะในหน่วยงานนั้นๆ มีไม่เพียงพอกับความจำเป็นเร่งด่วนของงาน ตามที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นไว้ดังนี้

- นักสังคมสงเคราะห์ 7 “มีปัญหาเรื่องการใช้รถมากกว่า เพราะว่าไม่ใช่เราฝ่ายเดียวที่ต้องออกไปทำงาน ติดต่องานนอก ฝ่ายอื่นเขาก็ต้องใช้เหมือนกัน บางทีเกิดฝ่ายเราใช้บ่อยๆ ฝ่ายอื่นก็ไม่ได้ใช้ บางทีต้องใช้รถวันนี้ ฝ่ายอื่นเขาเอาออกไปแล้ว เราก็ต้องเว้นไปอีก

วันหนึ่งเคยเหมือนกันที่ต้องนั่ง Taxi ไป หรือบาง Case ก็ประสานขอรถจากหน่วยอื่นมาช่วย”

นักสังคมสงเคราะห์ 11 “รถไม่ค่อยมี เวลาใช้บ่อยๆ ก็ทว่าใช้มากไป ทั้งที่ออกไปทำ Case แล้วก็มาแต่เรื่องเร่งด่วนทั้งนั้น เขาคงนึกว่าเอาไปใช้งานอื่นด้วยมั้ง ออกไปเยี่ยม Case ที่ก็ตั้งครึ่งวัน ก่อนวันแล้ว ถ้าไม่คิดว่าแค่เดินทางไปกลับก็จะป็นชั่วโมง หนักใจเหมือนกันนะ”

นักสังคมสงเคราะห์ 16 “เวลาจะไปดูเด็ก ไปเยี่ยม Case ไม่ค่อยสะดวกเพราะเรื่องอย่างนี้การเข้าถึงพื้นที่ต้องฉับไว บางที่ไ้รับแจ้งปุ้บ เราต้องออกปั้บ แต่รถมีอยู่คันเดียว เจ้าหน้าที่คนอื่นๆคนอื่นเขาก็กำลังใช้ไปราชการที่อื่น ก็อาจทำให้เรื่องช้าเกินไป”

ความไม่เข้าใจลักษณะงานของเจ้าหน้าที่อื่น

เนื่องจากการทำงานช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม เป็นลักษณะงานที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนในการศึกษาปัญหา ซึ่งต้องระมัดระวังมิให้กระทบความคิดจิตใจของเด็ก มิเช่นนั้นเด็กอาจจะได้รับการทารุณกรรมซ้ำจากกระบวนการให้ความช่วยเหลือของนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ในบางหน่วยงานหลายคนที่ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ จะมีความเข้าใจในประเด็นนี้น้อยมาก บางครั้งหากเด็กมีความจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่คนนั้น อาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ ดังตัวอย่างบางข้อความที่นักสังคมสงเคราะห์ได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 1 “เจ้าหน้าที่ระดับล่างบางคนไม่ค่อยเข้าใจเด็กกลุ่มนี้ เขาจะดูแลให้การปฏิบัติเหมือนกับเด็กอื่น ซึ่งเด็กกลุ่มนี้ เรามีปัญหาที่กระทบจิตใจมากกว่าเด็กประเภทอื่น ต้องดูแล Support ด้านจิตใจมากพอมาเจอกับเรื่องนี้อีก เด็กก็เลยแย่”

นักสังคมสงเคราะห์ 4 “เจ้าหน้าที่ของเรายังไม่มีความรู้ด้านนี้เท่าที่ควร มีเพียงบางคนที่เราอบรมไปเท่านั้น พยายามในสถานรับเลี้ยงเด็กบางคนยังไม่ได้ไปให้ความรู้ว่าการดูแลเด็กที่ถูกกระทำมันเกี่ยวข้องกับกฎหมายนะ ต้องปกป้อง ต้องมีการ Save เด็กนะ แต่พอเราจะเข้าไปทำงานตรงนั้นเขาก็กีดกันเต็มที่”

นักสังคมสงเคราะห์ 16 "มีปัญหาเรื่องความไม่เข้าใจงานของเจ้าหน้าที่บางคนซึ่งเจตนาดีแต่สื่อสารความหมายกับเด็กไม่ค่อยดี บางครั้งเกิดความเสียหายกับการทำงานได้ เพราะเรื่องนี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อน คนไม่มีประสบการณ์ด้านนี้โดยตรง หรือไม่ใช่เจ้าของ Case บางทีให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้การช่วยเหลือที่ผิดพลาดได้"

งบประมาณ

ปัญหาสุดท้ายที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานที่นักสังคมสงเคราะห์ประสบกันเป็นประจำก็จะเป็นเรื่องงบประมาณการให้ความช่วยเหลือซึ่งการให้ความช่วยเหลือเด็กทั้งด้านการรักษาพยาบาล การนำเด็กไปบำบัดฟื้นฟู การให้ความช่วยเหลือเด็กและครอบครัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อเตรียมความพร้อมนั้น จำเป็นต้องใช้เงินจำนวนพอสมควร และเด็กส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการนั้นจะมาจากครอบครัวยากจน ไม่มีเงินมาสนับสนุนในส่วนนี้ หน่วยงานบางแห่งก็อาจจัดสรรให้ได้ แต่ก็อาจจะให้ไม่ได้ทั้งหมด แม้จะมีการประสานกับหน่วยงานอื่นบ้างแล้วก็ตาม การให้ความช่วยเหลือจึงยังไม่สมบูรณ์ เด็กอาจจะไม่ได้รับสิ่งที่ดีที่สุด แต่จะได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสมที่สุดในขณะนั้น

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างบางคนได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ดังนี้

บุคลากร ด้วยจำนวนนักสังคมสงเคราะห์ที่มีอยู่กับการให้ความช่วยเหลือที่ทวีจำนวนมากขึ้น นักสังคมสงเคราะห์อาจแก้ปัญหาด้วยการเลือก Case ที่จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือเร่งด่วน และเป็น Case ที่ค่อนข้างอันตราย มารับการช่วยเหลือครบทั้งกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ สำหรับ Case ที่สามารถช่วยเหลือโดยให้เด็กและครอบครัวดูแลตนเองได้ ก็จะให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือบางสิ่งที่มีความจำเป็น หรือใช้ระบบการประสานงานให้แต่ละหน่วยรับไปดำเนินงานตามความรับผิดชอบให้มากที่สุด

นักสังคมสงเคราะห์ 10 "ก็ต้องเลือก Case ที่ severe ทำ conference จะให้ทำทุก Case ก็ไม่ไหว เพราะ Case ที่ขึ้น conference ต้องใช้เวลาในการหาข้อมูลต่าง ๆ มาก"

นักสังคมสงเคราะห์ 18 "ถ้า Case ไหนดูแล้วว่า พอจะช่วยตัวเองได้ก็ช่วยเขาแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไป เช่น ให้เด็กอยู่กับครอบครัวเดิม แล้วมาพบเราเป็นระยะตามกำหนดนัด หากมีปัญหาเรื่องเศรษฐกิจก็ให้ไปพบหน่วยงานเกี่ยวข้องช่วยแก้ปัญหาด้านนี้ด้วย"

ยานพาหนะ นักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและประสบกับปัญหาด้านนี้ ได้ให้ความเห็นว่าปัญหานี้เกิดขึ้นเมื่อนานและแก้ไขยาก วิธีการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันก็คือให้มีปัญหานี้ให้น้อยที่สุด ด้วยการวางแผนการใช้รถยนต์ล่วงหน้าในแต่ละสัปดาห์ และหากมี Case เร่งด่วนก็ขอใช้รถเป็นกรณีฉุกเฉิน หรืออาจประสานงานกับหน่วยงานเกี่ยวข้อง

ความไม่เข้าใจงานของเจ้าหน้าที่อื่น จากการศึกษาพบว่า การที่จะให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเข้าใจเรื่องงานช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมตรงกัน จะต้องทำการอบรม โดยให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ทุกส่วนทุกระดับ เพื่อให้เขาเกิดการรับรู้ และเข้าใจถึงความแตกต่างในการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมกับเด็กที่ประสบปัญหาด้านอื่น

งบประมาณ ในส่วนนี้นักสังคมสงเคราะห์หลายคนมีความเห็นว่าเป็นเรื่องที่แก้ไขได้ไม่มากนัก เพราะทุกหน่วยงานจะประสบกับปัญหาดังกล่าว ทางแก้ไขก็คือ ประสานขอความอนุเคราะห์จากภาคเอกชน มูลนิธิหรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้เด็กได้รับสิ่งที่ดีและเหมาะสมกับเขาที่สุดในช่วงเวลานั้นๆ

3. ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน

เนื่องจากการทำงานในการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม เป็นการทำงานที่จะต้องประสานการทำงานกับหลายฝ่าย หลายวิชาชีพ เช่น แพทย์ นักกฎหมาย และนักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ทำให้อาจจะมี ความไม่เข้าใจในการทำงานของวิชาชีพอื่นบ้าง ซึ่งเรื่องนี้แม้ว่าจะมีนักสังคมสงเคราะห์บางคนมองว่า อาจจะไม่ ใช่อุปสรรคใหญ่ เพราะสามารถปรับเปลี่ยนพูดคุยแนวคิดกันได้ และในขณะนั้นการทำงานที่มีการประสานกันในเรื่องขององค์กรเครือข่ายก็ทำให้การปฏิบัติสะดวก และมีความชัดเจนขึ้น แต่ก็มีนักสังคมสงเคราะห์อีกหลายคนมองว่ายังคงเป็นอุปสรรค อย่างไรก็ตามหากได้มีการรับรู้ข้อมูลในส่วนนี้จะทำให้การปฏิบัติงานด้านนี้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ปัญหาดังกล่าวได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างวิชาชีพที่เกี่ยวข้องถึงเงื่อนไขการทำงานของแต่ละหน่วยงาน และความเข้าใจไม่ตรงกันเกี่ยวกับรายละเอียดของงาน ซึ่งรายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละส่วนเป็นดังนี้

ด้านข้อมูล

บางครั้งข้อมูลที่ประสานติดต่อกันระหว่างหน่วยงานขาดความชัดเจน เช่น การแจ้งเหตุ หรือการส่งต่อ (Refer Case) ที่หน่วยงานหนึ่งส่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่งขาดความชัดเจนในข้อมูลบางส่วน ทำให้การ

ดำเนินงานต้องล่าช้า เพราะจะต้องมีการสอบถามข้อมูลกลับไปใหม่หรือทำให้หน่วยงานที่รับเรื่องต้องไปแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม

นักสังคมสงเคราะห์ 13 "บางทีข้อมูลที่ทางกอง Fax ให้ไม่ค่อยชัดเจนอาจเป็นเพราะเค้าไม่ใช่คนพื้นที่ เวลาคนโทร. ไปแจ้งเหตุให้รายละเอียดไว้ ก็นึกว่าละเอียดดีแล้วพอมารับปรากฏว่า มันไม่ใช่จะเชื่อกับคนแจ้ง ก็ปรากฏว่า เขาไม่ให้เบอร์โทร. กลับ ก็พยายามหา แต่ก็หาไม่เจอ"

ข้อจำกัดของหน่วยงาน

สาเหตุอาจจะเนื่องมาจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนภายในที่อาจไม่อำนวยความสะดวกให้คนภายนอกในการติดต่อประสานงานเท่าไร หรือการที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบางคนอาจไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงาน โดยใช้ระบบองค์กรและเครือข่ายประสานงาน จึงทำให้การดำเนินงานในส่วนนี้มีปัญหาดังเช่นนักสังคมสงเคราะห์ท่านหนึ่งได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 4 "หน่วยงานแต่ละแห่งมีเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งตนเองมีขั้นตอนมาก ทำให้การประสานงานค่อนข้างยุ่งยาก หรือบางครั้งความคิดเห็นของผู้ส่งกับผู้รับไม่ตรงกันทำให้การช่วยเหลือต้องใช้เวลานาน บางครั้งหน่วยงานที่เราไปประสานเขา คิดว่า เราไปปลุกภาระให้เขาทำต่อ ทั้ง ๆ ที่ไม่ใช่"

นักสังคมสงเคราะห์ 16 "บางครั้งประสานแล้วไม่ได้ตั้งใจ เช่น บางรายที่เราเห็นว่าตำรวจน่าจะให้ความร่วมมือกับเราในการเข้าถึงตัวผู้กระทำ แต่ตำรวจอาจไม่มองตรงนั้น อาจคิดว่าเราคิดมาก การมองปัญหาของเรากับเค้าต่างกัน นักสังคมฯ อาจมองปัญหาละเอียดอ่อน แต่ตำรวจจะคิดถึงในแง่พยานหลักฐาน"

แม้แต่นักวิชาชีพและผู้เชี่ยวชาญเองยังพบกับปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยแสดงความคิดเห็นว่า

นักวิชาชีพ 2 "บางครั้งอาจประสานกันลำบาก ขึ้นอยู่กับแต่ละคน อย่างแจ้งไปบางคนไม่ค่อยสนใจ เหมือนกับไม่ค่อยอยากรับแจ้ง หรือว่าทางคดีก็เหมือนกัน มีความยาก

ลำบากในการประสาน ถึงเป็น Case คดี ต้องขึ้นศาลเพื่อให้การ ต้องใช้เวลามาก
ครึ่งวันหรือเกือบทั้งวันทำให้ไปตรงกับเวลางานประจำ”

ทั้งนี้แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างมองว่าหากแต่ละหน่วยงานได้ทำการพูดคุยหรือ
รับทราบในข้อจำกัดของแต่ละฝ่ายและพยายามปรับปรุงให้ดีขึ้น การประสานงานระหว่างหน่วยงานก็จะลด
ปัญหาลง ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาชีพบางท่านที่ให้ความเห็นว่า

“.....การประสานขึ้นอยู่กับบุคคล โดยหน้าที่ที่ทํากอยู่ มันทำได้แต่ไม่ลึก งาน
สังคมสงเคราะห์ที่มันอยู่ใจ อย่งตำรวจถ้าเขาจะมีใจรวมจริงก็เจาะได้ลึก และมี
ความละเอียดเหมือนกัน คือทัศนคติ ด้านนี้ต้องพัฒนา.....”

4 ความคิดเห็นในส่วนของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านนี้ นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่นอกจากจะแสดงความคิดเห็นว่าจำนวนนัก
สังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านนี้ในแต่ละหน่วยงานมีน้อยมาก เมื่อเทียบกับปริมาณงานดังที่กล่าวไว้ในเรื่อง
ปัญหาบุคลากร อีกสองประเด็นสำคัญที่นักสังคมสงเคราะห์กล่าวถึงตัวเองก็คือ พวกเขายังขาดทักษะความ
ชำนาญ ในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านรวมถึงความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับพัฒนาการของเด็ก และความท้อแท้เมื่อ
หน่วยต่อการปฏิบัติงานด้านนี้ ดังรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไป

การขาดความรู้ทักษะ และความชำนาญของนักสังคมสงเคราะห์

- นักสังคมสงเคราะห์ 8 “ตัวนักสังคมฯยังไม่มีประสบการณ์มากพอ ยังไม่เข้าใจทั้งหมด คือ ไม่ใช่เข้าใจ
เฉพาะสังคมสงเคราะห์ แต่ต้องเข้าใจในเรื่องของโรค effect ผลกระทบที่ถูก
abuse มันต้องเข้าใจทั้งหมด ทั้งการแพทย์และสังคม”
- นักสังคมสงเคราะห์ 17 “ต้องการเรียนรู้อีกมาก จากประสบการณ์และการเรียนรู้จากผู้อื่นที่มีความชำนาญ
มากกว่าตัวเอง หรือจากคำแนะนำของผู้ที่ทำงานจากที่อื่น คือ อย่างน้อยต้องเรียนรู้
มาก ๆ”

นักสังคมสงเคราะห์ 19 “เพิ่งมาทำตรงนี้ได้ไม่นาน ทักษะในการทำกิจกรรมร่วมกับเด็กอาจจะน้อย เท่าที่ฝึกงานมาไม่ได้ไปลงรายละเอียดกับตัว Case คงต้องศึกษาต่อไปว่าต้องมีทักษะหรือจิตวิทยาในการคุยหรือให้เด็กทำอะไรสักอย่าง”

ซึ่งแนวทางในการแก้ไขตรงนี้ นักสังคมสงเคราะห์ก็ให้รายละเอียดเพิ่มเติมว่าหากนักสังคมสงเคราะห์โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ต่างจังหวัดได้มีโอกาสเข้ารับการอบรม/สัมมนากับหน่วยงานอื่น ๆ โดยเฉพาะกับภาคเอกชนก็จะทำให้นักสังคมสงเคราะห์ได้มีโอกาสเปิดโลกทัศน์เรียนรู้ถึงวิธีการต่าง ๆ ในรูปแบบการให้ความช่วยเหลือใหม่ ๆ ทั้งยังมีโอกาสได้แสวงหาความรู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอด้วย

ความเมื่อน่ายท้อถอยของนักสังคมสงเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า นักสังคมสงเคราะห์บางคนที่ทำงานให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมติดต่อกันเป็นเวลานานเกิดความเมื่อน่ายท้อแท้ ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องจากระบบการทำงานภายในหน่วยงาน รวมถึงวิธีการช่วยเหลือเด็ก ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์บางคนได้แสดงทัศนะไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 3 “คืองานที่ทำกับเด็กกลุ่มนี้เป็นงานสำคัญเป็นงานหลัก แต่มีบางจุดที่ทำให้เกิดความไม่คล่องตัว บางทีก็ขาดการเหลียวแล ไม่มีหน่วยสนับสนุน สวัสดิการก็ควรจะดีกว่านี้ ตัวเราเองบางทีก็ถูกเจ้านายลิม หลายอย่างบางครั้งทำให้เราท้อ”

นักสังคมสงเคราะห์ 11 “ท้อถอยสิ้นหวัง บางทีทำ Case มาก เราก็คิดหาวิธีช่วยเขา ซึ่งบางครั้งมันก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่าย อีกเรื่องหนึ่งซึ่งสร้างความเมื่อน่ายท้อ คือ ขาดทีมงาน ทำงานอย่างนี้ ต้องมีทีมงานที่ดี มีแนวคิดเดียวกัน ซึ่งสำคัญมากบางทีก็รู้สึกว่ เราบ้าไปคนเดียว”

ปัญหาต่าง ๆ ที่สร้างตามท้อแท้ให้แก่ นักสังคมสงเคราะห์นี้จะเกิดขึ้นเป็นบางช่วงของเวลาทำงาน วิธีแก้ไขเมื่อเกิดความรู้สึกนี้บางคนอาจจะลาพักชั่วคราว บางคนคิดเรื่องการขอย้ายไปที่อื่น บางคนนึกถึงความผูกพันกับงานที่ตนทำและเด็กที่กำลังดูแลให้ความช่วยเหลือ ก็จะทำให้เกิดพลังทำงานขึ้นมาอีกครั้ง ยิ่งไปกว่านั้นนักสังคมสงเคราะห์บางคนนึกถึง “ลูก” ตัวเอง ด้วยเกรงว่า หากตนไม่ทำงานตรงนี้ ไม่ช่วยงานตรงนี้ สังคมในอนาคตอาจจะยังไม่ปลอดภัยกับลูก จึงเกิดความรู้สึกอยากทำงานขึ้นมาอีกครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหานี้ เช่น

- นักสังคมสงเคราะห์ 3 “แต่ที่นี้การทำงานตรงนี้ฝั่งรากลึกไปแล้ว ไม่รู้หรือกะ มันคงอยู่ในสายเลือดมัน ยิ่งพอนึกถึง Case ก็...ฮึดขึ้นมาใหม่แล้วก็ทำต่อไป ทำงานตรงนี้ก็มีความรู้สึกดี เพราะ Case ที่เราทำงานด้วย ที่เราช่วยอยู่ แยกกว่าเราทั้งนั้น คิดอย่างนี้ก็สบายใจขึ้นบ้าง”
- นักสังคมสงเคราะห์ 11 “สิ่งที่ทำให้มีไฟทำงานขึ้นมาใหม่ก็คือ “ลูก” เป็นห่วงอนาคตลูก กลัวสังคมข้างหน้า จะยังไม่ปลอดภัยสำหรับลูก เคยคิดจะย้ายไปทำงานที่กองอื่นเหมือนกัน แต่ก็เป็นอย่างไม่รู้ ผูกพันกับงานตรงนี้ พุดจริง ๆ แล้วยังชอบงานตรงนี้อยู่...”

5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเด็กผู้ถูกระงับและครอบครัว

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเด็กผู้ถูกระงับนั้น นักสังคมสงเคราะห์มองว่า ปัญหาทั่วไปที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้ความช่วยเหลือเด็ก คือ การที่เด็กได้รับความกระทบกระเทือนจากการทารุณกรรมติดต่อกันมาเป็นเวลานาน และเด็กมีความเกรงกลัวผู้กระทำมากจนทำให้วิธีการเข้าถึงตัวของนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้เด็กเกิดความไว้วางใจจนกล้าที่จะเปิดเผยรายละเอียดต่าง ๆ นั้นกระทำได้โดยยาก และการบำบัดฟื้นฟูต้องใช้เวลาาน โดยเฉพาะกรณีนี้ที่ผู้กระทำเป็นคนในครอบครัว ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ได้แสดงความคิดเห็นในส่วนนี้ไว้ดังนี้

- นักสังคมสงเคราะห์ 7 “บางครั้งเด็กเค้าก็สับสนเหมือนกันว่า เขาไม่รู้สึกว่า สิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเค้า นั้น เป็นสิ่งที่ผิดปกติ เค้าอาจคิดว่ามันเป็นสิ่งธรรมดา อะไรอย่างนี้คะ”
- นักสังคมสงเคราะห์ 11 “เด็กได้รับผลการกระทำ ทำให้มีพัฒนาการช้าในทุกด้าน การฟื้นฟูจึงใช้เวลานาน เพราะเวลาที่เด็กถูกระงับ จนปรากฏเห็นเป็นร่องรอยแล้วถึงมาแจ้งเรา ใช้เวลานานมาก เด็กจึงซึมซับกับเหตุการณ์อย่างนี้ทุกวัน ทุกวัน จนยากจะฟื้นฟู”
- นักสังคมสงเคราะห์ 16 “เด็กกลัวผู้กระทำ กลัวมาก ๆ จนเด็กไม่กล้าเผชิญ ไม่กล้าคุย ไม่กล้าให้ข้อมูลกับเรา จนเราไม่ได้รับรายละเอียดต่าง ๆ”
- นักสังคมสงเคราะห์ 4 “กว่าที่จะเข้าถึงตัวเด็ก จนเด็กเกิดความไว้วางใจและพร้อมที่จะเปิดเผยเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จนเราได้ความจริง จะใช้เวลานานมาก โดยเฉพาะหากเกิดในครอบครัวที่จะต้องพึ่งพาผู้กระทำ เช่น พ่อเป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัว แม่ไม่ได้ทำงาน

ต้องฟังพ่อ หรือพ่อเลี้ยง นี่ละ เด็กจะไม่กล้าเล่าความจริงให้เราฟัง เขากลับใจ กลับจะกระทบถึงแม่”

ในส่วนของการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับครอบครัวเด็กที่มีผลกระทบต่อการให้ความช่วยเหลือในหลายกรณีพบว่า คนในครอบครัวเด็กไม่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ หรือคนภายนอกเข้าไปช่วยเหลือคนในครอบครัวเขา โดยเฉพาะถ้าเป็นกรณีที่คนภายในครอบครัวเป็นผู้กระทำ เพราะคนเหล่านั้นจะมองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่ปัญหา แต่เป็นเรื่องส่วนตัวภายในครอบครัว และยังเป็นกรณีเด็กถูกทารุณกรรมทางร่างกายโดยพ่อแม่ ผู้กระทำจะมองว่าลูกเป็นสมบัติของเขา เขามีสิทธิในตัวลูก ในขณะที่เจ้าหน้าที่เข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาคือคนภายนอก ไม่มีสิทธิเข้าไปก้าวร้าวภายในครอบครัว รวมถึงจะพยายามกีดกันไม่ให้เข้าไปร่วมช่วยแก้ปัญหาด้วย และสำหรับกรณีที่คนภายนอกเป็นผู้กระทำ คนในครอบครัวก็มีความรู้สึกอับอาย กลัวเสียชื่อเสียงจน ไม่กล้าบอกใคร ตลอดจนไม่กล้าขอความช่วยเหลือคุ้มครองจากเจ้าหน้าที่รัฐ ด้วยเหตุผลเหล่านี้จึงเป็นอุปสรรคในการที่นักสังคมสงเคราะห์บางคนได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 3 “เป็นที่หนักใจนะ ในเรื่องการทำงานกับครอบครัวเด็กสำคัญที่สุด เพราะคนที่ทำส่วนใหญ่ก็เป็นคนในครอบครัว ช่วยปกปิดกัน ช่วยเหลือกัน บางทีไม่ได้มองเลยว่า เด็กคนนั้นจะมีผลอย่างไร เหมือนรายที่หนองจอก พ่อก็แล้ว พี่ก็แล้ว น้องก็แล้ว ทำกับเด็กคนเดียว เงียบกันอยู่ในครอบครัว พอฝ่ายสวัสดิภาพเข้าไป ป้ากลับมาชมๆเจ้าหน้าที่ของเราอีกแถมยังไปบอกชาวบ้านไม่ให้มายุ่ง ป้ามีอิทธิพลมาก ไม่ได้มองว่าเด็ก หลานตัวเล็กๆ เป็นเหยื่อ ไปปกป้องคนอื่น ไปปกป้องบรรดาผู้ชายในบ้าน ก็เลยมองว่า ทำงานกับเด็กถูกทารุณกรรมในครอบครัวนี้ โอ้โฮ สุดยอด ไม่ให้ความร่วมมือเสียอย่าง เจ้าหน้าที่ทำอะไรไม่ได้ แถมคุกคามเจ้าหน้าที่อีก ที่มีสิก็เอามาแบ่ง มาชู้”

นักสังคมสงเคราะห์ 8 “แต่ถ้าเด็กถูกกระทำจากคนในครอบครัว อันนี้ก็ยากที่จะช่วย เราไม่มีองค์กรที่จะส่งต่อมากมายที่จะดูแล ในระยะหนึ่งที่เด็กจะต้องกลับไปสู่สังคม แต่ในกระบวนการบำบัดรักษาที่จะทำให้เด็กกับพ่อสามารถจะมาเรียนรู้ใช้ชีวิตและปรับตัวเข้าด้วยกัน มันไม่มีตรงนั้น พ่อแม่ไม่มีเวลาว่างพอ และไม่ได้ใส่ใจกับตรงนี้”

นักสังคมสงเคราะห์ 11 “แนวคิดที่ลูกเป็นสมบัติพ่อแม่ รักว่าให้ผู้รักลูกให้ดี เป็นแนวคิดที่ก่ออาชญากรรม เราเข้าไปแทรกแซงได้ยาก”

นักสังคมสงเคราะห์ 18 “ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากคนในครอบครัวเท่าไร เพราะบางครั้งเขากลัวความผิด เลยปฏิเสธไว้ก่อน หรือบางทีก็กลัวไม่อยากให้เสียชื่อ”

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ฟื้นฟูสำหรับเด็กที่ถูกทารุณกรรม

นักสังคมสงเคราะห์บางคนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ฟื้นฟูสำหรับเด็กที่ถูกทารุณกรรมไว้ว่า ในปัจจุบันหน่วยงานราชการยังไม่มีสถานที่หรือบ้านสำหรับเด็กประเภทนี้แยกจากเด็กประเภทอื่น ๆ โดยปกติแล้วการดำเนินงานในส่วนของรัฐ เมื่อเด็กที่ถูกทารุณกรรมต้องแยกจากครอบครัว จะต้องมาพักที่สถานสงเคราะห์แรกรับเด็กหญิงพญาไท หรือสถานแรกรับเด็กชายบ้านปากเกร็ด ซึ่งสถานสงเคราะห์ทั้งสองนี้ นอกจากจะมีเด็กที่ถูกทารุณกรรมประเภทต่าง ๆ แล้ว ยังมีเด็กที่มีปัญหาด้านความประพฤติ เด็กเร่ร่อน พลาดหลง ขอดทานพร้อมทั้งเด็กกำพร้าถูกทอดทิ้งขาดบิดามารดาหรือผู้ปกครองที่จะให้ความอุปการะอยู่รวมกันในสถานที่แห่งนั้น ทำให้การบำบัดฟื้นฟูตลอดจนการเลี้ยงดูเด็กประเภทอื่นกระทำไม่ได้เต็มที่ นักสังคมสงเคราะห์จึงเห็นว่าควรมีสถานสงเคราะห์ที่รองรับเด็กที่ถูกทารุณกรรมแยกออกมาต่างหาก เพื่อให้การบำบัดฟื้นฟูเด็กกลุ่มนี้เป็น การเฉพาะ ดังตัวอย่างที่นักสังคมสงเคราะห์บางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 1 “ในความคิดของพี่ ควรจะมีสถานที่รับเด็กโดยเฉพาะ case ที่ถูกกระทำทางเพศไว้ต่างหาก เรายังไม่มีองค์กรรับเด็กพวกนี้ไว้โดยเฉพาะ คือ อยุ่เด็กของพี่ที่อยู่รวมกันไปหมด เด็กยังไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน แต่ต้องอยู่ด้วยกัน คุยกันจนรู้ว่าเด็กถูกกระทำมา บางคนก็เอามาล้อเพื่อน ซึ่งข้อมูลตรงนี้เราพยายามปิดที่สุด แต่ก็ปิดไม่ได้ เด็กเขาคุยกันเอง การบำบัดฟื้นฟูก็ยากแล้ว พี่ก็เลยคิดว่าบ้านเราตรงนี้น่าจะมีบ้านที่ 2 แยกต่างหากสำหรับฟื้นฟูสภาพจิตใจเด็กพวกนี้”

นักสังคมสงเคราะห์ 16 “ดูว่ากรมประชาสงเคราะห์ ยังไม่มีที่สำหรับเด็กถูกทารุณกรรมเป็นที่เฉพาะ เพราะพอเราแยกตัวเด็กออกจากครอบครัวเพื่อการบำบัด แต่กลายเป็นว่าเด็กต้องเข้าไปอยู่ร่วมกับเด็กมีปัญหาคืออื่น ๆ ซึ่งการบำบัดฟื้นฟูเด็กที่ถูกทารุณกรรม กับเด็กที่มีปัญหาคืออื่นมันจะต่างกัน มีความละเอียดอ่อน ใช้เวลาไม่เหมือนกัน พอไปอยู่กับเด็กอื่นก็ฟื้นฟูยาก อีกอย่างแรกรับอยู่ได้แค่ 6 เดือน ก็ต้องย้ายที่อีก เด็กก็ถูกส่งไปตามที่ต่าง ๆ การดูแลรักษาไม่ต่อเนื่อง ก็มีปัญหาคืออีก แต่ที่คิดนะถ้าเรามีสถานบำบัดให้เค้าต่างหากน่าจะดีกว่า”

7 ความคิดเห็นต่อการนำเสนอของสื่อมวลชนในกรณีเด็กถูกทารุณกรรม

ผลการศึกษาพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่เห็นว่า การนำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ของสื่อมวลชนเกี่ยวกับการทารุณกรรมเด็กในปัจจุบันยังไม่ค่อยเหมาะสมเท่าใดนัก แม้ว่านำเสนอนี้อาจมีผลดีในแง่ที่ทำให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้รับทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่สื่อมวลชนไม่ค่อยนำเสนอในเรื่องของสาเหตุที่เกิดขึ้น หรือวิธีการที่จะป้องกันเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อให้ประชาชนมีความระมัดระวัง ไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก ยิ่งไปกว่านั้นการนำเสนอของสื่อมวลชนในบางครั้งก็นำเสนอภาพเด็กและครอบครัวที่แม้ว่าจะไม่เห็นใบหน้าที่แท้จริงและใช้นามสมมติก็ตาม แต่เนื้อหาข่าวก็รายงานถึงสถานที่เกิดเหตุโดยละเอียด เด็กจึงเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจนมีความวิตกกังวลที่จะต้องกลับไปอยู่ในสังคมหรือสภาพแวดล้อมเดิม ซึ่งส่งผลถึงการบำบัดรักษาฟื้นฟูสภาพจิตใจเด็กให้มีความลำบากมากขึ้น สื่อมวลชนจึงควรมีการนำเสนอข่าวด้านนี้ในลักษณะของบทความหรือเป็นการวิเคราะห์ข่าวที่จะทำให้ผู้รับสื่อได้รับประโยชน์จากข่าวสารด้านนี้มากขึ้น ตามที่กลุ่มตัวอย่างบางคนได้เสนอข้อคิดเห็นในเรื่องนี้ไว้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ 8 “ข่าวเรื่องเด็กถูกทารุณกรรมในสื่อต่าง ๆ ให้ทั้งผลดีและผลเสีย ผลดี ก็คือ คนตื่นตัวกัน แต่ผลเสียดูจะมากกว่า เพราะจะลงชื่อ ที่อยู่ของพ่อแม่ หรือลงภาพอย่างน้อยคนใกล้ชิดเขาก็รู้ว่าเป็นใคร คนก็จะเข้าไปตอกย้ำกับเด็ก มันก็เป็น ผลเสียกับเด็กและครอบครัว หรือบางทีข่าวก็ลงข้อมูลอย่างรวดเร็ว โดยไม่ดู ข้อเท็จจริงว่าสาเหตุมาจากอะไร บางครั้งทำให้ครอบครัว ล่มสลายเลยนะ เพราะเข้าใจผิดกัน นักข่าวมักลงเป็นบวก หรือไม่ก็เป็นลบเลย”

นักสังคมสงเคราะห์ 9 “.....จริง ๆ แล้วไม่เห็นด้วยกับการรายงานข่าวเด็กถูกทารุณกรรม โดยเฉพาะข่าวที่ลงหน้าหนึ่งคือ ไม่อยากให้อาเด็กและครอบครัวเป็นจุดขายในสื่อต่างๆ เพราะเป็นผลกระทบกับตัวเด็กและครอบครัวมาก หากเอาตัวเด็ก หรือครอบครัวที่เกิดปัญหานี้ไปทำในเชิงของการรณรงค์ หรือเป็นสื่อบุคคลพิเศษ ตรงนี้เห็นด้วย แต่ต้องไม่เจาะจงว่าเป็นเด็กคนไหนะ”

นักสังคมสงเคราะห์ 20 “ข่าวตามหนังสือพิมพ์จะเป็นชนิดให้ประชาชนลุกฮือ ให้ความตระหนัก แต่ไม่ได้ชี้แนะว่าจะมีวิธีการป้องกันอย่างไรสื่อไม่ได้เสนอแง่มุมที่ให้ผู้คนมีสติหรือมีความรู้เพิ่มขึ้น จะเสนอให้เห็นในแง่ของความฉับไว ว่ามีการจับกุมอะไรต่อมิอะไร ซึ่งพี่มองว่า ผลร้ายที่เกิดขึ้นจะมีมากกว่า ถามว่าสังคมได้อะไรมั๊ย? สังคมได้การตื่นตัวในแง่ของความตระหนัก แต่เค้าจะป้องกันตัวถูกมั๊ย เค้าป้องกันไม่ถูก เพราะ

ไม่มีการมองในเรื่อง stop ของการป้องกันที่เป็นขั้นตอน ทั้งยังส่งผลด้านลบให้กับกระบวนการทำงานคุ้มครองเด็กอีกด้วย จริง ๆ แล้วลีนน่าจะนำเสนอ 2 ส่วน ส่วนที่ 1 รายงานสถานการณ์ ส่วนที่ 2 เป็นการเน้นให้เห็นถึงวิธีการป้องกันแก้ไข จุดยุติของปัญหาจะทำให้คนได้รับประโยชน์จากตรงนี้

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักวิชาชีพผู้เกี่ยวข้อง

ในส่วนที่ 7 นี้ เป็นผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในข้อที่ 4 ซึ่งต้องการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานด้านสวัสดิการสังคมและนักวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์และด้านอื่น ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านสวัสดิการสังคมและตัวแทนของผู้เกี่ยวข้องในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ที่มีส่วนในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม รวม 4 คน คือ

1. นายอิระวัชร จันทระประเสริฐ อธิบดีกรมประชาสงเคราะห์
2. นายตระกูล วินิจฉัยภาค อัยการพิเศษฝ่ายกิจการต่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด
3. นายแพทย์ชาติ วิฑูรชาติ ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช
4. พ.ต.ท.เชวงศักดิ์ ลินสูงสุด รองผู้กำกับการ กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน

โดยประเด็นในการสัมภาษณ์ผู้บริหารและนักวิชาชีพผู้เชี่ยวชาญกลุ่มนี้ เป็นการสอบถามความคิดเห็นในเรื่องทั่วไปที่ เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม โดยเน้นในส่วนนโยบาย ความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์ปัจจุบัน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ตลอดจนความคิดเห็นต่อการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนในเรื่องเด็กที่ถูกทารุณกรรม และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ซึ่งการศึกษาปรากฏผลดังนี้

ความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมในสถานการณ์ปัจจุบัน

ในส่วนการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์นั้น ผู้บริหารและนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องได้ให้ข้อคิดเห็นว่าการบวนการแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นของนักสังคมสงเคราะห์ จะต้องเป็นข้อมูลสังคมในเชิงลึกและมีความละเอียดมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้นักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทั้งหมดทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น แพทย์ นัก

กฎหมาย หรือนักสังคมสงเคราะห์ ควรนำข้อมูลที่ได้ทุกส่วนมาแลกเปลี่ยน เพราะข้อมูลที่ต่างฝ่ายต่างมีนั้น อาจเป็นข้อมูลที่อีกฝ่ายต้องการ หรืออาจจะเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานของอีกฝ่ายก็ได้ ดังนั้นเมื่อมีการประชุม ข้อมูลที่ได้มาทุกชนิดทุกประเภทควรแจ่มแจ้งให้ที่ประชุมได้รับทราบ เพื่อช่วยกันคิดหาแนวทางแสวงหาข้อมูล อื่น ๆ มาสนับสนุนประเด็นต่าง ๆ ในการช่วยเหลือเด็กอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

นอกจากนี้นักวิชาชีพบางคนได้แสดงทัศนะว่า นักสังคมสงเคราะห์ควรเข้าถึงตัวเด็กกลุ่มเสี่ยงที่จะ ถูกทารุณกรรมให้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีการลงปฏิบัติในชุมชน เข้าถึงชุมชนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้ การปฏิบัติงานทำได้อย่างทั่วถึงและทันเหตุการณ์ รวมถึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับการทารุณกรรมใน หลาย ๆ พื้นที่ และได้กล่าวแสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้ไว้ว่า

".....วิธีการที่นักสังคมสงเคราะห์ควรจะทำในเรื่องของการสืบทราบคือ การเข้าชุมชน เข้าโรงเรียน เข้าร่วมกิจกรรมสังคมให้มากขึ้น นักสังคมฯต้องได้รับการฝึกอบรมด้านนี้ด้วย เพื่อให้เข้ากับชุมชนได้อย่างจริงจัง มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึงและทันต่อเหตุการณ์ เพราะบางครั้งเด็กถูกทำร้ายทารุณมาตั้ง 3-4 ปีแล้วเพิ่งรู้ อันนี้เป็นเพราะเข้าไปไม่ถึงหรือเข้าไปรีเปล่า ต้องเข้าถึงข่าวให้เร็วขึ้น รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบมากขึ้น ทำหลาย ๆ ด้าน หลาย ๆ พื้นที่ที่นักสังคมฯดูแลอยู่ และก็ต้องให้ความรู้คนในพื้นที่มากที่สุดด้วย"

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม

มีผู้ให้แนวคิดและนโยบายการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมไว้ว่า การช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ต้องเป็นการช่วยเหลือที่ครบวงจร กล่าวคือ เด็กจะต้องได้รับการบำบัด ฟื้นฟู ปรับสภาพ และ พัฒนาในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กที่ต้องเข้ามาอยู่ในอุปการะของกรมประชาสงเคราะห์ จะต้องสามารถช่วยเหลือตนเองได้เมื่อพ้นจากอุปการะแล้ว ที่สำคัญคือ ขณะนี้กรมประชาสงเคราะห์ยังไม่มีสถานสงเคราะห์สำหรับเด็กถูกทารุณกรรมเป็นการเฉพาะ โดยเด็กกลุ่มนี้ไม่ควรที่จะอยู่ร่วมกับเด็กกลุ่มที่มีปัญหาประเภทอื่นที่สถานแรกรับเด็กพญาไท หรือปากเกร็ด เนื่องจากวิธีการช่วยเหลือเด็กแต่ละประเภทจะมีความแตกต่างกัน และการช่วยเหลือเด็กกลุ่มดังกล่าวจะต้องมีความละเอียดอ่อน เป็นอย่างมาก ทั้งนี้นักวิชาชีพผู้เกี่ยวข้องให้ความเห็นไว้ว่า สถานที่แห่งนี้จะต้องเป็นที่ที่ให้ความเป็นอิสระกับเด็ก มีความสงบ และเป็นธรรมชาติ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการบำบัดฟื้นฟูเด็กเป็นอย่างมาก และต้องมีนักสังคมสงเคราะห์ที่มีทักษะเฉพาะทำงานกับเด็กกลุ่มนี้ด้วย

ยิ่งไปกว่านั้นยังมีผู้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมในส่วนของกรมประชาสงเคราะห์ไว้ว่า ต้องมีความพร้อมที่จะให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นเข้ามาตรวจสอบการทำงานในหน่วยงานของกรมตลอดเวลา และการทำงานด้านนี้ควรดำเนินการในรูปแบบการบริหารสมัยใหม่ กล่าวคือ ทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐ เอกชน NGO หรือประชาชน ต้องร่วมมือกัน ประสานการทำงานร่วมกัน และพยายามที่จะให้หน่วยงานของรัฐเลิกลง แต่มีการทำงานในลักษณะเครือข่ายมากขึ้น เพื่อช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีนโยบายให้องค์กรเอกชนเข้ามาช่วยเหลือการดำเนินการของกรมประชาสงเคราะห์ โดยที่กรมจะเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณและกำกับการดูแลในส่วนของนโยบาย

นอกจากนี้ทั้งผู้บริหารและนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องยังให้ความเห็นอีกว่า ความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานการณ์ปัจจุบัน อยู่ที่การทำให้ครอบครัวเข้มแข็ง ดูแลตนเองได้ ดังนั้นการทำงานควรจะต้องเปิดการรูกไปที่ครอบครัว ชุมชน และสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนหรือหมู่บ้านนั้น ๆ โดยการดำเนินงานควรจะต้องเริ่มจากการช่วยเหลือครอบครัว ด้วยการทำให้ครอบครัวเข้มแข็งสามารถดูแลตนเองได้ ซึ่งจะส่งผลไปถึงชุมชนท้องถิ่นนั้นสามารถพึ่งพาตัวเอง โดยมีองค์กรของรัฐ และ NGO สามารถดำเนินการได้ ก็ให้ NGO ดำเนินการไปโดยรัฐให้การสนับสนุนงบประมาณและเป็นผู้ควบคุมนโยบาย ตลอดจนเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ให้กับผู้ดำเนินการ ดังตัวอย่างที่นักวิชาชีพบางคนได้กล่าวไว้ดังนี้

".....เราก็มองดูงานที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือเด็กจะมีใครมาเกี่ยวข้อง ใกล้ที่สุดก็คือครอบครัว เราก็ต้องเน้นหนักไปที่ครอบครัว ต่อมาก็เริ่มดูว่าครอบครัวดีแล้ว คนที่อยู่ข้างครอบครัวคือใคร เพื่อนบ้านช่วยได้อย่างไรบ้าง เพื่อนบ้านก็ต้องสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมประชาธิปไตย คนที่อยู่ ที่เห็นที่เข้าใจปัญหา ก็จะกระโดดเข้ามาแก้ไข ไม่ใช่รัฐมนตรีหรืออะไรที่ห่างไกล ชาวบ้านเห็นปัญหา ชาวบ้านเข้าใจปัญหาชาวบ้านก็อยากเข้าไปร่วมแก้ไขปัญหา ก็ช่วยกัน โดยมีองค์กรของรัฐเข้ามาเสริม....."

".....เราอาจจะเอาหน่วยงานที่เค้ามีประสบการณ์อยู่แล้วมาช่วย เหมือนกับกรณีสถานสงเคราะห์ที่ปากเกร็ด ที่กรมประชาสงเคราะห์เปิดให้สหทัยเข้าไปทำ ดึงทรัพยากรพวกนี้มาใช้ ถ้า NGO ต้องการทำให้ NGO ทำ แล้วเราถอยออกมาให้การสนับสนุน พุดงาย ๆ ถ้าเขารักที่จะทำให้เขาทำ เราเป็นคน supervise และ support .. supervise นี้รวมถึงการ monitor อะไรด้วยนะ น่าจะดีกว่า....."

ความคิดเห็นต่อประเด็นการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนในเรื่องเด็กถูกทารุณกรรม

สำหรับประเด็นของการนำเสนอเรื่องราวการทารุณกรรมเด็กในสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ มีผู้ให้ข้อคิดเห็นว่าการนำเสนอดังกล่าวมีผลทั้งแง่บวกและลบ ในแง่บวกนั้นทำให้สังคมได้เกิดการรับรู้ในประเด็นปัญหา แต่ลักษณะการนำเสนอไม่สามารถทำให้ผู้รับสารเห็นว่าเป็นประเด็นที่ทุกคนต้องออกมารณรงค์ ช่วยกันแก้ไข ยิ่งไปกว่านั้นนักวิชาชีพบางคนยังมองว่าการนำเสนอข่าวในรูปแบบปัจจุบัน นอกจากจะทำให้ผู้กระทำผิดมองเห็นช่องทางหลบหลีกมากขึ้นแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อเด็กและครอบครัว ตลอดจนกระบวนการช่วยเหลือบำบัดฟื้นฟูอีกด้วย

“.....การใช้สื่อตอกย้ำ ถ้าเป็นการเสนอข่าวต่อเนื่องในกรณีที่เด็กตายไปแล้ว อย่างนั้นเห็นด้วย เห็นว่าสื่อจะต้องเสนอข่าวตั้งแต่แรกเลยว่า เหตุการณ์เกิดอย่างไร เกิดจากความผิดพลาดตรงไหน ขบวนการป้องกันควรจะเสริมสร้างขึ้นมาอะไรบ้าง กระบวนการยุติธรรมที่เข้ามาตรงนี้ ถ้าไม่มี DNA จะทำอย่างไร หรือว่าควรจะเสริมไปเลยว่า ถ้า DNA ทำได้ผล ข่าวควรตีไปเลยว่า DNA จะเป็นผู้ช่วยพระเอกตัวจริงที่จะใช้พิสูจน์ได้ ตรงนี้ข่าวและสื่อจะช่วยเสริม”

ทั้งนี้นักวิชาชีพบางคนยังให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่สื่อนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับการทารุณกรรมเด็กไว้ใน 2 ลักษณะ คือ มีทั้งภาพบวกและลบ ซึ่งนักวิชาชีพมองว่า การมีข่าวด้านนี้ในทางบวกทำให้คนในสังคมมีการตื่นตัวมากขึ้น ได้เข้าใจ ระมัดระวังและมีการมองเห็นปัญหามากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็ส่งผลในแง่ลบกับตัวเด็กและการทำงานของแพทย์ ซึ่งพบบ่อย ๆ ก็คือ การเปิดเผยข่าวที่ทำให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวเด็กมาก เช่น มีการลงรูปหรือมีการสัมภาษณ์เด็ก ซึ่งตรงจุดนี้จะมีผลกระทบต่อจิตใจเด็กมากทำให้การรักษายากขึ้น ความร่วมมือจากเด็กจะน้อยลง และเด็กไม่อยากพบใคร ยิ่งไปกว่านั้นบางครั้งเด็กถูกถามนำไปบ่อย ๆ ไม่ว่าจะสื่อหรือคนรอบข้างก็ตาม เมื่อมาพบแพทย์เด็กอาจตอบแบบพยายามเอาใจ คืออาจจะรู้ว่าพอมีคนมาถามคำถามอย่างนี้ ให้ตอบอย่างนี้ พอมายคุยกับแพทย์ซึ่งต้องการความจริง เด็กตอบไปอีกรูปแบบหนึ่ง ทำให้ความน่าเชื่อถือลดลงเกิดผลเสียเยอะมาก

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ในเรื่องของการทำงานเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมในสถานปัจจุบันนั้น ผู้บริหารและนักวิชาชีพเห็นว่ารัฐควรมีทีมงานที่ทำงานเกี่ยวกับเด็กที่ถูกทารุณกรรมเป็นทีมเฉพาะ 4 ฝ่ายคือ นักกฎหมาย นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ตำรวจ ซึ่งทีมนี้จะต้องเป็นทีมที่ทำงานด้านการแสวงหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ

เกี่ยวกับการทรมานรวมถึงการปกป้องเด็กไม่ให้ถูกทรมาน โดยจะทำงานประสานกับทีมงานด้านนี้ของโรงพยาบาล ซึ่งจะทำให้การทำงานด้านนี้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงต้องมีสถานที่บำบัดฟื้นฟูเด็กเป็นการเฉพาะ และควรมีกฎหมายที่ระบุให้บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือเมื่อพบเห็นเหตุการณ์และต้องเข้าช่วยเหลือทันที (Reporting Law) ซึ่งนักวิชาชีพคนหนึ่งได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า

“.....อันนี้เป็นจุดใหญ่ที่เราดูมาก เด็กถูกทำร้ายส่วนใหญ่เป็นรายที่มีบาดแผลชัดเจน ที่นี้อาจจะมีรายที่ถูกทำร้ายบ่อย ๆ อาจไม่รุนแรงขนาดที่ชาวบ้านยังไม่แจ้งตำรวจ แต่มีโอกาสที่อนาคตอาจถูกทำร้ายรุนแรงขึ้น ในกลุ่มนี้เรายังไม่ได้ action ตอนนี้ไม่รู้ใครไป action อย่างทรมานเจ็บป่วยไม่รักษาหรืออยู่บ้าน ไม่ค่อยดูแลปล่อยละลอน ๆ กลุ่มนี้เป็นบทบาทโดยตรงของนักสังคมฯเลยนะ ที่จริงควรจะมีหน่วยงาน โดยตรงมา action ในจุดนี้ควรมีนักสังคมฯเป็นแกนหลัก อย่างที่บอกว่าต้องมีทีม ทีมนี้จะเป็นทีมที่ไป investigate หรือปกป้องเด็ก แต่กฎหมายก็ยังคงคลุมเครือว่าแค่ไหนถึงเรียกว่า abuse แล้วนะ จะต้อง action แล้วนะ กฎหมายน่าจะระบุว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมมือ เมื่อพบเห็นแล้วมีหน้าที่ต้องช่วยเหลือ เมื่อขอความร่วมมือแล้วต้องร่วมมือ อันที่สามคือหน่วยงานที่เกี่ยวกับการรักษาตอนนี้มีน้อยมาก ต้องไปอาศัยหน่วยงานที่มีจิตแพทย์เด็กซึ่งก็มีน้อยมาก ควรมีหน่วยงานเฉพาะในการฟื้นฟูเด็ก...”

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย