



## อาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส : ทางออกของการแก้ไขปัญหาความรุนแรงในชุมชนเมือง

นุชนาฏ ยูอันเงาะ\*

### บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งให้ทราบและตระหนักถึงบทบาทของอาสาสมัครในชุมชน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่องค์กรภาครัฐ ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเริ่มเล็งเห็นความสำคัญ โดยเฉพาะเมืองใหญ่อย่างกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น มีการแข่งขันสูง ก่อให้เกิดปัญหาสังคมที่มีความหลากหลาย ซับซ้อน และทวีความรุนแรง โดยเฉพาะครอบครัวที่เป็นรากเหง้าของปัญหาส่วนใหญ่ของชุมชน เช่น ปัญหาการกระทำทารุณกรรม ทั้งต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ตลอดจนการปล่อยปละละเลยทอดทิ้งผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ปัญหาเหล่านี้หากไม่มีผู้คอยประสาน ช่วยเหลือ ดูแล อาจจะทำให้ผู้ตกเป็นเหยื่อต้องทนทุกข์ทรมาน ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของมนุษย์และสังคม ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการจากภาครัฐยังไม่สามารถกระทำได้อย่างทั่วถึง และตรงกับความต้องการ ดังนั้นการมีอาสาสมัครในชุมชนจะเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาในเชิงรุก ด้วยการส่งเสริมให้คนในชุมชนเข้าร่วมกันแก้ไขปัญหาในชุมชนของตนอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ :** อาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส

วันที่ 21 ตุลาคม ของทุกปี นอกจากจะเป็นวันพระราชสมภพของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีแล้ว พระองค์ยังพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เป็นวันของผู้ทำประโยชน์ให้กับสังคม นั่นคือวันอาสาสมัคร เมื่อเอ่ยถึงคำว่า อาสาสมัคร สิ่งแรกที่เรานึกถึงคือผู้ที่มีความเสียสละ สมครใจในการทำงานโดยไม่หวังผลตอบแทน และไม่จำเป็นต้องให้มีใครมาร้องขอหรือเชิญชวน ทั้งนี้เพราะงานใด กิจกรรมใดก็ตาม ถ้าเป็นไปด้วยความสมัครใจ ไม่มีใครบังคับแล้ว

ย่อมจะทำให้เกิดผลดี ดังนั้นองค์กรภาครัฐหลายหน่วยงานจึงเห็นความสำคัญที่จะให้มีงานอาสาสมัครขึ้น ทั้งนี้เพราะการทำงานของภาครัฐอาจจะให้บริการช่วยเหลือ ยังไม่ทั่วถึงและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนเท่าที่ควร โดยเฉพาะในชุมชนเมืองซึ่งมีสภาพปัญหาที่หลากหลายและซับซ้อน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการสอดส่องดูแลการเกิดภัยต่าง ๆ จะทำให้ชุมชนสามารถป้องกันภัยต่าง ๆ ได้ตั้งแต่เริ่มแรก ด้วยเหตุนี้ กรุงเทพมหานครจึงได้มีการ

\* อาจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



ส่งเสริมให้เกิดกลุ่มอาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสขึ้นในชุมชน

### เพราะเหตุใดจึงต้องมีอาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน

ปัจจุบันปัญหาการกระทำรุนแรงต่อเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ ตลอดจนการปล่อยปละละเลยผู้ด้อยโอกาส เช่น คนพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ เป็นต้น มีมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และเศรษฐกิจเป็นไปในแนวทางการบริโภคนิยม คนในสังคมมุ่งสะสมวัตถุ ทรัพย์สินเงินทองให้มากที่สุดจึงก่อให้เกิดการแข่งขัน การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว ไม่มีเวลาให้กับสมาชิกในครอบครัว ปล่อยปละละเลยสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะเด็กและคนชรา บางครั้งอาจรุนแรงถึงขั้นการทำร้ายร่างกายหรือจิตใจ ซึ่งลักษณะการกระทำรุนแรงเกิดขึ้นในชุมชนหลายรูปแบบ ดังนี้

1. การกระทำรุนแรงต่อคู่สมรส โดยฝ่ายหญิงที่ถูกกระทำจากฝ่ายชายโดยเจตนา ซึ่งเป็นการกระทำทั้งทางด้านร่างกาย เช่น ผลัก ตบ ตี เตะ ต่อย ใช้อาวุธ เป็นต้น และการกระทำด้านจิตสังคม เช่น การเพิกเฉย ช่มชู้ ต่ำทอ ไม่ยกย่องดูแลในฐานะภรรยา บังคับให้ค้าประเวณี เป็นต้น ความรุนแรงเหล่านี้พบได้มาก และมีแนวโน้มจะมากขึ้นเมื่อการครองชีพ ลำบากขึ้น (อรุณี ม่วงน้อยเจริญ. 2546 :1)

2. การกระทำรุนแรงต่อเด็ก การทำร้ายร่างกาย จิตใจ โดยการล่วงเกินทางเพศต่อเด็ก และการทอดทิ้งเด็ก บางครอบครัวพ่อแม่ติดยาเสพติด อาจทำร้ายลูก หรือตั้งใจจะอบรมสั่งสอนแต่ทำเกินกว่าเหตุ เช่น การจับลูกล่ามโซ่ไว้ ไม่ให้ไปคบเพื่อนที่เกเร เป็นต้น ซึ่งประชาชนมักคิดว่าเป็นเรื่องภายในครอบครัว จึงไม่สนใจเด็กที่ตกเป็นเหยื่อ

3. การกระทำรุนแรงต่อผู้สูงอายุ การทอดทิ้ง ละเลย และกระทำทารุณกรรมผู้สูงอายุ มีแนวโน้มมากขึ้น เพราะผู้สูงอายุมีอายุยืนขึ้น จึงเป็นภาระให้แก่คนวัยทำงานในครอบครัวที่ต้องดิ้นรนเลี้ยงชีพจึงมักปล่อยให้ผู้สูงอายุอยู่บ้านตามลำพัง หรือการที่ผู้สูงอายุถูกลดบทบาทความสำคัญในครอบครัว กลายเป็นเพียงผู้อาศัย เป็นไม้ใกล้ฝั่งที่ไร้ประโยชน์ ทำให้บางครั้งมักมีการพุดจาถากถาง ปล่อยปละละเลยไม่อำนวยความสะดวกให้ และมีความรุนแรงกระทั่งลงไม้ลงมือด้วย (นุชนาฏ ยูอันเงาะ. 2546 : 45)

ลักษณะการกระทำรุนแรงดังกล่าว มีสถิติการเกิดเหตุสูงมากในเขตชุมชนเมือง โดยเฉพาะเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 1

จากตารางที่ 1 สถิติดังกล่าว เป็นเพียงยอดภูเขาน้ำแข็งที่ลอยเหนือผิวน้ำให้ผู้คนในสังคมได้พบเห็นถึงสภาพการณ์ของการถูกกระทำรุนแรงในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ถ้าพิจารณาทั่วประเทศแล้ว ปัญหานี้เปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ยังจมอยู่ใต้น้ำ เพราะผู้ตกเป็นเหยื่อยังเกรงกลัวต่อผู้มีอิทธิพลเหนือกว่าตน ไม่กล้าเปิดเผยแก่ใคร และในขณะเดียวกัน คนโดยส่วนใหญ่มักคิดว่าเป็นปัญหาในครอบครัวของแต่ละคนมากกว่าปัญหาสังคม ทั้งที่ผลที่เกิดขึ้นจากการถูกทำร้ายมีผลกระทบต่อร่างกายและเจ็บลึกลงไปถึงระดับจิตใจ มีความชอกช้ำ ปวดร้าว หรือบางรายอาจได้รับผลกระทบกลายเป็นบุคคลก้าวร้าวเมื่อเติบโตขึ้น หรืออาจจะซึมเศร้า หันไปพึ่งพยายาเสพติด ซึ่งถือเป็นการทำลายทรัพยากรบุคคลของประเทศ

จากลักษณะของการกระทำรุนแรง ความรู้สึก และผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำ เราคงไม่ปฏิเสธว่าลักษณะของผู้ตกเป็นเหยื่อดังกล่าว จะก่อผลกระทบ



**ตารางที่ 1** แสดงความรุนแรงต่อเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ เปรียบเทียบระหว่างปี 2544 - 2545

การถูกละเมิดสิทธิ	ปี พ.ศ. 2544				ปี พ.ศ. 2545			
	อายุ (ปี) / เพศ				อายุ (ปี) / เพศ			
	ต่ำกว่า 15 ปี		15 ปีขึ้นไป	รวมทั้งหมด	ต่ำกว่า 15 ปี		15 ปีขึ้นไป	รวมทั้งหมด
	ชาย	หญิง	หญิง		ชาย	หญิง	หญิง	
<b>ถูกทำร้ายร่างกาย</b>								
- สามี		2	429	431			427	427
- บิดา	7	10	6	23	1	14	6	21
- มารดา	14	9	2	25		16	12	28
- ครู		3	3	6	3			3
- ญาติ		13	38	51	3	13	58	74
- ตำรวจ			6	6			1	1
- เพื่อน		3	5	8	2		57	59
- คนรู้จัก		13	11	24	7	15	148	170
- คนแปลกหน้า			2	2		3	73	76
- คนติดยา								
<b>รวม</b>	21	53	502	576	16	61	782	859
<b>ถูกข่มขืน</b>								
- ครู							1	1
- ญาติ							1	1
- เพื่อนชาย						14	24	38
- คนรู้จัก						22	34	56
- คนแปลกหน้า					1	4	28	33
- พ่อเลี้ยง						2		2
<b>รวม</b>					1	42	88	131
<b>ถูกทอดทิ้ง</b>								
- บิดา		2	1	3	6	5	2	13
- มารดา			21	21			12	12
<b>รวม</b>		2	23	24	6	5	14	25
<b>รวมทั้งหมด</b>	21	55	525	600	23	108	884	1,015

ที่มา : รายงานปัญหาความรุนแรงศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร



ต่อสังคมในภาพรวม และหากผู้ตกเป็นเหยื่อเหล่านี้ไม่ได้รับการช่วยเหลือเยียวยา หรือปราศจากผู้คอยสอดส่องป้องกันแล้ว ลักษณะของปัญหาอาจจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นกรุงเทพมหานครจึงได้มีการส่งเสริมให้มีอาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ตลอดจนการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกรังแก และห่วงโซ่ของปัญหาที่สะท้อนกลับมาสู่ชุมชนและสังคม ตลอดจนวิธีการให้ความช่วยเหลือผู้ตกเป็นเหยื่อ เพื่อให้เกิดการสนับสนุนและช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้เพื่อปกป้องและคุ้มครองสิทธิเด็กตามกฎหมายว่าด้วยสิทธิเด็ก ที่ผู้ปกครองจะต้องเลี้ยงดูเด็กอย่างถูกต้องและเหมาะสม ตลอดจนพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สามารถที่จะเข้าพิทักษ์ปกป้องคุ้มครองสิทธิเด็กได้ หากเด็กไม่ได้รับการเลี้ยงดูตามมาตรฐานการเลี้ยงดูเด็ก และในขณะเดียวกันพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้เพื่อต้องการให้ครอบครัว ชุมชนและสังคมได้ดูแลผู้สูงอายุซึ่งได้ขึ้นชื่อว่าเป็นผู้มีพระคุณต่อครอบครัวและชุมชนให้ได้รับความรักความอบอุ่นอย่างเหมาะสม จะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัติทั้งสองฉบับ เป็นการเปิดโอกาสและสนับสนุนการทำงานของอาสาสมัคร

ดังนั้นอาสาสมัครเพื่อพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน จึงหมายถึง อาสาสมัครที่ช่วยเฝ้าระวังป้องกันและให้ความช่วยเหลือปัญหาความรุนแรงให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน อาสาสมัครในชุมชนเมืองเหล่านี้ได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือคนในชุมชนไปได้ในระดับหนึ่ง โดยมีบทบาทหน้าที่ดังนี้

## บทบาทและหน้าที่ของอาสาสมัคร

1. บทบาทในการเฝ้าระวังและสังเกตชุมชน ด้วยการสังเกตว่ามีพื้นที่ใดในชุมชนที่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุร้ายแก่คนในชุมชน หรือการสังเกตความผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเด็ก สตรี หรือคนชรา ตลอดจนผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ตัวอย่างเช่น อาสาสมัครหญิงรายหนึ่ง ในอดีตเคยเป็นครูสอนพลະแต่ได้เกษียณอายุราชการไปแล้ว ได้อาสาสอนหนังสือเด็กในชุมชนช่วงวันหยุด เพื่อให้เด็กได้ทบทวนความรู้และเป็นการเสริมสร้างความรู้ให้แก่เด็กเพิ่มขึ้น และประการสำคัญอาสาสมัครได้ใช้ประสบการณ์จากการสอนของตนเองเป็นเครื่องมือ ในการสังเกตพฤติกรรมของเด็กด้วย และพบว่าเด็กบางรายมีพัฒนาการล่าช้า ซึมเศร้า ไม่ร่าเริงตามวัย อาสาสมัครจึงได้ใช้ความรู้จากการอบรมสร้างสัมพันธภาพพูดคุยกับเด็ก และพบว่าพ่อแม่เด็กไม่มีใครมีเวลาให้กับลูก เนื่องจากต้องทำงานรับจ้าง อาสาสมัครจึงได้เข้าพูดคุยและทำความเข้าใจกับผู้ปกครองของเด็ก ต่อมาพบว่าการพูดคุยของอาสาสมัครกับเด็กบ่อยครั้งทำให้เด็กกล้าที่จะได้ตอบและมีพัฒนาการสมวัยมากขึ้น อีกทั้งครอบครัวพยายามใส่ใจดูแลบุตรเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้อาสาสมัครชายอีกหนึ่งรายได้ให้ความช่วยเหลือผู้หญิงซึ่งถูกทำร้ายกลางดึก ได้ยินเสียงผู้หญิงร้องขอความช่วยเหลือดังมาจากทางด้านหลังชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นสถานที่เปลี่ยวมาก จึงรีบไปดูที่เกิดเหตุ และพบผู้หญิงคนหนึ่งถูกแทงที่ท้องขณะนั้นคนร้ายเห็นอาสาสมัคร จึงได้วิ่งหลบหนีไป อาสาสมัครจึงนำผู้เคราะห์ร้ายส่งโรงพยาบาล และได้มาเยี่ยมถามไถ่อาการและสาเหตุการถูกทำร้าย พบว่าหญิงสาวจะกลับบ้านในช่วงนี้ประจำ และกำลังคอยมอเตอร์ไซด์รับจ้าง พอดีมีมอเตอร์ไซด์มาจอดและบอกว่ามอเตอร์ไซด์รับจ้าง จึงขึ้นซ้อนท้าย



ไปแต่คนขับกลับพาไปในสถานที่เปลี่ยวเพื่อชิงทรัพย์ของตนและพยายามจะฆ่มขืน ซึ่งตนเองขัดขืนจึงถูกทำร้ายตามที่อาสาสมัครเห็น การทำงานของอาสาสมัครรายนี้แม้จะเป็นเหตุการณ์บังเอิญก็ตาม แต่ด้วยความมีใจของความเป็นอาสาสมัครก็สามารถให้ความช่วยเหลือได้ในภาวะที่คับขัน อีกทั้งยังมีการติดตามหาสาเหตุของการเกิดปัญหา ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะได้เฝ้าระวัง และเป็นหูเป็นตาให้แก่ชุมชนมากขึ้น

2. บทบาทการให้ความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือในที่นี้หมายถึงการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น การทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา การให้กำลังใจแก่ผู้ทุกข์ยาก เดือดร้อน การแจ้งเหตุไปยังศูนย์รับแจ้งเหตุของสำนักงานเขต ตลอดจนการติดต่อไปยังองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประสบปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องและเหมาะสม เพราะอาสาสมัครอาจจะมีข้อจำกัดในการทำงาน ไม่สามารถที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาได้ในทุกเรื่อง เพราะฉะนั้นอาสาสมัครจึงต้องพึงระวังและระลึกรถึงขอบเขตหน้าที่ของตนเองอยู่เสมอ อาสาสมัครหญิงรายหนึ่ง ได้ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุในชุมชน ซึ่งถูกลูกหลานทอดทิ้งไปหลายปีแล้ว เลี้ยงชีพตัวเองด้วยการเก็บขยะและอาศัยอยู่ในเพิงเล็ก ๆ ซึ่งทำจากเศษวัสดุต่าง ๆ คนในชุมชนมักเรียกว่า บ้านกองขยะ จนกระทั่งวันหนึ่งผู้สูงอายุเจ็บป่วยไม่มีคนดูแล อาสาสมัครจึงได้เข้าไปให้ความช่วยเหลือ อาสาสมัครเล่าว่า ก่อนหน้านี้ ซึ่งยังที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมการเป็นอาสาสมัคร ได้พบเห็นคุณตาคนนี้นมาก่อน ก็ได้แต่ให้เงินบ้าง ให้อาหารบ้างตามประสาคนที่อยากช่วยเหลือ แต่เมื่อได้เข้ารับการอบรม ทำให้รู้ว่ามิแหล่งทรัพยากรที่จะให้ความช่วยเหลือมีอีกมากมาย อย่างน้อยการประสานงานมายังเขต และมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ต่อ ก็ทำให้ตนรู้สึกสบายใจที่ช่วยเหลือแล้วไม่สูญเปล่า ซึ่งในปัจจุบันผู้สูงอายุรายนี้ได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์บริการสาธารณสุขและสำนักงานเขต

กรณีตัวอย่างอีกรายหนึ่ง เป็นอาสาสมัครหญิงได้ 2 ปี เนื่องจากอาสาสมัครเกษียณอายุราชการ และมีสามีเป็นผู้นำชุมชน จึงเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครในชุมชนอย่างเต็มตัว สิ่งที่อาสาสมัครพบในชุมชนก็คือ มีเด็กพิการขาาลี 1 ราย และเด็กที่ไม่มีทุนการศึกษา และอุปกรณ์ในการศึกษาเล่าเรียนอีก 1 ราย อาสาสมัครจึงได้เข้าพูดคุยหาข้อมูลและพบว่าฐานะทางบ้านยากจน กรณีเด็กพิการยังไม่ได้มีการจดทะเบียนเพราะผู้ปกครองไม่ทราบวิธีการจดทะเบียนและไม่ทราบแหล่งที่ให้บริการ อาสาสมัครจึงให้คำแนะนำและส่งเสริมให้กำลังใจ ตลอดจนติดต่อไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ เช่น สำนักงานเขต เพื่อขอทุนการศึกษา และอุปกรณ์การเรียนให้กับเด็กยากจนในชุมชน และติดต่อไปยังศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อติดต่อขอทำบัตรคนพิการ ขอขาเทียม ไม้ค้ำให้กับเด็กพิการ และยารักษาโรค โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

นอกจากนี้ยังมีอาสาสมัครที่พบเห็นคนต่างด้าวในชุมชน ซึ่งเป็นภรรยาชาวกำพูชาของสมาชิกในชุมชน และมีบุตรด้วยกัน 3 คน แต่ภรรยาและบุตรยังไม่ได้รับสัญชาติไทย เนื่องจากครอบครัวนี้ยากจนไม่มีความรู้เรื่องการที่ตนจะต้องขึ้นทะเบียนเพราะต้องถึบขาลังรับจ้างเลี้ยงตัวเองและครอบครัวไปวัน ๆ หนึ่งเท่านั้น ดังนั้นอาสาสมัครจึงได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะบุตรซึ่งจะต้องได้รับการศึกษา ดังนั้นอาสาสมัครจึงได้นำครอบครัวนี้ไปพบนักสังคมสงเคราะห์ประจำเขต เพื่อดำเนินการขึ้นทะเบียนคนต่างด้าว สำหรับบุตรได้ดำเนินเรื่องไปยังหน่วยงานราชการเพื่อพิสูจน์ว่าเด็กเป็นบุตรของทั้ง



สองจริง และติดต่อไปยังสำนักงานเขตเพื่อขอสัญชาติให้เด็กด้วย

ในขณะที่อาสาสมัครอีกรายหนึ่งได้รับการปรับทุกข์จากเด็กหญิงซึ่งเพิ่งจบการศึกษาประถม 6 และท้องนอกสมรสได้ 6 เดือน เมื่ออาสาสมัครไปเยี่ยมพบว่า เด็กหญิงท้องกับผู้ชายคนหนึ่งในชุมชนที่กำลังเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 นอกจากนี้แม่และพ่อของเด็กหญิงติดเชื่อเอชไอวีด้วย อาสาสมัครจึงได้ให้ความช่วยเหลือด้วยการติดต่อไปยังศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อให้พนักงานสังคมสงเคราะห์ได้มาเยี่ยมบ้าน และให้บริการด้านสุขภาพแก่พ่อแม่ที่ติดเชื่อเอชไอวีได้รับยาอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนอาสาสมัครได้พยายามสร้างสัมพันธภาพกับครอบครัวของฝ่ายชายเพื่อไกล่เกลี่ยกรณีที่เกิดขึ้นระหว่างเด็กหญิงและชาย และให้คำแนะนำถึงหน่วยงานที่จะให้ความช่วยเหลือต่อไปหากต้องการความช่วยเหลือ

อาสาสมัครได้ให้ความช่วยเหลือเด็กอายุประมาณ 5 ขวบ ถูกทอดทิ้งไม่มีผู้อุปการะเลี้ยงดู เนื่องจากพ่อและแม่เลี้ยงถูกจับกุมและได้รับโทษจำคุก ทำให้เด็กคนนี้ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู เพราะไม่สามารถติดต่อญาติพี่น้องคนอื่น ๆ ได้ อาสาสมัครจึงให้ความช่วยเหลือด้วยการติดต่อไปยังมูลนิธิ เพื่อให้การอุปการะต่อไป

3. บทบาทในการติดต่อประสานงาน บทบาทนี้นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะการดำเนินการของอาสาสมัครเพียงลำพัง อาจจะทำให้ผู้ประสบปัญหาไม่ได้รับการบำบัดช่วยเหลืออย่างเหมาะสมและประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นอาสาสมัครจึงต้องมีบทบาทในการติดต่อประสานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การแจ้งเหตุไปยังสำนักงานเขต ศูนย์บริการสาธารณสุข สถานีตำรวจ สถานสงเคราะห์ ศูนย์ฝึกอาชีพ ศูนย์รับเด็กบ้านตะวันตก

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มูลนิธิเด็กก่อนในสลัม เป็นต้น ดังนั้นอาสาสมัครจึงต้องมีทักษะในการติดต่อประสานงาน เช่น การรู้จักการแนะนำตัว การเล่าเหตุการณ์ที่ถูกต้อง กระชับได้ใจความ ว่าใครทำอะไร ที่ไหน และอย่างไร ตลอดจนการมีความรู้แหล่งทรัพยากรเกี่ยวกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อดำเนินการส่งต่อให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

4. บทบาทในการประชาสัมพันธ์ นอกจากอาสาสมัครจะมีบทบาทข้างต้นแล้ว การทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์งานก็เป็นอีกบทบาทหนึ่ง เพื่อให้ชาวบ้านในชุมชนมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัคร และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในขณะเดียวกันยังเป็นการเชิญชวนให้บุคคลอื่นเห็นความสำคัญ และมีความสนใจพร้อมร่วมเป็นอาสาสมัครเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์งานที่อาสาสมัครได้ปฏิบัติไปแล้วเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนต่อที่ประชุมหรือการจัดเป็นนิทรรศการภาพ ก็ถือเป็นบทบาทที่สำคัญอย่างหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อเป็นการถ่ายทอดความภาคภูมิใจ และกระตุ้นให้กำลังใจแก่ผู้ที่กำลังตัดสินใจเป็นอาสาสมัครต่อไปด้วย

จากบทบาทของอาสาสมัคร และกรณีตัวอย่างจากอาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ในเขตบางเขนและเขตบางนาจะเห็นได้ว่าอาสาสมัครคือบุคคลแรกที่พบปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนแล้วจะไม่นิ่งดูเฉย สามารถเข้าถึงและให้ความช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที ซึ่งภาครัฐอาจจะให้บริการไม่ทั่วถึง และมีความล่าช้าในการให้บริการ กลุ่มอาสาสมัครจึงนับเป็นหัวใจการทำงานของภาครัฐ ในการแบ่งเบาภาระงาน แม้จะเป็นการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นก็ตาม แต่ก็ถือเป็นการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดการลุกลามใหญ่โตจนไม่สามารถจะเยียวยาหรือแก้ไขได้ เพราะบทบาทหลักของอาสาสมัครตามวัตถุประสงค์ของ



องค์กรภาครัฐก็คือ การเป็นผู้แจ้เบาะแสของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อภาครัฐจะได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของอาสาสมัครก็ยังพบกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานดังนี้

### ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

จากรายงานการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของอาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน (ชมพูนุช อุ๋นใจ และคณะ. 2547 : 42-46) พบว่า

1. การไม่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลหรือบางคนในชุมชน โดยเฉพาะผู้ปกครอง หรือบิดามารดาของเด็ก กรณีเด็กมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ไม่สมวัย เพราะผู้ปกครองคิดว่าบุตรหลานของตนไม่มีปัญหา ไม่ติดปกติ จึงไม่เปิดใจยอมรับในปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการยากที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือ เพราะหากอาสาสมัครดำเนินการใด ๆ ลงไป อาจจะไม่ใช่ที่พอใจของผู้ปกครองและจะสูญเสียสัมพันธภาพไป นอกจากนี้ในชุมชนบางแห่งยังมีกลุ่มผู้มีอิทธิพลไม่ยอมรับในตัวของอาสาสมัคร ดังนั้นอาสาสมัครจึงต้องพยายามใช้ความอดทน และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีมากขึ้น

2. การเข้าถึงกลุ่มเสี่ยงในชุมชนเป็นไปด้วยความยากลำบาก โดยเฉพาะกลุ่มของผู้ติดยาเสพติด เพราะกลุ่มนี้จะไม่ให้ความร่วมมือ และหากอาสาสมัครเข้าไปดำเนินการใด ๆ อาจจะเป็นอันตรายต่ออาสาสมัครเองได้

3. การให้ความช่วยเหลือของภาครัฐล่าช้า และมีความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน ซึ่งอาสาสมัครได้ดำเนินการติดต่อหน่วยงานที่จะให้ความช่วยเหลือไป แต่ทางหน่วยงานก็ไม่ได้ติดต่อกลับ

มา รวมถึงยังไม่ได้ดำเนินการใด ๆ ให้ โดยเฉพาะการให้ความช่วยเหลือเรื่องเงิน ที่จะให้เป็นทุนการศึกษา และอุปกรณ์การเรียนให้แก่เด็กในชุมชนที่ยากจน หรือการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ

### ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาอาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน

1. กำหนดเป็นนโยบายให้ชัดเจน ภาครัฐควรให้ความสำคัญกับบทบาทของอาสาสมัครมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพราะอาสาสมัครต้องทำงานประสานงานกับบุคคลหลายฝ่าย ถ้าฟังการประสานงานกับนักสังคมสงเคราะห์ประจำเขต ซึ่งมีอยู่เพียงคนเดียวอาจจะทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ภาครัฐในส่วนอื่น ๆ ก็ควรที่จะเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือกับการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครด้วยเช่นกัน

2. ให้การฝึกอบรมความรู้อย่างต่อเนื่อง ควรให้การส่งเสริมผู้ทำหน้าที่อาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชนด้วยการให้อาสาสมัครกลับเข้ามาพบปะที่ศูนย์รวม แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และเทคนิควิธีการทำงาน ซึ่งจำเป็นต้องทราบและเข้าใจสถานการณ์ข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งแหล่งทรัพยากร ตลอดจนการฝึกฝนทักษะในการทำหน้าที่ผู้ให้ความช่วยเหลือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ส่งเสริมให้มีการขยายเครือข่ายอาสาสมัครในการทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ อบจ. เทศบาล



อบต. เป็นต้น มีนโยบาย แผนงาน และโครงการ เพื่อเป็นการป้องกัน และแก้ไข้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นให้มีความทุเลาเบาบางลงไป ทั้งนี้เพราะคนในชุมชนย่อมมีความเข้าใจปัญหาและความต้องการได้ดีกว่าบุคคลภายนอก

4. ควรกระตุ้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมให้การสนับสนุนทางด้านงบประมาณในการดำเนินงานในชุมชน เพราะการแก้ไข้ปัญหาหากเริ่มจากคนในชุมชน จะทำให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีความยั่งยืนและประสบความสำเร็จมากขึ้น และในขณะเดียวกันการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐในบางส่วน ก็จะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้การปฏิบัติงานของอาสา

สมัครในชุมชนบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยเช่นกัน

**สรุป** อาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน เป็นกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งได้ร่วมกันจรรโลงสังคมให้มีความน่าอยู่มากขึ้น เพราะโดยพื้นฐานทางด้านจิตใจของอาสาสมัครแล้ว เป็นผู้มีความเสียสละและไม่หวังผลตอบแทน แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องการการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพ เพื่อให้เกิดพร้อมที่จะรับใช้สังคมด้วยการช่วยเหลือประสาน และสนับสนุนการทำงานระดับชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการส่งเสริมให้มีอาสาสมัครในชุมชนจึงเป็นเสมือนทางออกหนึ่งของการแก้ไข้ปัญหาในชุมชนให้เกิดความอยู่อย่างยั่งยืนต่อไป

### บรรณานุกรม

- ชมพูนุช อุ๋นใจ และคณะ. (2547) **ศึกษาบทบาทของอาสาสมัครศูนย์รับแจ้งเหตุและบริการครอบครัวในชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนเขตบางเขน**. รายงานวิชาการศึกษาอิสระ. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- นุชนาฏ ยู๋นเงาะ. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2547) “การกระทำทารุณกรรมผู้สูงอายุในสังคมไทย,” **วารสาร มจร. วิชาการ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. 7 (13 ) : 47.
- สุภา ศิริสนธิ. (2547) **ชุมชนกับการป้องกันและแก้ไข้ปัญหาการกระทำรุนแรง**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [//http203.155.220.217/office/ccwed/news/new164.htm](http://http203.155.220.217/office/ccwed/news/new164.htm). (10 กันยายน 2547)
- อรุณี ม่วงน้อยเจริญ. (2546) **การกระทำทารุณกรรมในคู่สมรส**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [//http://web.ku.ac.th/saranaroo/chap13a.htm](http://web.ku.ac.th/saranaroo/chap13a.htm). (17 มีนาคม 2546)
- ศูนย์อำนวยการเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส กทม. (มปพ.) **เอกสารเผยแพร่ประกอบการอบรมอาสาสมัครพิทักษ์สิทธิเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส กทม.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ฯ.