

การฟื้นฟูเด็กและเยาวชนกระทำผิด :
การศึกษาในมุมมองการสื่อสารเชิงวจนภาษา

Juvenile Delinquents Rehabilitation :
the study in Verbal Communication Perspective

ยุรนนท์ ตามกาล¹⁾
Yuranun Tamkarn¹⁾

Abstract

This study focused on juvenile delinquents rehabilitation. It was under the concept of verbal communication (verbal language) for determine "words" that used as a tool in rehabilitation. Data was collected at three training centers for boy; Ban Karuna, Ban Mutita and Ban U-bekkha, and one training for girl; Ban Pranee. Three groups of samples were 287 juvenile delinquents, 48 officers and 31 juvenile delinquents' s relatives.

The study found that the types of verbal language that the officers and juvenile delinquents' s relatives had spoken with the youth were the same characteristic . There are persuasion to stop redivism, supportive statement, humorous, warning, and rebuking. But the wording content in each type are different. And found that the juvenile delinquents felt good with communication that they received from both groups of people but the reasons are different.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มุ่งไปที่การฟื้นฟูเด็กและเยาวชนกระทำผิด โดยเป็นการศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดของการสื่อสารเชิงวจนภาษาเป็นหลักเพื่อพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารที่เป็นตัวคำพูดที่ใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการฟื้นฟู ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยการสำรวจ ที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชาย 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชาย บ้านกรุณา บ้านมูทิตา บ้านอุเบกขา และศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนหญิง 1 แห่ง คือ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนหญิงบ้านปรานี กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมฯ จำนวน 287 คน เจ้าหน้าที่ในศูนย์ฝึกและอบรมฯ จำนวน 48 คน และญาติของเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมฯ จำนวน 31 คน

จากการศึกษาพบว่าลักษณะของวจนภาษาที่เป็นคำพูดที่เจ้าหน้าที่และญาติใช้พูดกับเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนนั้นมีลักษณะเหมือนกันคือประกอบไปด้วย การพูดเพื่อขอให้เลิกกระทำผิด การพูดปลอบใจให้กำลังใจ การพูดตลกขำขัน การพูดว่ากล่าวตักเตือน และคำพูดดูต่ำ แต่ลักษณะเนื้อหาในตัวคำพูดแต่ละประเภทจะมีความแตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่และญาติของเด็ก และพบว่าเด็กและเยาวชนมีความรู้สึกต่อคำพูดที่ได้รับจากบุคคลทั้งสองกลุ่มในด้านที่ดีเหมือนกันแต่เหตุผลแตกต่างกัน

1) นักวิจัย สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Researcher, Human Resource Institute, Thammasat university

บทนำ

การจัดตั้งสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในประเทศไทยเกิดขึ้นในปี พ.ศ.2495 เพื่อควบคุมตัวเด็กและเยาวชนที่กระทำการอันกฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิด (วัชรินทร์ บัจเจกวิญญูสกุล 2543 :1) ทั้งนี้จุดประสงค์เบื้องต้นของการควบคุมตัวเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดคือเพื่อยับยั้งการมีพฤติกรรมที่เสียหาย โดยวิธีการคือการฝึกและอบรมวิชาชีพเพื่อให้เด็กและเยาวชนเหล่านี้จะได้นำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปประกอบอาชีพสุจริตได้ในอนาคต รวมทั้งเน้นการฟื้นฟูสภาพจิตใจ บำบัดแก้ไขพฤติกรรมที่เป็นปัญหา (ธีรภา เกษประดิษฐ์ 2544 :1) ซึ่งตามแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อันมีเป้าหมายเพื่อเยียวยาความเสียหายของเหยื่ออาชญากรรมไปพร้อมๆกับประสานงานเพื่อให้ผู้กระทำความผิดได้กลับคืนสู่สังคมด้วย รวมทั้งเพื่อลดความเป็นไปได้ในการเกิดการกระทำความผิดซ้ำในอนาคต (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย 2548)

เมื่อเด็กและเยาวชนกระทำความผิดและผ่านขั้นตอนทางกฎหมายจนกระทั่งศาลมีคำพิพากษาว่ามีความผิดจริงและตัดสินให้เข้ารับการฝึกและอบรมในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนแล้ว กระบวนการบำบัดฟื้นฟูภายในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนแต่ละแห่งจะใช้การบำบัดจากบุคลากรจากสหสาขาวิชา อันได้แก่ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ แพทย์/พยาบาล ครูผู้สอน ตลอดจนจนพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีการพิจารณาถึงสาเหตุหรือปัจจัยของพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนหรือเป็นปัญหา เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขหรือบำบัดฟื้นฟูให้ตรงจุด ซึ่งการบำบัดฟื้นฟูนี้มีทั้งการทำเป็นกลุ่มและเป็นรายบุคคล

ทั้งนี้ การจัดกิจกรรมต่างๆภายในศูนย์ฝึกและอบรมฯ ทั้งในด้านการศึกษา คือการสอนหนังสือสำหรับเด็กและเยาวชนที่ไม่ได้เรียนหนังสือมาก่อนหรือยังได้รับการศึกษาไม่เพียงพอที่จะอ่านออกเขียนได้และการฝึกอบรมวิชาชีพต่างๆเพื่อให้เด็กและเยาวชนมีความรู้ความสามารถที่จะนำไปประกอบอาชีพได้เมื่อพ้นกำหนดควบคุมตัว และในด้านการบำบัดฟื้นฟู เพื่อแก้ไขพฤติกรรมตามที่กล่าวแล้วนั้น ตลอดจนการดูแลความเป็นอยู่ของเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมฯ สิ่งที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการถ่ายทอดสิ่งเหล่านั้นก็คือ "การสื่อสาร"

เพราะการสื่อสารมีบทบาทหน้าที่หนึ่งในฐานะเป็นเครื่องมือของชีวิต สังคมและองค์กร นอกจากการสื่อสารจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของชีวิตด้วยการให้ข่าวสารและความรู้แล้ว ยังตอบสนองความต้องการอีกระดับหนึ่งโดยให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การให้ความบันเทิงและจิตบำบัด ซึ่งเท่ากับเป็นการจรรโลงชีวิตด้วยศิลปะและการแสดงออกต่างๆอีกด้วย (สมควร กวียะ 2546 :225) จากการค้นคว้างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนกระทำความผิดพบการวิจัยจำนวนมากแต่ทั้งนี้ยังไม่พบงานวิจัยที่มุ่งศึกษาในประเด็นการสื่อสารหรือภาษาในการสื่อสารที่ใช้กับเด็กและเยาวชนกลุ่มนี้โดยตรง แต่จากงานวิจัยบางชิ้นก็มีบางส่วนที่แสดงได้ถึงความสำคัญการสื่อสาร กล่าวคือ มีการศึกษาที่พบว่าสาเหตุของการกระทำความผิดซ้ำของเด็กและเยาวชนมีสาเหตุมาจากการที่คนในครอบครัวดูต่ำ ซ้ำเติม เสียดสี ซึ่งมีผลทำให้เด็กและเยาวชนมีการมองตนเองในทางลบ คิดว่าตนเองเป็นคนไม่ดีและไม่คิดจะกลับตัวอีก ในทางตรงข้ามเด็กและเยาวชนกระทำความผิดที่ได้รับการปล่อยปละให้กำลังใจจากคนในครอบครัวจะมีการมองตนเองในทางบวก มีความหวังและคิดจะกลับตัวเป็นคนดี (เกตุแก้ว รักษาชาติ 2542) และงานวิจัยในสถานพินิจที่พบว่าเด็กและเยาวชนส่วนใหญ่มีการรับรู้เจ้าหน้าที่ยังบางคนไม่เข้าใจความรู้สึกของพวกเขา ใช้อารมณ์ในการลงโทษ ใช้คำพูดหยาบคาย ไม่สุภาพ ตอกย้ำความผิดอยู่เสมอ(กระทรวงยุติธรรมและกรมสุขภาพจิต 2543 อ้างถึงใน ธีรภา เกษประดิษฐ์ 2544 :3)

ดังนั้น นอกจากจะแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารแล้วยังสังเกตได้ชัดเจนว่าบุคคลที่นับว่ามีบทบาทสำคัญกับเด็กและเยาวชนกระทำความผิดมากที่สุด ก็คือเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฝึกและอบรมฯ และครอบครัวหรือญาติ ซึ่งหากจะพิจารณาในลักษณะของทางปฏิบัติแล้วสิ่งที่เด็กและเยาวชนจะรับรู้และสัมผัสได้จากบุคคลทั้งสองกลุ่มก็คือ การสื่อสาร โดยเฉพาะการใช้คำพูดที่ผ่านการกิจกรรมต่างๆทั้งการบำบัด อบรมสั่งสอน พูดจาปฏิสัมพันธ์ ในชีวิตประจำวันของเด็กและเยาวชนในขณะที่อยู่ในศูนย์ฝึกและอบรมฯและในช่วงเวลาที่ญาติมาเยี่ยม การวิจัยนี้จึงเกิดขึ้นภายใต้ความสนใจที่มุ่งเน้นไปยังการสื่อสารในเชิงวัจนภาษาที่เป็นคำพูดที่ใช้กับเด็กและ

เยาวชนกระทำผิด ที่เกิดขึ้นภายในศูนย์ฝึกและอบรมเด็ก และเยาวชน เพื่อให้ได้เห็นถึงการสื่อสารในลักษณะที่เป็น รูปธรรม รวมทั้งการรับรู้ของเด็กและเยาวชนด้วยว่ามีการ รับรู้ต่อคำพูดที่ได้รับนั้นอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารในลักษณะวัจนภาษาที่เจ้าหน้าที่และญาติใช้กับเด็กและเยาวชนในขณะที่อยู่ในศูนย์ ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน

2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของเด็กและเยาวชนที่มีต่อ การสื่อสารในลักษณะวัจนภาษาจากเจ้าหน้าที่และญาติ

กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่องนี้ประกอบขึ้นด้วยแนวคิดหลายด้าน ทั้งในด้านของการสื่อสาร ได้แก่ วัจนภาษา การสื่อสาร เพื่อปลอบประโลม การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ รวมทั้ง เรื่องของการรับรู้และในด้านของสังคมศาสตร์ คือแนวคิด เกี่ยวกับเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดร่วมกับแนวคิดเกี่ยวกับอาชญาวิทยา

โดยเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับ กลุ่มเด็กและเยาวชนที่อยู่ในศูนย์ฝึกฯ ทั้งในด้านจิตใจ กายภาพ หรือภาวะแวดล้อมต่างๆ ด้วยแนวคิดเกี่ยวกับ เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดร่วมกับแนวคิดเกี่ยวกับ อาชญาวิทยาและในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับวัจนภาษา การสื่อสารเพื่อปลอบประโลม การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ นำมาอธิบายคำพูดที่เจ้าหน้าที่และญาติใช้กับเด็กและ เยาวชนและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ใช้อธิบายความรู้สึก ของเด็กและเยาวชนที่มีต่อคำพูดที่ได้รับ

วิธีวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการทำวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ในส่วนของการค้นหาวัจน ภาษาที่เป็นคำพูดที่เจ้าหน้าที่และญาติใช้กับเด็กมากที่สุด ในขณะที่อยู่ในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน และ การรับรู้ของเด็กและเยาวชนที่มีต่อคำพูดเหล่านั้น โดย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.กลุ่มเด็กและ เยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน ใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เริ่มจากการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เหมาะสมจากจำนวนประชากรที่เป็นเด็กและเยาวชน

จากศูนย์ฝึกและอบรมทั้ง 4 แห่ง จากนั้นใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota selection) เพื่อ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากศูนย์ฝึกและอบรมฯแต่ละ แห่ง(เนื่องจากแต่ละศูนย์ฝึกฯมีจำนวนเด็กและเยาวชน แตกต่างกัน) รวมกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเด็กและเยาวชน จำนวนทั้งหมด 287 คน 2.กลุ่มตัวอย่างที่เป็นญาติของ เด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมฯ ทำการสุ่มตัวอย่าง แบบสัดส่วน (Quota selection) ตามจำนวนของกลุ่ม ตัวอย่างเด็กและเยาวชนจากศูนย์ฝึกและอบรมฯแต่ละ แห่งที่ได้กำหนดไว้แล้ว ในอัตราส่วน 1:10 จะได้กลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นญาติรวมทั้ง 4 แห่ง จำนวน 31 คน 3.กลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฝึกและอบรมฯ ใช้วิธีสุ่ม ตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) โดย เลือกเฉพาะตำแหน่งที่ต้องมีการสื่อสารหรือพูดกับเด็ก โดยตรง ได้แก่ พนักงานพินิจ ครู พ่อบ้านหรือแม่บ้าน นัก จิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ และพยาบาล รวมทั้ง 4 แห่ง จำนวน 48 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ)ร่วมกับการวิเคราะห์เนื้อหาของคำพูด

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ลักษณะวัจนภาษาที่เจ้าหน้าที่และญาติใช้กับเด็ก และเยาวชนในขณะที่อยู่ในศูนย์ฝึกและอบรมเด็ก และเยาวชน

ลักษณะวัจนภาษาที่เป็นคำพูดที่เจ้าหน้าที่และญาติ ใช้กับเด็กและเยาวชน แบ่งได้เป็น 5 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะปลอบใจ ให้กำลังใจ
2. ลักษณะโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด
3. ลักษณะตลก ขำขัน
4. ลักษณะว่ากล่าว ตักเตือน
5. ลักษณะดุคำ

โดยที่ความบ่อยครั้งของการใช้คำพูดลักษณะต่างๆ ทั้ง 5 ลักษณะนั้น รวมทั้งเนื้อหาในคำพูดที่ใช้จะมีความ แตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่และญาติ ดังแสดงในตาราง ที่ 1,2,3 และตารางที่ 4

จะเห็นได้ว่าเมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของระดับ การพูดที่พูดเป็นประจำหรือบ่อยที่สุด จะพบว่าคำพูดที่เจ้า หน้าที่พูดมากที่สุด คือ คำพูดโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด ซึ่ง คิดเป็นร้อยละ 39.6 และรองลงมาคือ คำพูดปลอบใจให้ กำลังใจ ร้อยละ 37.5 ตามด้วยคำพูดในลักษณะอื่นๆ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ในความบ่อยครั้งที่ใช้คำพูดลักษณะต่างๆ กับเด็กและเยาวชน

ลักษณะคำพูด	5		4		3		2		1		ไม่ตอบ		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ปลอบใจให้กำลังใจ	18	37.5	25	52.1	1	2.1	4	8.3	-	-	-	-	48	100.0
โน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด	19	39.6	27	56.3	-	-	2	4.2	-	-	-	-	48	100.0
ตลกขำขัน	8	16.7	25	52.1	4	8.3	11	22.9	-	-	-	-	48	100.0
ว่ากล่าว ตักเตือน	10	20.8	36	75.0	-	-	2	4.2	-	-	-	-	48	100.0
ดูดำ	2	4.2	12	25.0	8	16.7	22	45.8	4	8.3	-	-	48	100.0

ตารางที่ 2 เนื้อหาในคำพูดของลักษณะคำพูดทั้ง 5 ลักษณะที่เจ้าหน้าที่ใช้กับเด็กและเยาวชน

ลักษณะคำพูด	เนื้อหา
ปลอบใจ ให้กำลังใจ	ให้ยอมรับความจริง ดำเนินชีวิตอยู่ได้อย่างปกติ
โน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด	ให้เลิกกระทำผิดโดยให้ทำเพื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง(พ่อแม่ /ลูกของตัวเอง)
ตลก ขำขัน	ปลอบใจเรื่องการถูกควบคุมตัวอยู่ในศูนย์ฝึก
ว่ากล่าว ตักเตือน	ความประพฤติที่ไม่ดี การโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด
ดูดำ	ความประพฤติที่ไม่ดี การโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของญาติในความบ่อยครั้งที่ใช้คำพูดลักษณะต่างๆ กับเด็กและเยาวชน

ลักษณะคำพูด	5		4		3		2		1		ไม่ตอบ		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ปลอบใจให้กำลังใจ	20	64.5	10	32.3	-	-	1	3.2	-	-	-	-	31	100.0
โน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด	21	67.7	9	29.0	-	-	1	3.2	-	-	-	-	31	100.0
ตลกขำขัน	7	22.6	12	38.7	-	-	10	32.3	2	6.5	-	-	31	100.0
ว่ากล่าว ตักเตือน	12	38.7	11	35.5	-	-	3	9.7	5	16.1	-	-	31	100.0
ดูดำ	3	9.7	1	3.2	2	6.5	11	35.5	14	45.2	-	-	31	100.0

ตารางที่ 4 แสดงเนื้อหาในคำพูดของลักษณะคำพูดทั้ง 5 ลักษณะที่ญาติใช้กับเด็กและเยาวชน

ลักษณะคำพูด	เนื้อหา
ปลอบใจ ให้กำลังใจ	ยืนยันความสัมพันธ์ ให้ความมั่นใจ ให้อภัย
โน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด	ยื่นข้อเสนอ เงื่อนไข ผลประโยชน์ รางวัล
ตลก ขำขัน	เรื่องทั่วไป เหตุการณ์ตรงหน้า
ว่ากล่าว ตักเตือน	ความประพฤติในขณะที่อยู่ในศูนย์ฝึกฯ
ดูดำ	ความประพฤติในขณะที่อยู่ในศูนย์ฝึกฯ กิริยาท่าทางที่ปรากฏตรงหน้า

แต่เมื่อนำตัวคำพูด (wording) มาวิเคราะห์เนื้อหา และจุดประสงค์หรือนัยที่แฝงไว้แล้ว อาจกล่าวได้ว่า ลักษณะคำพูดทั้ง 5 ลักษณะที่เจ้าหน้าที่ใช้พูดกับเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมฯ นั้น จริงๆ แล้วแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ก็คือ ลักษณะการโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด และ ลักษณะปลอบใจและให้กำลังใจนั่นเอง ยกตัวอย่าง ประโยคคำพูดทั้ง 5 ลักษณะ(ที่จริงๆ แล้วก็คือการโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด ร่วมกับ ปลอบใจให้กำลังใจ)

ลักษณะโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด

"ออกไปแล้วถ้ามีโอกาสเรียนหนังสือก็ให้เรียน จะได้มีความรู้เรียนอะไรก็ได้ที่สามารถนำมาประกอบอาชีพหาเลี้ยงตัวเอง และครอบครัวได้ เราต้องมีอายุที่มากขึ้น เป็นผู้ใหญ่มากมีครอบครัว มีลูก มีภรรยา ต้องคิดถึงอนาคตตัวเอง ทำตัวอย่างไร จึงจะไม่สร้างปัญหาให้กับสังคม ครอบครัว พ่อแม่ โดยชั้นแรกต้องเรียนหนังสือก่อน"

"คิดจะทำอะไร ขอให้คิดถึงพ่อแม่และคนที่รักเรา"
"ตัวอย่างก็ให้เห็น คือตัวเอง ถ้าไม่เลิกเราก็จะเป็นแบบเดิม"

"โตแล้ว ต้องเป็นทำตัวให้ผู้ปกครองพึงพาอาศัยได้ และเป็นแบบอย่างที่ดีของลูกตัวเอง"

ลักษณะปลอบใจให้กำลังใจ

"บางครั้งมันก็ต้องมีอุปสรรคบ้าง แต่เราต้องคิดในแง่ดี"

"โอกาสของเรายังมีอีกมาก"

"สิ่งที่ผ่านมาแล้ว ก็เป็นประสบการณ์ที่จะทำให้เรามีชีวิตที่มั่นคงขึ้น"

"ไม่เป็นไร ที่ผ่านมาให้ถือว่าเป็นบทเรียน ให้เริ่มต้นใหม่"

ลักษณะ ตลก ขำขัน

"ชีวิตคือการต่อสู้ หัวปลาทู คือ ยาบ้ารุง"

"พีตีตมาเกือบ 30 ปีแล้ว เธอติดแค่นี้เดียวก็ปล่อยแล้ว"

"คุณไม่ต้องวิตกกังวลเรื่องวันปล่อยตัว ผมขั้นต่ำ 50 สูง 60 ผมยังเฉยๆ อยู่เลย"

ลักษณะว่ากล่าว ตักเตือน

"ให้ทำตัวให้ดี อย่าเรียกร้องสิทธิให้เกินไป ควรวนีก

ถึงหน้าที่ด้วย"

"คนเราต้องรู้จักหน้าที่และระเบียบวินัย"

"ระวังอำนาจใฝ่ต่ำเข้าครอบงำจิตใจให้กลับไป ทำความชั่วอีก"

"โตจนหมาเลียตุตไม่ถึงแล้วนะ ทำให้มันดี ๆ หน่อยสิวะ"

ลักษณะดูต่ำ

"เป็นไงล่ะ เข้ามาเหมือนผี อยู่ในนี้ไม่นานเป็นคนแล้ว ก็จะไปเหมือนเก่าอีกล่ะ"

"ถ้าคุณพูดไม่รู้เรื่อง ไม่สำนึกผิดกับสิ่งที่你做 คุณก็จะไม่ได้รับโอกาสอะไรอีก"

"คนที่ดี จะทำในสิ่งที่ดี คนที่เป็นคนไม่ดีก็จะทำในสิ่งที่คนปกติเขาไม่ทำกัน"

ตามที่กล่าวแล้วข้างต้นว่าที่จริงแล้วอาจสรุปได้ว่า วัจนภาษาที่เจ้าหน้าที่ใช้นั้น มีลักษณะหลักคือเป็นไปเพื่อโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด และ การปลอบใจให้กำลังใจ แม้แต่ในการพูดจาหยอกล้อ ตลก ขำขันก็ยังแฝงไว้ด้วยการบอกกล่าวให้เลิกกระทำผิดหรือปลอบใจให้กำลังใจในความผิดที่กระทำไปแล้ว ทั้งนี้การที่เจ้าหน้าที่มีคำพูดไปในทางดังกล่าวก็น่าจะเป็นการตอบสนองต่อจุดประสงค์ของการจัดตั้งสถานพินิจหรือศูนย์ฝึกและอบรมฯ ที่ควบคุมตัวเด็ก และเยาวชนไว้เพื่อมุ่งบำบัดฟื้นฟู แก้ไขให้เด็กและเยาวชนได้กลับตัวเป็นคนดีและกลับคืนสู่สังคมได้และไม่กลับไปกระทำผิดซ้ำอีก (สุชา จันทน์เอม 2542) โดยที่เนื้อหาคำพูดโน้มน้าวให้เด็กเลิกกระทำผิดนั้นเจ้าหน้าที่จะหาสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นมาเป็นจุดสำคัญในการโน้มน้าวให้เด็กทำเพื่อสิ่งนั้นสิ่งนี้(ซึ่งส่วนใหญ่เป็นครอบครัว พ่อแม่ หรือลูกของเด็กและเยาวชนเอง) สอดคล้องกับทฤษฎี Compliance - Gaining Message Selection ที่กล่าวถึงการชักลยุทธต่างๆ ในการโน้มน้าวใจ คือการสร้างประเด็นจูงใจ การอ้างความรู้สึก การอ้างถึงคนที่เคารพนับถือ ประโยชน์ระยะยาว (Marwell and Schmitt 1967 cite in Infante , Rancer and Womack 2003:136-140) และในส่วนของลักษณะคำพูดปลอบใจให้กำลังใจนั้น เนื้อหาของคำพูดมักจะมุ่งเน้นไปที่การปลอบใจให้เด็กและเยาวชนยอมรับความจริงและสามารถใช้ชีวิตอยู่ในศูนย์ฝึกฯ ได้อย่างปกติที่สุดสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารเพื่อปลอบประโลม (Supportive Communication) ใน

ส่วนที่เกี่ยวกับการปลอบผู้ที่มีความเศร้า ว่าควรเป็นการปลอบประโลมเพื่อให้บุคคลนั้นยอมรับความเป็นจริง และให้กำลังใจในการดำเนินชีวิตต่อรวมทั้งการปลอบผู้ที่มีความวิตกกังวลด้วยคำพูดที่ลดความร้ายแรงหรืออันตรายของสถานการณ์ ให้กำลังใจให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าสามารถควบคุม จัดการกับสถานการณ์ได้ (Berger, 2006)

ในส่วนของญัตินั้นปรากฏเช่นเดียวกันกับเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ คำพูดที่ญาติพูดมากที่สุด (ในเวลาที่มาเยี่ยม) ก็คือเป็นลักษณะโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด ซึ่งใกล้เคียงกับลักษณะพูดปลอบใจให้กำลังใจ (ร้อยละ 67.7 และ 64.5 ตามลำดับ)แต่ที่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ก็คือ เมื่อนำตัวคำพูดมาวิเคราะห์เนื้อหาแล้วในส่วนของคำพูดลักษณะอื่นๆ คือ ลักษณะตลก ขำขัน ลักษณะว่ากล่าวตักเตือน และลักษณะการดูดำนั้นไม่มีเนื้อหา จุดประสงค์หรือนัยแฝงที่เป็นลักษณะเดียวกับที่เจ้าหน้าที่พูดคือไม่ได้เป็นลักษณะของการโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิดหรือปลอบใจให้กำลังใจ แต่มีเนื้อหาเป็นเรื่องอื่นๆ(และมีความบ่อยครั้งในการพูดน้อยมากหรือไม่เลย) ซึ่งในส่วนนี้ก็จะจะเป็นเพราะว่าญาติมีโอกาสได้พบกับเด็กและเยาวชนในช่วงเวลาที่ทางศูนย์ฝึกและอบรมขออนุญาตให้มาเยี่ยม เท่านั้น และแต่ละครั้งมีเวลาน้อย (ไม่เกิน 30 นาที) ทำให้ส่วนใหญ่แล้วการพูดจากจะเป็นไปในทางที่ดีมากกว่าการว่ากล่าวหรือดูดำอยู่แล้ว ดังนั้นถึงแม้จะมีการพูดจาหยอกล้อ ขำขัน หรือแม้กระทั่งว่ากล่าวบ้างก็คงจะไม่ค่อยมีเนื้อหาที่เป็นไปเพื่อโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิดเหมือนกับเจ้าหน้าที่

ส่วนในลักษณะคำพูดโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิดและปลอบใจให้กำลังใจที่ใช้มากที่สุดเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่นั้น

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะเนื้อหาแล้วพบว่ามีความแตกต่างกับเจ้าหน้าที่กล่าวคือ ในการโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิดนั้นญาติจะพูดถึงอนาคตหลังจากที่เด็กและเยาวชนพ้นกำหนดควบคุมตัวแล้วในลักษณะที่เป็นการเสนอผลประโยชน์ให้ถ้าเด็กและเยาวชนเลิกกระทำผิด เช่น ถ้าออกไปแล้วอยากได้อะไรก็จะให้ จะให้เงินทองใช้ จะเปิดร้านให้ จะให้กลับไปเรียนต่อ เป็นต้น ซึ่งคำพูดในลักษณะนี้สอดคล้องกับทฤษฎี The Variable - Analytic Approach คือ มีการใช้จุดจูงใจสาร คือ ใช้รางวัลในการโน้มน้าวใจ และสำหรับคำพูดในลักษณะปลอบใจให้กำลังใจนั้นก็พบว่ามีความแตกต่างกับที่เจ้าหน้าที่ใช้เช่นเดียวกัน คือญาติจะใช้การปลอบใจในลักษณะที่ให้ความมั่นใจกับเด็กว่าไม่ทอดทิ้ง ยืนยันในความสัมพันธ์และความรู้สึกกับเด็กว่าเหมือนเดิม เช่น แม่/พ่อ ยังรักเหมือนเดิม จะมาเยี่ยมทุกครั้ง ไม่ทิ้ง ให้อภัย ไม่ดูไม่โกรธ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารเพื่อปลอบประโลมในส่วนที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่โดดเดี่ยว อ้างว้าง ไม่ถูกทอดทิ้ง อันจะทำให้เด็กมีอารมณ์และสุขภาพจิตที่ดีขึ้น นอกจากนั้นยังเป็นการช่วยลดความวิตกกังวล ความกลัว ความเศร้า เนื่องจากรับรู้ว่าจะตนเองจะไม่โดดเดี่ยวหรือถูกทอดทิ้ง (Berger, 2006)

2. การรับรู้ของเด็กและเยาวชนที่มีต่อการสื่อสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่และญาติ

2.1 การรับรู้ของเด็กและเยาวชนในด้านของความบ่อยครั้งในการได้ยินคำพูดทั้ง 5 ลักษณะจากเจ้าหน้าที่และญาติ

จากเจ้าหน้าที่ เด็กและเยาวชนมีการรับรู้ว่าได้ยินคำพูดในลักษณะโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด จากเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ส่วน

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของเด็กและเยาวชนที่มีการรับรู้คำพูดแบบต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฝึก

ลักษณะคำพูด	5		4		3		2		1		ไม่ตอบ		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ปลอบใจให้กำลังใจ	73	25.4	164	57.1	26	9.1	23	8.0	1	.3	-	-	287	100
โน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด	145	50.5	126	43.9	8	2.8	6	2.1	1	.3	1	0.3	287	100
ตลกขำขัน	79	27.5	174	60.6	18	6.3	15	5.2	1	.3	-	-	287	100
ว่ากล่าว ตักเตือน	97	33.8	149	51.9	16	5.6	22	7.7	1	.3	2	0.7	287	100
ดูดำ	29	10.1	72	25.1	51	17.8	113	39.4	22	7.7	-	-	287	100

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กและเยาวชนกับการรับรู้คำพูดแบบต่างๆ จากญาติเวลาที่มาเยี่ยม

ลักษณะคำพูด	5		4		3		2		1		ไม่ตอบ		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ปลอบใจให้กำลังใจ	181	63.1	71	24.7	6	2.1	5	1.7	21	7.3	2	0.7	287	100
โน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด	184	64.1	75	26.1	4	1.4	2	.7	21	7.3	-	-	287	100
ตลกขำขัน	51	17.8	122	42.5	39	13.6	44	15.3	30	10.5	-	-	287	100
ว่ากล่าว ตักเตือน	111	38.7	113	39.4	19	6.6	13	4.5	30	10.5	1	0.3	287	100
ดุด่า	19	6.6	46	16.0	35	12.2	101	35.2	85	29.6	-	-	287	100

ในคำพูดในลักษณะอื่นๆ พบว่าส่วนใหญ่แล้วเด็กและเยาวชนจะได้ยินคำพูดทุกลักษณะในระดับ มาก ยกเว้นคำพูดลักษณะดุด่าที่เด็กและเยาวชนได้ยินในระดับน้อย ซึ่งการที่เด็กและเยาวชนมีการรับรู้ได้ยินคำพูดในลักษณะโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิดมากที่สุดนั้น ตรงกับผลการวิจัยในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่พบว่าคำพูดที่เจ้าหน้าที่พูดมากที่สุดก็คือคำพูดในลักษณะโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิดนั่นเอง ดังนั้นในส่วนของ การรับรู้ของเด็กและเยาวชนในประเด็นนี้ก็สามารถอธิบายได้เช่นเดียวกับในส่วนของเจ้าหน้าที่ว่า ที่เป็นเช่นนี้ก็สอดคล้องกับภารกิจสำคัญของกรมพินิจ และเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการควบคุมตัวเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดไว้ในศูนย์ฝึกฯ ตามที่ศาลเยาวชนและครอบครัวต้องการคือ มุ่งแก้ไขให้เด็กได้กลับตนเป็นพลเมืองดี (สุชา จันทน์เอม, 2542) รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดทางอาชญาวิทยาในส่วนของ การป้องกันอาชญากรรมที่จะต้องมีการป้องกันภายหลังจากเกิดอาชญากรรมขึ้นแล้วเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีก (ประธาน วัฒนานิชย์, 2546) ส่วนเนื้อหาคำพูดลักษณะโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิดที่เด็กได้ยินจากเจ้าหน้าที่คือเจ้าหน้าที่มักจะบอกให้เด็กและเยาวชนกลับตัว เลิกกระทำผิดเมื่อออกไปจากศูนย์ฝึกฯแล้ว โดยบอกให้ทำตัวดี ๆ ให้ตั้งใจเรียนหรือทำงานที่สุจริต เพื่อพ่อแม่หรือเพื่อลูก และเพื่อให้มีชีวิตที่ดี ไม่ต้องโดนคดีแล้วกลับเข้ามาอยู่ในศูนย์ฝึกฯ อีกหรือจะต้องออกไปอยู่เรือนจำซึ่งก็ตรงกันกับผลการวิจัยในส่วนของเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกัน

จากญาติ พบว่าในเวลาญาติมาเยี่ยม คำพูดที่เด็กและเยาวชนได้ยินจากญาติเป็นประจำมากที่สุด ก็คือ การพูดโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิดเช่นเดียวกัน (ร้อยละ 64.1) และ มีความใกล้เคียงกับ คำพูดปลอบใจ ให้กำลังใจ

(ร้อยละ 63.1) และสำหรับคำพูดในลักษณะอื่นก็พบว่าเด็กรับรู้ว่าได้ยินในระดับมาก ยกเว้น คำพูดดุด่าที่ได้ยินในระดับน้อย และในส่วนของ การรับรู้ของเด็กและเยาวชนในด้านของการได้ยินคำพูดนี้ก็สอดคล้องกับผลการวิจัยในส่วนของญาติที่พบว่าญาติมีการพูดโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิดมากกว่าพูดปลอบใจแต่ก็ในระดับที่ใกล้เคียงกันมาก (พูดโน้มน้าวร้อยละ 67.7 , พูดปลอบใจร้อยละ 64.5) รวมทั้งเนื้อหาของคำพูดที่เด็กได้ยินนั้น ก็พบว่าญาติจะพูดในลักษณะว่าเมื่อออกไปจากศูนย์ฝึกฯ แล้ว อยากหรือต้องการให้เด็กและเยาวชนไปทำอะไร เช่น เรียนต่อ ทำงาน ดูแลลูก โดยจะบอกว่าจะจัดการให้ ให้เริ่มต้นชีวิตใหม่หรือขอให้ทำเพื่อตัวญาติเอง คือ ญาติมีการเสนอหรือยื่นเงื่อนไขในสิ่งที่ต้องการให้เด็กและเยาวชนทำหรือพร้อมจะให้ในสิ่งที่เด็กและเยาวชนอยากทำเป็นไปตามทฤษฎี The Variable - Analytic Approach คือ มีการใช้จุดจูงใจคือ ใช้รางวัลในการโน้มน้าวใจ ส่วนในคำพูดลักษณะปลอบใจให้กำลังใจ (ซึ่งมีระดับการได้ยินใกล้เคียงกับคำพูดลักษณะโน้มน้าวให้เลิกกระทำผิด) เด็กมีการรับรู้ว่าจะต้องเข้ามาอยู่ในศูนย์ฝึกฯ ญาติจะปลอบใจในลักษณะว่าไม่นานก็จะได้ออกไป จะไม่ทิ้ง จะมาเยี่ยมคนรักหรือสามีหรือภรรยาของเด็กและเยาวชนจะปลอบใจด้วยการสัญญาว่าจะรอ เมื่อเข้ามาอยู่แล้วจนถึงขณะทำการวิจัยนี้ เด็กและเยาวชนยังได้ยินคำพูดปลอบใจหรือให้กำลังใจอยู่ เป็นในลักษณะบอกให้อดทน และย้ำความสัมพันธ์ ให้อภัย แต่มีเด็กและเยาวชนบางรายที่บอกว่าไม่ได้ยินคำปลอบใจอีกแล้วเพราะตนเองไม่ได้แสดงอาการให้ญาติเป็นห่วง แต่เข้าใจว่าการที่ญาติมาเยี่ยมก็เป็นการปลอบใจและให้กำลังใจอยู่แล้ว

2.2 การรับรู้ของเด็กและเยาวชนในด้านความรู้สึก

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของเด็กและเยาวชน (จำนวน 287 คน) ที่มีการรับรู้ในด้านความรู้สึกจากคำพูดของเจ้าหน้าที่และญาติ

การรับรู้ต่อการสื่อสาร	เจ้าหน้าที่		ญาติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชอบ	266	92.7	267	93
ไม่ชอบ	19	6.6	5	1.7
ไม่ตอบ	2	0.7	15	5.2
เชื่อ	270	94.1	263	91.6
ไม่เชื่อ	16	5.6	7	2.4
ไม่ตอบ	1	0.3	17	5.9
ทำตาม	282	98.3	264	92
ไม่ทำตาม	5	1.7	5	1.7
ไม่ตอบ	0	0	18	6.3

ที่มีต่อคำพูดที่ได้ยินจากเจ้าหน้าที่และญาติ

ในส่วนของ การรับรู้ในด้านความรู้สึกของเด็กและเยาวชนที่มีต่อคำพูดของเจ้าหน้าที่และญาติ (ตารางที่ 7) แยกเป็นความรู้สึกใน 3 มิติ คือ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ความรู้สึกเชื่อหรือไม่เชื่อ และความรู้สึกอยากจะทำตามหรือไม่อยากทำตาม พบว่า ส่วนใหญ่แล้วเด็กและเยาวชนจะมีความรู้สึกต่อคำพูดที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ เป็นไปในทางบวก ทั้ง 3 มิติ คือ ชอบมากกว่าไม่ชอบเพราะเจ้าหน้าที่สอนในสิ่งที่ดี หวังดีและอยากให้เด็กและเยาวชนเป็นคนดี รวมทั้งใช้คำพูดที่ดีด้วย เชื่อมากกว่าไม่เชื่อเพราะเจ้าหน้าที่เป็นผู้ใหญ่ และเป็นครู เป็นคนที่ดูแลเวลาที่อยู่ในศูนย์ฝึกฯ และสิ่งที่เจ้าหน้าที่พูดก็เพื่อสอนให้ได้ดี และอยากทำตามมากกว่าไม่อยากทำตาม เพื่อที่จะได้ออกจากศูนย์ฝึกฯ เร็ว ๆ และ คิดว่าจะเป็นคนดีจึงต้องทำตามสิ่งที่เจ้าหน้าที่สอน รวมทั้งกลัวว่าถ้าไม่ทำจะโดนดู และสิ่งที่ต้องทำตามก็เป็นสิ่งที่ดี

สำหรับความรู้สึกที่มีต่อคำพูดของญาตินั้น พบว่าเด็กและเยาวชนมีความรู้สึก เช่นเดียวกับความรู้สึกที่มีต่อคำพูดของเจ้าหน้าที่ คือเป็นความรู้สึกที่เป็นไปในทางบวก ทั้ง 3 มิติ คือ ชอบมากกว่าไม่ชอบ เชื่อมากกว่าไม่เชื่อ และอยากจะทำตามมากกว่าไม่อยากทำตาม โดยให้เหตุผลว่า ชอบเพราะญาติให้กำลังใจ ทำให้รู้สึกดี และเป็นคำพูดที่แสดงว่าญาติเป็นห่วงและรัก เชื่อเพราะคนพูดเป็นพ่อเป็นแม่ และ คิดว่าญาติไม่โกหก และอยากทำตามเพราะ

ไม่อยากให้พ่อแม่เสียใจอีก และอยากจะทำตามศูนย์ฝึกฯ เร็ว ๆ

ทั้งนี้เห็นได้ชัดเจนว่าเด็กและเยาวชนมีความรู้สึกทั้ง 3 มิติ เป็นไปในทางบวก ทางที่ดีทั้งต่อคำพูดของเจ้าหน้าที่และญาติ อธิบายตามทฤษฎีการรับรู้ในส่วนที่กล่าวว่าการรับรู้เป็นกระบวนการที่คนเราจะเลือก รวบรวม และแปลผลหรือตีความจากสิ่งเร้าที่ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้งห้า ซึ่งในที่นี้คือ ผ่านการได้ยินของเด็กและเยาวชน ซึ่งสิ่งที่เด็กและเยาวชนได้ยินจะเป็นสิ่งที่กำหนดทัศนคติ ทำที่และพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน (บุษบา สุธีธร 2548) ในที่นี้เด็กและเยาวชนตีความคำพูดทั้งจากเจ้าหน้าที่และญาติออกมาไปในทางบวก อาจจะเป็นเพราะเด็กและเยาวชนเห็นว่า เป็นผลประโยชน์กับตนเองจึงเกิดทัศนคติที่ดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. การวิจัยนี้มุ่งสนใจเฉพาะในประเด็นของการสื่อสารในเชิงวจนภาษาซึ่งอาจทำให้เห็นมุมมองของการฟื้นฟูเด็กและเยาวชนกระทำผิดในลักษณะที่เป็นรูปธรรมอีกมุมมองหนึ่ง แต่ทั้งนี้การสื่อสารนั้นนอกจากในเชิงวจนภาษาแล้ว วจนภาษาก็เป็นส่วนที่สำคัญและน่าสนใจศึกษาเป็นอย่างยิ่ง
2. เนื่องจากในกิจกรรมการบำบัดฟื้นฟูของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนมีการใช้การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

เวลา สำหรับผู้ที่ศึกษาในด้านการสื่อสารและมีความสนใจเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนกระทำผิดน่าจะมีการศึกษาถึง "การสื่อสารบำบัด"

เอกสารอ้างอิง

เกตแก้ว รักษาชาติ. การมองตนเองของเยาวชนที่ติดยาเสพติด:ศึกษกรณีสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์:การคืนอำนาจแก่เหยื่ออาชญากรรมและชุมชน. กรุงเทพฯ:สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย, 2548.

ธีรภา เกษประดิษฐ์. ปัญหาพฤติกรรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนใน 4 ภาค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2544.

บุษบา สุธีธร. ทฤษฎีว่าด้วยการรับรู้ ใน ปรชัญญานเทศศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร ประมวลสาระชุดวิชา. หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.

ประธาน วัฒนวาณิชย์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาชญา

วิทยา. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ประกายพรึก, 2546.

วัชรินทร์ ปัจเจกวิญญูสกุล. การจัดการศึกษาทางเลือกโดยศูนย์การเรียนรู้ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน : รายงานการศึกษาวิจัย. กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543.

สมควร กวียะ. บทบาทหน้าที่ของการสื่อสาร ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร. หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.

สุชา จันทน์เอม. จิตวิทยาเด็กเกร. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2542.

อรรรณ ปิลันธน์โอวาท. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

Albrecht, T.L. and Adelman, M.B. Communicating Social Support. America: California, 1987.

Berger, B. Supportive Communication. [Online]. America: U.S. Pharmacist., Available from: <http://www.uspharmacist.com> [2006, December 31]

Infante, D.A., Rancer, A.S. and Womack, D.F. Buiding Communication Theory. 4 ed. America: Waveland, 2003.