



-6 ส.ค. 2539

การให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤติ : กรณีศึกษาสมาคมสมาชิกรันต์

Befriending on Telephone for helping people in crisis : A case study of Samaritans.



ฉบับนี้หน้ทนายาร

จาก

มีเจตนาที่เกี่วข้อง ม.มหิดล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณจัต

สาขาวิชาวัฒนธรรมศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2539

๑๗

๑๔๔๓

๒๖๓๙

Copyright by Mahidol University

38431 ๑๕

ชื่อวิทยานิพนธ์	การให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะ วิกฤติ: กรณีศึกษาสมาคมสมาโรคจิต
ผู้วิจัย	วัลภา เล็กวัฒนานนท์
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (วัฒนธรรมศึกษา)
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์	ดวงพร คำณูวัฒน์ นศ.บ., M.A. ลูซี่ ดันตติชาติ, ACIB
วันที่สำเร็จปริญญา	20 พฤษภาคม พ.ศ. 2539

### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มุ่งที่จะศึกษาบทบาท วิธีการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤติทางอารมณ์โดยเลือกสมาคมสมาโรคจิตเป็นกรณีศึกษาและได้ศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการทางโทรศัพท์จำนวน 4,779 ราย ระหว่างเดือนตุลาคม 2537 - กันยายน 2538 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20 - 30 ปี เป็นชายและหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ผู้ใช้บริการมากกว่าครึ่งเคยใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่คิดฆ่าตัวตาย

วิธีการให้บริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะของผู้ใช้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการครั้งแรกจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีและสร้างความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการรายเก่าจะใช้วิธีการให้ได้ระบายความรู้สึกไม่สบายใจ ใช้การพูดสะท้อนกลับเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเอง ช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกแนวทางด้วยตนเอง ผู้ที่โทรศัพท์มาแล้วแต่ไม่พูดจะใช้วิธีการพูดให้รู้สึกผ่อนคลาย ให้ความไม่เร่งรัดจนเกิดความไว้วางใจ สำหรับผู้ใช้บริการซึ่งมีความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายจะกระตุ้นให้ระบายความรู้สึกคับข้องใจและเสนอความช่วยเหลือที่เหมาะสม และสำหรับผู้ใช้บริการเพื่อสำเร็จความใคร่ นั้นอาสาสมัครจะพิจารณาว่าควรจะให้บริการต่อหรือควรส่งต่อเพื่อรับบริการอื่น อาสาสมัครซึ่งเป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี เป็นหญิงมากกว่าชาย มีทั้งผู้ที่เป็นโสดและสมรสแล้วในจำนวนเท่ากัน มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมากที่สุด ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน และอาสาสมัครถึงร้อยละ 60 ที่เข้าปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการทางโทรศัพท์เดือนละ 4 ครั้งหรือมากกว่านั้น

ที่เข้าปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการทางโทรศัพท์เดือนละ 4 ครั้งหรือมากกว่านั้น

นอกจากนี้ได้ศึกษาผู้ใช้บริการด้วยการเลือกสัมภาษณ์ในระดับลึกอีก 20 ราย ซึ่งเป็นหญิงมากกว่าชายคิดเป็นร้อยละ 70 และร้อยละ 30 มีอายุ 17 - 48 ปี อาชีพของผู้ใช้บริการที่ถูกสัมภาษณ์คือ รับราชการ ทำธุรกิจ นักเรียน นักศึกษา และบางรายไม่มีอาชีพแน่นอน และมีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทจนถึงไม่ได้เรียนหนังสือ เลือกใช้บริการเพราะเหงาและมีบางส่วนที่คิดถึงการฆ่าตัวตายคิดเป็นร้อยละ 45 และร้อยละ 30 ตามลำดับ หลังจากการใช้บริการแล้วพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดถึงการฆ่าตัวตายน้อยลงแต่ยังคงคิดถึงการทำร้ายตนเองด้วยวิธีอื่น มีความพึงพอใจในบริการเนื่องจากทำให้รู้สึกมั่นใจมากขึ้นคิดว่าดีกว่าไปพบจิตแพทย์ สำหรับผู้ที่ไม่พึงพอใจเนื่องจากติดต่อใช้บริการได้ยาก ไม่พบตัวอาสาสมัคร ไม่ชอบน้ำเสียงที่ราบเรียบและการใช้คำถามเกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย

ปัญหาส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการคือสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ปัญหาด้านจิตใจและความเหงาความกดดัน ซึ่งพบในจำนวนใกล้เคียงกันคือร้อยละ 26 25.33 และ 25.25 ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่าบริการรับฟังและช่วยแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ที่มีบทบาทในการช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นในสังคมและช่วยทดแทนภาวะเสื่อมสลายของสถาบันครอบครัวไทย และเนื่องจากปัญหาส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะวิกฤติในชีวิต โดยเฉพาะการฆ่าตัวตายซึ่งถือว่ามีความสำคัญมากนั้น ใช้การติดต่อทางโทรศัพท์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีข้อจำกัดหลายประการ ดังนั้นผลของการให้บริการจึงขึ้นกับความสามารถในการติดต่อสื่อสารของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ จึงควรมีการจัดเพิ่มพูนทักษะในการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่อาสาสมัคร รัฐบาลควรสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานในลักษณะนี้และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บริการทางโทรศัพท์เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น

ในอนาคตควรมีการศึกษาวิจัยการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะเดียวกันกับสมาคมสมาชิกรัตนัส เพื่อนำมากำหนดวิธีการให้บริการซึ่งมีประสิทธิภาพ การศึกษาวิจัยถึงความต้องการของผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ในแง่มุมอื่น รวมทั้งศึกษาหารูปแบบในการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับงานบริการทางโทรศัพท์เพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤติ

Thesis Title                    **Befriending on Telephone for Helping People in Crisis: A Case Study of Samaritans**

Name                              **Wanlapa Lekwattananon**

Degree                            **Master of Arts (Cultural Studies)**

Thesis Supervisory Committee

**Duangporn Kamnoonwat, B.A., M.A.**

**Lucy Tan-atichat, ACIB**

Date of Graduation            **20 May B.E. 2539 (1996)**

### **ABSTRACT**

This thesis focussed on the methods of befriending by telephone to help those passing through crisis by using The Samaritans as a case study. Information was obtained from the 4,779 cases who used the service between October B.E. 2537 and September B.E. 2538. It was found that the majority were aged between 20 - 30 yaers old with nearly the same number of males and females. Most who phoned contacted more than once and did not think of committing suicide.

The methods of service differed according to the type of Callers. For time callers, it was necessary to build a good relationship to gain their confidence. For chronic callers, they were able to ventilate their problems, and the reflecting method was used so they could discover their own feelings and behaviour, and eventually gave guidelines so they could choose their own solution. For Silent Callers, a relaxing atmosphere was created, they were given the time and attention until they felt confident to speak. For those with suicidal feelings, they were encouraged to talk about what was bothering them and were offered the appropriate type of assistance. For masturbation callers, the volunteers would consider whether to provide them the service or refered them to other source of help.

Volunteers who provided the telephone befriending service were between 40 - 50 yaers and mostly female. There were both single and married people in equal

Master' s degree. Volunteers manned the telephone do so at least four times per month or more.

Interviews were also conducted for those using the befriending service for 20 persons with more female than male at the rate of 70% and 30% respectively, were aged between 17 - 48 years old. Profession ranged from government officials, company employees, students to some with no stable employment. Education varied between a graduate to illiterate. They chose to use the service because they were lonely and some were suicidal in the proportion of 45% and 30% respectively. After using the service, the majority felt less suicidal, but thought of other methods of self - mutilation. They were satisfied with the service and felt more confident in life; they thought it was better than going to see psychiatrists. Those who were dissatisfied were caused by the difficulty in getting through, unable to meet volunteers in person, got bored of the monotonous voice and being asked the suicidal question.

The most common problems they phoned were Relationship, Psychological and Loneliness/ Depression of nearly the same magnitude of 26%, 25.33% and 25.25% respectively.

From the studies, it was found that the listening service and telephone befriending had a role in alleviating the stress in society and helped in filling the vacuum due to the collapsing Thai family institution. As most of the problems dealt with crisis in One' s life especially for the suicidal, which is very serious, the use of telephone as a medium has several limitations. Therefore the results would depend on the accessibility to the service for the Callers as well as volunteers. There should be on-going training for telephone befriending skills as well as provide volunteer care. The Government should support organisation providing services of this nature and there should be more publicity to raise awareness of this telephone befriending service.

In future, there should be research on other agencies providing services similar to The Samaritans with the aim of finding more effective means. Studies should also be made on other aspects of Callers as well as studies on other ways of doing publicity that would suit telephone befriending service to help those passing through crisis.