

การสื่อสารกับสังคมเพื่อการสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก
ของศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา

สุธิตา หมายเจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2561

**The Study of Facebook of The Mirror Foundation on Its communication
Duty to Build the Network of Participation in Thai Society**

Suthita Mhaycharoen

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Communication Arts**

Department of Communication Arts

Faculty of Communication Arts, Dhurakij Pundit University

2018



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก
ของศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา

เสนอโดย นางสาวสุธิตา หมายเจริญ

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ กลุ่มวิชานิเทศศาสตร์สื่อสารการตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.มานิช ชุ่มเมืองปึก)

คณะนิเทศศาสตร์รับรองแล้ว


..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(อาจารย์ กอบกิจ ประดิษฐผลพานิช)

วันที่ ๒๐ เดือน ก.ค พ.ศ. ๖๑

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”
ผู้เขียน	สุธิตา หมายเจริญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พิทักษ์ศักดิ์ ทิศภาภักย์
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย และศึกษาผลของการสื่อสารกับสังคมผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยคุณภาพร่วมกัน 2 วิธี ประกอบด้วย การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant Observation) ผ่าน โครงสร้างประกาศติดตามคนหาย รวมทั้งปฏิริยาสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊กมูลนิธิกระจกเงา จำนวน 4 คน ตัวแทนเครือข่ายสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก จำนวน 11 คน

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์พบว่า ในด้านการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย เจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา ใช้เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร ซึ่งสามารถช่วยให้มูลนิธิกระจกเงาเผยแพร่ข้อมูลไปสู่ผู้รับสารด้วยความรวดเร็ว และมีเครือข่ายผู้สนับสนุนการทำงานที่กว้างขึ้นกว่าช่องทางการสื่อสารในอดีต ที่เป็นการสื่อสารผ่านสื่อหลักและมีข้อจำกัดในด้านความล่าช้าในการเผยแพร่ข้อมูลคนหาย สำหรับผลจากการสื่อสารกับสังคมผ่านเฟซบุ๊กของมูลนิธิกระจกเงา พบว่าสมาชิกผู้ติดตามข่าวสารเกิดความตื่นตัวต่อประเด็นการติดตามคนหาย โดยไม่นิ่งเฉยและได้ช่วยกันเผยแพร่ข้อมูลและร่วมแจ้งเบาะแส อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการทำงานของมูลนิธิฯ ในด้านการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การบริจาคทุนทรัพย์ นอกจากนี้ข้อค้นพบที่น่าสนใจจากการสังเกตข้อความแสดงความคิดเห็นในเฟซบุ๊กของมูลนิธิฯ ยังชี้ให้เห็นว่าสมาชิกผู้ติดตามได้นำตัวเองเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือจนก่อให้เกิดเป็นเครือข่ายติดตามคนหายภาคประชาชน

Thesis Title	The Study of Facebook of The Mirror Foundation on Its communication Duty to Build the Network of Participation in Thai Society.
Author	Suthita Mhaycharoen
Thesis Advisor	Assis. Prof. Dr. Phithaksak Thisaphak
Department	Communication Arts
Academic Year	2017

ABSTRACT

This research is aimed at studying the communication with the society to create a network to track the missing person and the effect of social communication through the Facebook page of the “Missing Person Information Center, The Mirror Foundation,” using two qualitative research methods that consist of non-participate observation through the missing person announcement structure as well as reactions of Facebook followers of the “Missing Person Information Center, The Mirror Foundation,” page and in-depth interviews of 4 officials of The Mirror Foundation and 11 representatives of the Facebook follower network.

The results of the interviews showed that for the communication with the society to create a network to track the missing person, the officials of The Mirror Foundation used the “Missing Person Information Center, The Mirror Foundation,” Facebook page as the main channel for communication. This could help The Mirror Foundation quickly disseminated information to its recipients and there was a wider network of supporters than past communication channels, which was a communication through the main media and there was a limit in terms of the delay in disseminating the missing person information. For the results of the communication with the society through The Mirror Foundation’s Facebook page, it has been found that followers were alert to the issue of tracking the missing person by not keeping quiet but instead sharing information and clues. They also supported the work of The foundation in preparing publication media and donating money. In addition, interesting findings from the observation of comments on the Facebook page of The Foundation also pointed out that the followers have brought themselves to play a role in helping to create a public network to track down missing persons.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ที่มาจากความตั้งใจในการสื่อสารทางวิชาการเล่มนี้ สำเร็จไปได้ด้วยดี เพราะมีบุคคลหลายท่านเป็นผู้ร่วมสนับสนุน ผู้วิจัยจึงอยากจะขอกล่าวถึงบุคคลต่อไปนี้ ที่มีความปรารถนาดีให้กันเสมอมา

ผศ.ดร. พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการและความเมตตาอันเปี่ยมล้น เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้วิจัยมีความมานะ ตั้งใจจนสำเร็จการศึกษา

ผศ.ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม ประธานกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ผู้มีพลังงานพิเศษ คอยให้กำลังใจและคำแนะนำสนับสนุนให้เกิดงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ดร.มานิช ชุ่มเมืองปัก ที่ให้ความกรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบและยังคอยช่วยชี้แนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้งานวิจัยครั้งนี้สื่อสารออกมาอย่างสมบูรณ์

ตัวแทนเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา และตัวแทนเครือข่ายผู้ติดตาม เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ที่เสียสละเวลาให้สัมภาษณ์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ให้กับงานวิจัยในครั้งนี้

มาร์ค ซักเกอร์เบิร์ก ผู้ก่อตั้ง Facebook บุคคลผู้สร้างความเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญต่อการสื่อสารบนโลกใบนี้

“แม้ว่าประเด็นคนหายจะเป็นเรื่องเฉพาะ ผู้ที่เข้ามาใช้งานเฟซบุ๊กอาจไม่ได้เป็นครอบครัวคนหาย นี่คือการบ่งชี้ความสำเร็จอย่างหนึ่งจากการสื่อสารกับสังคมของมูลนิธิกระจกเงา”

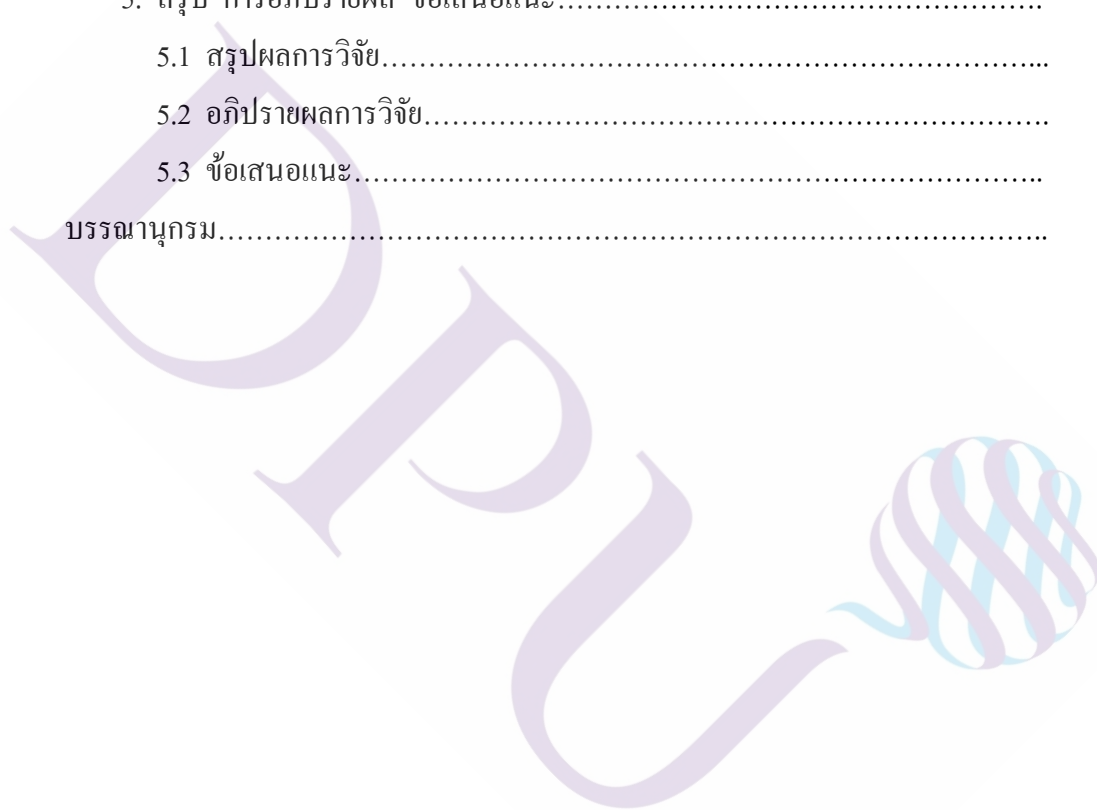
สุธิตา หมายเจริญ

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหานำวิจัย.....	8
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	8
1.4 นิยามศัพท์.....	8
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 ทฤษฎีเรื่องการสื่อสาร.....	10
2.2 แนวคิดเรื่องเครือข่ายการสื่อสารและเครือข่ายสังคมออนไลน์.....	13
2.3 แนวคิดเครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs).....	20
2.4 แนวคิดเรื่องการจัดการปัญหาคนหาย.....	23
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	33
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	35
3.1 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม.....	35
3.2 การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	36
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4. ผลการศึกษา.....	52

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4.1 ผลการสังเกตการทำงานของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”	53
4.2 ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา และตัวแทนเครือข่าย การทำงานด้านการติดตามคนหายของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”.....	63
5. สรุป การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	70
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	71
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	76
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม.....	89



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	แสดงจำนวนคนหาย ใน ปี 2546-2558 ของศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา.....	2
3.1	สรุปรายชื่อ ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิ กระจกเงา”.....	47
3.2	สรุปรายชื่อ ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2 เครือข่ายติดตามคนหาย.....	48



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	5
1.2	6
1.3	7
2.1	12
2.2	15
2.3	15
2.4	15
2.5	16
2.6	16
2.7	19
2.8	20
2.9	28
2.10	29
2.11	30
4.1	52
4.2	53
4.3	54
4.4	56
4.5	56
4.6	57

สารบัญภาพ(ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.7 ตัวอย่างการทำงานหลังการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก.....	58
4.8 ตัวอย่างการทำงานหลังการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ด้านการแสดงความคิดเห็น...	58
4.9 ตัวอย่างการทำงานหลังการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก การกดถูกใจและกดเผยแพร่ข้อมูล.....	60
4.10 ตัวอย่างการทำงานของกระดานสนทนาได้ภาพประกาศติดตามคนหาย.....	61
4.11 ตัวอย่างช่องทางการติดต่อทางกล่องข้อความ.....	62
4.12 ตัวอย่างการแจ้งคนหายผ่านทางกระดานสาธารณะ.....	62
4.13 เรื่องเล่าจากเจ้าหน้าที่ติดตามคนหายมูลนิธิกระเจกเงา.....	65
4.14 ประกาศพบตัวคนหายพลัดหลง (ผู้สูงอายุมีอาการหลงลืม) พบเจอบริเวณข้างถนน.....	67
4.15 ตัวอย่างการมีส่วนร่วมในการติดตามคนหาย จากสมาชิกเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูล คนหาย มูลนิธิกระเจกเงา”.....	68

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“จะอยู่ที่เดิม จะอยู่ป้้มเดิม เพื่อวันไหนเขาใจดี พาลูกกลับบ้านมา” จากคำพูดของนางมณี ทองชุม มารดาของเด็กหญิงจิรภัทร ทองชุม หรือน้องจี้จี้ ที่ได้กล่าวต่อหน้าสื่อมวลชนในงานแถลงข่าวครบรอบ 3 ปี น้องจี้จี้ได้หายตัวไปในวันที่ 18 กันยายน 2556 หลังจากเหตุการณ์คนร้ายลักพาตัวลูกสาวไปขณะที่เธอกำลังช่วยครอบครัวเดินขายพวงมาลัยที่ป้มน้ำมันแห่งหนึ่งในจังหวัดสระบุรี คำพูดประโยคนี้ของครอบครัวเด็กหาย ได้ถูกนำมาเผยแพร่ต่อบนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ทำให้สมาชิกในสังคมเกิดความตระหนักและมีความเข้าใจในความทุกข์ยากของครอบครัวที่มีสมาชิกหายตัวไป ผู้วิจัยหนึ่งในผู้ฟังและผู้ปฏิบัติในมูลนิธิกระจกเงาจึงอยากจะทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย นำเสนอประเด็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวในทางสาธารณะในฐานะผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายสื่อสารการตลาดเพื่อสังคม ที่ทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสารเพื่อสร้างความมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการทำงาน of สมาชิกในสังคมเพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของงานสะท้อนปัญหาคนหายในประเทศไทย โดยต้องไม่ปล่อยให้เรื่องคนหายเป็นเรื่องใหญ่ในครอบครัวเล็กแต่เป็นเรื่องเล็กของสังคมอีกต่อไป

เข้าสู่ปีที่ 6 ในการสื่อสารกับสังคมเพื่อติดตามหาน้องจี้จี้ แม้ว่าจะยังไม่พบตัวแต่การทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา ยังคงไม่ท้อแท้และไม่ทอดทิ้งให้ครอบครัวเด็กหาย เดินทางติดตามหาลูกเพียงลำพัง 6 ปีของการหายตัวไป เรื่องราวของน้องจี้จี้และครอบครัว ยังคงถูกกล่าวถึงในทางสาธารณะผ่านการสื่อสารกับสังคมทาง เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ทำให้สมาชิกในสังคมไม่ลืมเลือนและจดจำเรื่องราวของเด็กหาย ผลักดันให้ประเด็นปัญหาเด็กหายเป็นวาระร่วมกันทุกภาคส่วนในประเทศไทย

นอกจากการหายตัวไปของเด็กหญิงจิรภัทร ทองชุม หรือน้องจี้จี้แล้ว ยังมีคนหายอีกจำนวนมากที่ครอบครัวกำลังติดตามหา จากข้อมูลของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” พบว่า ใน 24 ชั่วโมง จะมีคนหายออกจากบ้านมากกว่า 3 คน และ 2 ใน 3 คนที่หายออกจากบ้านคือเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี สาเหตุการหายตัวของเด็ก ส่วนใหญ่ เกิดจากการสมัครใจหนีออกจากบ้าน การลักพาตัวเด็กและการพลัดหลงของผู้สูงอายุที่มีอาการทางสมอง จากข้อมูลสถิติการรับแจ้งช่วยเหลือ

และติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” พบว่าปัจจุบันมีเด็กประมาณ 300–500คน ที่ครอบครัวกำลังตามหาและมีเด็กหายเพียง 80 เปอร์เซนต์เท่านั้น ที่สามารถติดตามกลับมาสู่ครอบครัวส่วนเด็กหายอีก 20 เปอร์เซนต์ยังไม่ทราบชะตากรรม (ศูนย์ข้อมูลคนหายมูลนิธิกระจกเงา ,2558) และจากข้อมูลนี้นำไปสู่การทำหน้าที่รับแจ้งและติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” องค์กรพัฒนาเอกชนที่ถือกำเนิดมาจากกลุ่มเยาวชนนักศึกษาที่อยากจะสร้างความเปลี่ยนแปลงในงานพัฒนาให้เป็นประโยชน์แก่สังคม

โดยแรกเริ่มการดำเนินกิจกรรมสังคมของมูลนิธิกระจกเงา ทำหน้าที่สะท้อนภาพปัญหาจากพื้นที่ปฏิบัติงานทางสังคมใน ต.แม่ยาว อ.เมือง จ.เชียงราย จากการทำงานร่วมกับชุมชนในสมัยนั้น ได้พบข้อมูลการเคลื่อนย้ายประชากรเพื่อไปประกอบอาชีพยังพื้นที่ต่างถิ่นเป็นจำนวนมาก หลายคนขาดการติดต่อและไม่ได้กลับมาสู่ครอบครัวอีกเลย จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาและอาสาสมัครอย่างละเอียด ในชุมชนทั่วทั้ง ต.แม่ยาว ทำให้พบว่าการหายตัวไปของคนในชุมชนมีแนวโน้มว่าจะถูก “ค้ามนุษย์” แม้ว่าจะมีความพยายามค้นหากระบวนการในการช่วยเหลือ ติดตามคนหายในชุมชนแต่ก็ยังไม่สามารถสัมผัสการเข้าถึงความช่วยเหลือดังกล่าวได้ ซึ่งนั่นอาจหมายถึงปัญหาคนหายในประเทศไทยยังไม่มีกระบวนการในการจัดการปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สมมุติฐานใหม่จึงมีขึ้นว่าหากการหายตัวไปของประชากรใน ต.แม่ยาว อ.เมือง จ.เชียงราย เพียงตำบลเดียว มีมากถึง 20 กว่าราย แล้วในพื้นที่ทั่วทั้งประเทศไทยจะมีคนหายมากเพียงใด กลางปี พ.ศ. 2546 การเดินทางเพื่อแสวงหาคำตอบของปัญหาจึงเริ่มขึ้นพร้อมการจัดตั้ง มูลนิธิกระจกเงา สำนักงานกรุงเทพฯ และเป็นก้าวแรกของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ภายใต้การดำเนินงานของสมบัติ บุญงามอนงค์ ผู้ก่อตั้งและอดีตประธานมูลนิธิกระจกเงา (“ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา,” ม.ป.ป.)

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนคนหาย ในปี 2546-2558 ของศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา

ข้อมูลการรับแจ้งติดตาม	ชาย	หญิง	รวม
รับแจ้งคนหาย	1,049	1,778	2,841
พบตัวแล้ว	562	1,076	1,639
คนหายที่ยังไม่พบตัว	487	702	1,189

ที่มา: สรุปรูปสถานการณ์คนหายในรอบ 12ปี กุมภาพันธ์ 2558 โดยศูนย์ข้อมูลคนหายมูลนิธิกระจกเงา

ปัญหาคนหายภายในประเทศไทยกำลังทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็น การหายตัวไปโดยสมัครใจ การขาดการติดต่อ การถูกล่อลวงไปค้ามนุษย์ การหายตัวไปด้วยอาการหลงลืม และการถูกลักพาตัว ซึ่งแต่ละครั้งที่เกิดปัญหาคนในครอบครัวสูญหาย พบว่าทางครอบครัวไม่ทราบว่าจะดำเนินการเรื่องดังกล่าวอย่างไร จึงทำให้การติดตามคนหายเป็นไปอย่างล่าช้า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดเหตุการณ์คนหายขึ้นในครอบครัว “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเพื่อให้คำปรึกษาประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามและให้ความช่วยเหลือคนหาย ได้ทำหน้าที่ให้ความรู้และคำแนะนำแก่ประชาชนในการติดตามคนในครอบครัวที่สูญหายไปด้วยสาเหตุต่างๆ แนวทางในการดูแลบุตรหลาน หรือผู้สูงอายุเพื่อมิให้เกิดการหายตัวซ้ำซ้อน รวมถึงขั้นตอนในการดำเนินการแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจ การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานด้านอื่นๆ อันเป็นประโยชน์แก่การติดตามคนหาย ให้กับทางครอบครัวผู้ได้รับผลกระทบ

ตลอดจนการใช้ เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นสื่อในการประกาศเผยแพร่ติดตามเด็กหายที่ถูกลักพาตัว และนอกจากการติดตามเด็กหายทาง “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ยังรับหน้าที่ติดตามคนหายที่มีอาการทางสมอง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ความจำเสื่อมพลัดหลงออกจากบ้าน เมื่อไม่สามารถจดจำข้อมูลของตัวเองได้พวกเขาจึงกลายเป็นคนไร้บ้าน ใช้ชีวิตเร่ร่อนอยู่ในพื้นที่สาธารณะ ส่งผลกระทบต่อด้านคุณภาพชีวิตตกต่ำลงเพราะไม่ได้รับการรักษา จากการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” นี้เอง ได้เป็นช่องทางที่ทำให้สังคมจดจำหน้าที่การทำงาน เมื่อได้เห็นและทราบเรื่องการติดตามคนหาย ประชาชนจะนึกถึงศูนย์กลางในการรับแจ้งและตรวจสอบข้อมูลคนหาย ผ่านการทำงานของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ก่อให้เกิดเป็นเครือข่ายติดตามคนหายบนพื้นที่ออนไลน์ และจากการแจ้งเบาะแสของสมาชิกเครือข่ายก็ได้นำมาสู่พบตัวคนหาย วัยเด็กและผู้ใหญ่ ที่ทาง “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ประกาศติดตามหา สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญในการสร้างเครือข่ายการทำงาน ที่สมาชิกในสังคมมีบทบาทออกมาร่วมทำหน้าที่ขับเคลื่อนการทำงานในประเด็นการติดตามคนหายร่วมกับ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

“ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับแจ้งให้ความช่วยเหลือและติดตามคนหายกลับคืนสู่ครอบครัว รวมทั้งเป็นศูนย์ที่เก็บรวบรวมฐานข้อมูลคนหายในประเทศไทยมาเป็นเวลากว่า 14 ปี และสามารถช่วยเหลือและติดตามคนหายกลับคืนสู่ครอบครัวได้ถึง 1,639 คน ตลอดระยะเวลา 14 ปีที่ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้ดำเนินงาน แม้จะมีเจ้าหน้าที่เพียง 3 คนในการปฏิบัติงานแต่ก็ได้อาศัยกลไกของเครือข่ายในการติดตามคนหาย เช่นการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สื่อมวลชน ตลอดจนพลเมืองดีที่ร่วมกันแจ้ง

เบาะแส จนนำมาสู่การติดตามคนหายกลับคืนสู่ครอบครัว หากย้อนกลับไปดูการสื่อสารสู่สังคม ในประเด็นการติดตามคนหาย ชื่อของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นเพียงองค์กรที่ครอบครัวคนหายส่วนใหญ่จะนึกถึง แต่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงการสื่อสารในประเด็นการติดตามคนหายไปให้สมาชิกในสังคมได้นึกถึง และตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาคนหายร่วมกันได้ การส่งข่าวสาร และภาพประกาศคนหายไปยังสื่อมวลชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลการติดตามสู่สาธารณะ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุและสื่อโทรทัศน์ ยังใช้ช่องทางการติดต่อผ่านโทรสาร จดหมายทางไปรษณีย์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจมีการตกหล่นหรือเสียเวลาไปกับการติดตามตรวจสอบการส่งข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้หน้าที่ติดตามหาคนหายในยุคนั้นยังมีพลังไม่มากพอที่จะดึงความมีส่วนร่วมจากคนในสังคมมาเป็นเครือข่ายร่วมขับเคลื่อนในประเด็นดังกล่าว

ปัจจุบันประเด็นการติดตามหาคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้ปรากฏอยู่ในพื้นที่ข่าวและเป็นที่กล่าวถึงในวงกว้างของสังคม จากการศึกษาเอกสาร เอกอักษณ ห่มชมแข หัวหน้า “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้ใช้การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้โดยเปิดพื้นที่ให้ประชาชนผู้ติดตามข่าวสารสามารถเข้ามาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แฉเบาะแสคนหายและเบาะแสคนร้ายลักพาตัวเด็กกับทางเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จนก่อให้เกิดเป็นพลังเครือข่ายของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กส่งผลให้ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ไม่ได้เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ติดตามหาคนหายที่มีเพียงสมาชิกครอบครัวคนหายจะนึกถึงอีกต่อไป แต่ยังมีเครือข่ายการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุนช่วยเหลือส่งผลให้ภาพการทำงานของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ปรากฏชัดเจนขึ้นเป็นที่รู้จักและสนใจของสังคม จากการศึกษาเผยแพร่กระจายข้อมูลประเด็นการติดตามเด็กหายลงบนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เอกอักษณ ห่มชมแข หัวหน้า “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” (8 มีนาคม 2558) ระบุว่ากรณีการติดตามเด็กหญิงการ์ตูน เด็กหายที่ถูกคนร้ายลักพาตัวไปก่อเหตุฆาตกรรมย่านสถานีรถไฟฟ้าแบร์ริง เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2556 หลังจากที่ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้หลักฐานภาพคนร้ายลักพาตัวเด็กหญิงการ์ตูนจากกล้องวงจรปิดของกรุงเทพมหานคร ทำให้เห็นภาพคนร้าย จูงมือเด็กหญิงการ์ตูนเดินเข้าไปบริเวณพื้นที่ป่ากร้างติดกับสถานีรถไฟฟ้าแบร์ริง ไม่ไกลจากจุดที่เด็กหญิงการ์ตูนหายตัวไปทาง “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จึงได้ประสานขอถ่ายภาพเคลื่อนไหวบันทึกเหตุการณ์จากกล้องวงจรปิดในช่วงเวลาดังกล่าว มาเผยแพร่ข้อมูลคนร้ายผ่านทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เหตุการณ์นี้เป็นเรื่องที่สังคมให้ความสนใจและอยากให้ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยติดตามตัวคนร้ายมาดำเนินคดีโดยเร็วที่สุด ส่งผลให้มีจำนวนเครือข่ายสมาชิกผู้ติดตาม เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

www.facebook.com/Thaimissing เพิ่มสมาชิกผู้ติดตามเพิ่มขึ้นจากเดิมมากกว่าหนึ่งแสนคนในเดือนธันวาคม 2556



ภาพที่ 1.1 ประกาศเผยแพร่ภาพเคลื่อนไหวคนร้ายลักพาตัวเด็กหญิงการ์ตูน

ที่มา : เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา www.facebook.com/thaimissing

ภายหลังจากที่ภาพเคลื่อนไหวบันทึกรายการคนร้ายลักพาตัวเด็กหญิงการ์ตูน ปรากฏอยู่บนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้เกิดการเผยแพร่ต่อทันทีโดยกลุ่มสมาชิกเครือข่ายผู้ติดตามข่าวสารรวมถึงสื่อมวลชน ในวันที่ 14 ธันวาคม 2556 รายการเรื่องเล่า เสาร์-อาทิตย์ ออกอากาศเวลา 11.00 น. ทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้นำภาพเคลื่อนไหวในเหตุการณ์ดังกล่าวไปเผยแพร่ในรายการและมีผู้ชมรายการติดต่อแจ้งเบาะแสของคนร้ายมายังเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา โดยผู้แจ้งได้ให้ข้อมูลลักษณะของคนร้ายลักพาตัวเด็กหญิงการ์ตูน เป็นชายสวมเสื้อคล้ายกับทีมงานของวงดนตรีหมอลำชื่อดังที่เดินสายทำการแสดงทั่วประเทศ สอดคล้องกับข้อมูลในวันที่เด็กหญิงการ์ตูนถูกลักพาตัว ได้มีวงดนตรีหมอลำวงดังกล่าวมาเปิดทำการแสดงอยู่ในพื้นที่ และจากเบาะแสของผู้ชมรายการเรื่องเล่าเสาร์-อาทิตย์ นี้เองจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ทำให้ให้ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมตัวนายดังต่าง ไม่ทราบสกุล คนร้ายข่มขืนกระทำชำเราและฆาตกรรมเด็กหญิงการ์ตูนมาดำเนินคดี และขยายผลการก่อเหตุฆาตกรรมเด็กหายอีกสองราย ในพื้นที่จังหวัดเลย



ภาพที่ 1.2 ประกาศแจ้งผลการดำเนินคดีคนร้ายฆาตกรรมเด็กหญิงการ์ตูน

ที่มา : เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา www.facebook.com/thaimissing

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวทางมูลนิธิกระจกเงา ได้สื่อสารกับสมาชิกเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ด้วยการสร้างความมีส่วนร่วมในกิจกรรมเชิญชวนให้ประชาชนร่วมเป็นเครือข่ายติดตามคนหายเข้าไปลงชื่อผ่านเว็บไซต์ www.change.org เรียกร้องให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดตั้งศูนย์ข้อมูลติดตามคนหายภาครัฐ เพื่อเป็นการกระตุ้นรวมถึงกดดันการทำงานจากฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจ และจากความร่วมมือของเครือข่ายติดตามคนหายได้ส่งผลให้ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดตั้งศูนย์ติดตามคนหายภาครัฐ มีระบบสายด่วน 1599 ให้บริการประชาชนแจ้งข้อมูลการติดตามคนหายอย่างเป็นทางการ รวมถึงได้เปิดใช้เฟซบุ๊กในชื่อ “ศูนย์บริหารจัดการคนหายและศพนิรนาม - สบคน.ตร.” เพื่อทำหน้าที่ติดตามคนหาย



ภาพที่ 1.3 เจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา และครอบครัวเด็กหญิงจิรภัทร ทองชุม หรือน้องจี้จี้ เป็นตัวแทนครอบครัวเด็กหาย ยื่นรายชื่อเครือข่ายประชาชนผู้ร่วมสนับสนุนให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดตั้งศูนย์ข้อมูลติดตามคนหายภาครัฐ

ที่มา: เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา www.facebook.com/thaimissing

จากประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้มองเห็นการทำงานในด้านการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย จึงสัมผัสได้ว่าเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” สามารถสร้างความมีส่วนร่วมโดยใช้พลังของเครือข่ายจากสมาชิกในสังคมออนไลน์ออกมาขับเคลื่อนประเด็นติดตามคนหายในทางสาธารณะ จนเกิดเป็นพลังของการสื่อสารภาคประชาชน ที่อยากเห็นการเปลี่ยนแปลงในประเด็นการติดตามคนหาย เสนอตัวออกมาเป็นเจ้าภาพรับผิดชอบในประเด็นนี้ร่วมกัน ส่งผลให้ปัจจุบัน “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ไม่ได้เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ติดตามหาคนหายที่มีเพียงสมาชิกครอบครัวคนหายจะนึกถึงอีกต่อไป และจากการที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรแห่งนี้มาเป็นระยะเวลา 7 ปี จึงได้มีโอกาสเห็นช่วงเปลี่ยนผ่านและพัฒนาการสื่อสารในประเด็นการติดตามคนหาย จากอดีตองค์กรที่ดำเนินงานโดยใช้กำลังเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือและติดตามคนหาย มาสู่กลไกการหนุนเสริมการทำงานของเจ้าหน้าที่จากสมาชิกในสังคมออนไลน์ที่ได้เข้ามาเป็นเครือข่ายในการติดตามคนหายในปัจจุบัน และขณะเดียวกันที่ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้รับการสนับสนุนการทำงานจากเครือข่ายติดตามคนหายแต่หากยังขาดการรวบรวมองค์ความรู้ที่มี ที่สำคัญคือยังขาดการศึกษาในเรื่องการ

สื่อสารกับสังคมเพื่อการสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย ผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ซึ่งข้อสรุปที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ตลอดจนนำผลวิจัยที่ได้รับไปใช้เป็นต้นแบบของการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมให้เกิดประโยชน์กับสังคมต่อไป

1.2 ปัญหาการนำวิจัย

1. มูลนิธิกระจกเงา มีการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กอย่างไร
2. การสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีผลต่อการสร้างความตื่นตัวทางสังคมในด้านการติดตามคนหายอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”
2. เพื่อศึกษาผลของการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

1.4 นิยามศัพท์

การสื่อสารกับสังคม หมายถึง การนำเสนอและยกประเด็นการติดตามเด็กหาย ให้เป็นเรื่องสาธารณะและเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบในการติดตามตามหาร่วมกันของสังคม

การสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย หมายถึง กลไกการทำงานร่วมกับสมาชิกภาคส่วนต่างๆ ในสังคมที่เข้ามามีบทบาทในการติดตามคนหาย ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก สื่อมวลชน หน่วยงานภาครัฐ ที่มีส่วนช่วยเผยแพร่ข้อมูลและติดตามคนหาย

ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา หมายถึง หน่วยงานภายใต้มูลนิธิกระจกเงา ที่ทำหน้าที่รับแจ้งและติดตามคนหายกลับคืนสู่ครอบครัว โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายประเด็นการติดตามคนหายผ่านทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ภายใต้คำขวัญ “การรอคอยต้องมีวันสิ้นสุด”

เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” หมายถึง ช่องทางการสื่อสารสาธารณะในรูปแบบออนไลน์เพื่อใช้ในการรับแจ้งติดตามคนหาย รวมทั้งให้ความรู้ เตือนภัย สร้างความตระหนักในประเด็นคนหายร่วมกับกับสังคม

คนหาย หมายถึง เยาวชนอายุต่ำกว่า 18 ปี และผู้สูงอายุที่มีอาการทางสมอง ในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มเด็กหายที่ถูกลักพาตัว กลุ่มผู้สูงอายุที่พลัดหลงออกจากบ้านและไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ โดยใช้วิธีการประกาศภาพติดตามคนหายผ่านทาง เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นวิธีการติดตามลำดับสุดท้าย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตาม คนหาย ผ่านการสื่อสารบนช่องทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/Thaimissing โดยแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 วิธี 1. วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา ” และเครือข่ายต่างๆ ที่มีส่วนร่วมในการทำงานติดตามคนหายกับมูลนิธิกระจกเงา โดยมุ่งศึกษาตัวบุคคลในบริบทของความเป็นผู้ส่งสาร (ตัวแทนจากมูลนิธิกระจกเงา) กับผู้รับสาร (เครือข่ายความร่วมมือต่างๆ) 2. วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) ศึกษาการสื่อสารกับสังคมในการประกาศติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”
2. ได้ทราบผลของการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”
3. ผลวิจัยและการสังเคราะห์องค์ความรู้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบของการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ในการสร้างเครือข่ายการทำงานให้กับองค์กรพัฒนาเอกชนและหน่วยงานภาครัฐที่มีลักษณะการทำงานเพื่อสังคมเช่นเดียวกันกับมูลนิธิกระจกเงา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่องการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย ผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเรื่องการสื่อสาร
- 2.2 แนวคิดเรื่องเครือข่ายการสื่อสารและเครือข่ายสังคมออนไลน์
- 2.3 แนวคิดเครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs)
- 2.4 แนวคิดเรื่องการจัดการปัญหาคนหาย
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 ทฤษฎีการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ เพราะมนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันด้วยการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นกระบวนการที่มนุษย์จะต้องใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น โดยมีกระบวนการสื่อสารที่ประกอบด้วยผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร หรือเรียกย่อว่า SMCR Turner (2010 อ้างถึงในสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2556) กล่าวถึงกระบวนการสื่อสารนั้นยังไม่ใช่ความหมายที่แท้จริงของการสื่อสาร เนื่องจากไม่ได้บอกคุณลักษณะที่ทำให้เข้าใจถึงความหมายของการสื่อสาร แต่จะทำให้เข้าใจถึงบทบาทของการสื่อสารระหว่างบุคคลตามที่ Berlo ได้อธิบาย ความหมายหรือคำจำกัดความของการสื่อสารมีผู้นิยามและกล่าวถึงไว้เป็นจำนวนมาก เช่นการมองว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมซึ่งปัจเจกชนใช้สัญลักษณ์ในการกำหนดและตีความหมายในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ ให้นิยามที่จะทำให้เข้าใจถึงการสื่อสารได้เป็นอย่างดี แม้ว่าการนิยามดังกล่าวจะประกอบไปด้วยศัพท์ที่บางคนไม่คุ้นเคยและขาดความชัดเจนแน่นอน ด้วยเหตุนี้นักวิชาการบางคนจึงเห็นว่าแม้การสื่อสารจะเป็นถ้อยคำที่เหมือนง่าย แต่การให้ความหมายที่มีความแน่นอนแบบศาสตร์เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งหนึ่งที่ความหมายเหล่านี้มีอยู่ร่วมกันคือ การสื่อสารของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนหลักของความสัมพันธ์

สารนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายต่างมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ โดยจัดเป็นองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้ 5 องค์ประกอบดังนี้ (สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ , 2548)

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการส่งข่าวสาร โดยมีวิธีการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ลักษณะของผู้รับสารอาจมีความแตกต่างกันในด้านภาษา วัฒนธรรม ความรู้สึก และระดับความรู้ ผู้ส่งสารจึงต้องเลือกโอกาสและวิธีการที่เหมาะสมให้ผู้รับสารเข้าใจ และตอบสนองในประเด็นที่นำเสนอได้ง่ายในองค์ประกอบนี้ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้กำหนดบทบาทผู้ส่งสารทางเฟซบุ๊กเพจ โดยแบ่งออกเป็นฝ่ายความรับผิดชอบ เช่น ผู้ส่งสารทางหน้ากระดานสนทนาสาธารณะ ผู้ส่งสารทางกล่องข้อความ และผู้ส่งสารในเชิงกลยุทธ์ออกสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์

2. สาร (Message) คือเรื่องราวที่มีความหมายผ่านการนำเสนอในรูปแบบข้อความ สัญลักษณ์ ที่ทำให้ผู้รับสารสามารถมีความรู้สึกร่วมกันได้ สารจึงเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดผลิตเนื้อหาที่จะส่งไปยังผู้รับสาร ความสำคัญของสารคือการถูกส่งไปให้ผู้รับสารมีปฏิกิริยาตอบสนอง ดังนั้นการเลือกใช้ภาษาสัญลักษณ์เนื้อหาจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ในส่วนของการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” พบว่าสารที่ถูกผลิตในช่วงเกิดสถานการณ์ จากข่าวการติดตามตัวเด็กหายจะเกิดความสนใจของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ดังนั้นการผลิตสารเพื่อตอบโต้กับสถานการณ์จึงเป็นเรื่องสำคัญในกระบวนการสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย

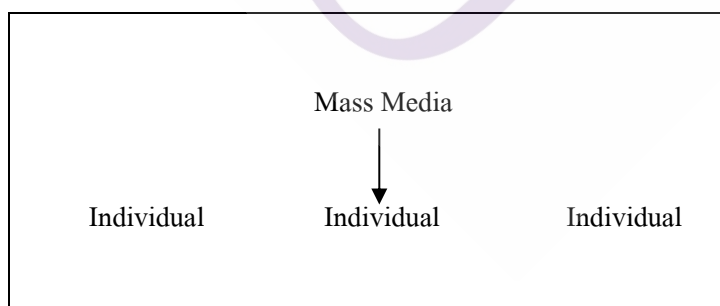
3. สื่อหรือช่องทาง (Medium or Channel) ถือเป็นพาหะที่ทำให้สารเคลื่อนที่ออกจากตัวผู้ส่งสาร ช่องทาง หมายถึง ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อกันได้ ในการสื่อสารใดๆ ก็ตามผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางในการทำหน้าที่ส่งสารไปยังผู้รับสาร ปัจจุบัน “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้ทำหน้าที่เป็นองค์กรด้านสื่อในการสื่อสารประเด็นสาธารณะบนช่องทางหลักคือ เฟซบุ๊กเพจ ซึ่งมีหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อมวลชนและประชาชน ที่ติดตามข้อมูลข่าวสารและช่วยนำข้อมูลไปเผยแพร่ต่อ ช่องทางนี้จึงเป็นจุดเปลี่ยนในการสร้างการสื่อสารกับสังคมของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

4. ผู้รับสาร (Receiver) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการสื่อสารและมีความสำคัญไม่แพ้องค์ประกอบอื่นๆ การสื่อสารจะไม่ประสบความสำเร็จถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองที่มีต่อการสื่อสาร สำหรับผู้รับสารในช่องทางออนไลน์พบว่าผู้ส่งสารจำนวนหนึ่งที่ไม่มีความเข้าใจหรือไตร่ตรองสารก่อนแสดงความคิดเห็น ดังที่พบการแชร์ข้อมูลภาพตัดต่อขึ้นส่วนมนุษย์ประกอบเนื้อหาคนหายซึ่งได้สร้างความตระหนกตกใจให้กับคนในสังคมจน

นำมาสู่การที่ผู้ส่งสารทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้ประกาศชี้แจงข้อเท็จจริงและเชิญชวนให้คนในสังคมตรวจสอบข้อมูลก่อนเผยแพร่ภาพและข้อความ

5. ปฏิริยาตอบกลับของผู้ส่งสาร (Response) เป็นการแสดงปฏิริยาการตอบสนองของผู้รับสารที่ได้รับสารและมีความเข้าใจต่อสิ่งที่ได้รับมาหรือไม่อย่างไร ซึ่งผู้รับสารควรศึกษาสารนั้นให้แน่ชัดก่อนที่จะมีปฏิริยาตอบสนองสารนั้นกลับมา ในส่วนของการสื่อสารในยุคสื่อใหม่ การหลั่งไหลและการตอบสนองของข้อมูลทำได้รวดเร็ว เนื่องจากบนพื้นที่ออนไลน์มีเนื้อหานำเสนออย่างหลากหลายในแต่ละวัน จึงทำให้การจดจำสื่อลดน้อยลง รวมถึงปฏิริยาที่มาเร็วและจางหายไปเร็ว ซึ่งเป็นอุปสรรคของการสื่อสารในประเด็นการติดตามคนหาย ทางผู้ส่งสารจึงต้องใช้กิจกรรมมาเปิดพื้นที่ให้ภาพเด็กหายคนเดิมที่ยังหาตัวไม่พบได้ปรากฏในทางสาธารณะอย่างต่อเนื่องเพื่อการจดจำภาพเด็กหายที่ครอบครัวกำลังติดตามหา

จากองค์ประกอบการสื่อสาร 5 องค์ประกอบ ผู้วิจัยขอเพิ่มเติมเรื่องผลกระทบจากการสื่อสารมาไว้ในองค์ประกอบที่ 6 ซึ่งเป็นผลที่ตามมาจากปฏิริยาของผู้รับสารทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้เคยนำเสนอเรื่องการแจ้งความคนหายที่สามารถแจ้งความได้โดยไม่ต้องรอให้ครบ 24 ชั่วโมง ทำให้เกิดเป็นข้อมูลความรู้ของประชาชน ในครั้งนั้นมีผู้ติดตามข่าวสารแสดงปฏิริยาต่อเรื่องนี้ทั้งในด้านรับรู้เพื่อเป็นข้อมูลใหม่ และอีกด้านคือการดำเนินการทำงานของภาครัฐ ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นที่ทวิความรุนแรงของสังคม ส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกันระหว่างมูลนิธิกระจกเงาและเจ้าหน้าที่ตำรวจ จนนำมาสู่การพิจารณาความเหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลและผู้ส่งสารตัดสินใจลบเนื้อหาที่ได้นำเสนอ เพื่อป้องกันการวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของภาครัฐในลักษณะการใช้ถ้อยคำและภาษาที่หยาบคายบนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองตามทฤษฎีเข็มฉีดยา (Hypodermic Needle Model)

ที่มา: จินตวีร์ เกษมสุข , 2554, การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงสังคม

ทฤษฎีเข้มงวด เชื่อว่าสื่อมวลชนสามารถเผยแพร่เนื้อหาข่าวสารสู่กลุ่มผู้รับสารและก่อให้เกิดผลนับพันตามที่ผู้ส่งสารตั้งใจไว้ ส่วนใหญ่ใช้ในระยะสั้นเป็นผลในระบับพฤติกรรม ผู้ส่งสารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่สุด เพราะสามารถกำหนดข่าวสารไปยังผู้รับโดยการคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้นได้ คล้ายกับแพทย์ที่รักษาผู้ป่วย ในทฤษฎีนี้สอดคล้องกับการโฆษณาประเภทเด็กหายทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เพราะเมื่อผู้ติดตามข่าวสารรับทราบถึงสัญญาณการติดตามหาเด็กหายก็จะช่วยกันแชร์ข้อมูลข่าวสารจากหนึ่งคนสู่หมื่นคนในเวลาอันรวดเร็ว เป็นผลต่อการทำงานของภาครับและสื่อมวลชนกระแสหลักที่เข้ามาร่วมติดตามในภารกิจ

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีเรื่องการสื่อสาร มาเป็นกรอบในการศึกษาผู้ทำหน้าที่ส่งสาร และกำหนดการสื่อสารกับสังคมในการสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย และผู้รับสารที่ร่วมเป็นเครือข่ายติดตามเด็กหาย ของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ให้กับองค์กรพัฒนาเอกชนหน่วยงานภาครัฐในการใช้เฟซบุ๊กเพื่อสร้างเครือข่ายการทำงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎี เครือข่ายการสื่อสารและเครือข่ายสังคมออนไลน์

เครือข่ายประกอบไปด้วยกลุ่มบุคคล กลุ่มคน องค์กรที่เชื่อมโยงเข้ามาแลกเปลี่ยนข้อมูล การสื่อสารระหว่างกันจนเกิดเป็นโครงสร้างสังคม ที่เป็นการสื่อสารระหว่างสมาชิกกับกลุ่ม แม้ไม่ได้สื่อสารซึ่งหน้าแต่สมาชิกจะรู้ได้ว่าการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบที่เชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่าย มีทั้งรูปแบบทางการซึ่งอาศัยช่องทางการสื่อสารเปิดเผยในโครงสร้างขององค์กร และรูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการหรือช่องทางที่ไม่ได้ถูกควบคุมโดยองค์กร ปาโรชาติ สถาปัตตานท์ และคณะ (อ้างถึงในพระมหาสุทนต์, 2547) ว่าเครือข่ายหมายถึงการที่คนมาพบปะกัน ประชุมกัน และทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน มีสิ่งยึดโยงใยสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายบนพื้นฐานความเท่าเทียมกันในการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารและการตัดสินใจร่วมกันเพื่อให้สังคมเกิดการพัฒนายในทางที่ดี ส่งผลให้เกิดพลังทวีคูณ

การสร้างเครือข่ายที่ดีที่สุดอยู่บนพื้นฐานของความพอใจของการให้ และการต่างตอบแทน การสร้างเครือข่ายที่แท้จริงจึงเป็นทั้ง การให้และการรับ ระหว่างกันและกัน มีศูนย์รวม และการกระจายอำนาจซึ่งต้องทำได้เหมาะสม จึงทำให้พลังอำนาจลงตัวอย่างพอดี สามารถควบคุมการไหลของข้อมูลข่าวสารและการยึดโยงผลประโยชน์ร่วมกันในความหมายเดียวกัน ตลอดจนนำไปสู่ความสามารถในการยกระดับอิทธิพลทางสังคม

ประเภทของเครือข่าย เกณฑ์ในการแบ่งประเภทของเครือข่ายมีหลายวิธี ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการใช้งาน มีเกณฑ์การแบ่งประเภทของเครือข่ายดังนี้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543)

1. ขนาดของกลุ่ม ประกอบด้วยเครือข่ายรวม เปรียบเสมือนสังคมใหญ่ในภาพรวมและเครือข่ายย่อยเปรียบเสมือนกลุ่มสังคมย่อยที่อยู่ในสังคมใหญ่

2. พื้นที่ เช่น เครือข่ายระดับหมู่บ้าน ระหว่างหมู่บ้าน ต่อไปจนถึงระดับภูมิภาค

3. ประเด็นที่สนใจร่วม ประเภทของเครือข่ายขึ้นอยู่กับความสนใจ เครือข่ายหนึ่งอาจมีประเด็นที่สนใจหลายประเด็นรวมอยู่

4. วิชาชีพของกลุ่มสมาชิก เช่น เครือข่ายนักการเมือง เครือข่ายนักธุรกิจ เครือข่ายนักวิชาการ เครือข่ายสื่อมวลชน และเครือข่ายองค์กรพัฒนาสังคม (NGOs) เป็นต้น

5. บทบาทของกลุ่ม ประเภทของเครือข่ายจะพิจารณาจากบทบาทหลักที่เครือข่ายนั้นดำเนินการอยู่เช่น เครือข่ายการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เครือข่ายเมาไม่ขับ และเครือข่ายติดตามหาคนหาย เป็นต้น

6. ลักษณะภาคีที่ร่วมในเครือข่าย แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ เครือข่ายแนวนอน เป็นการสร้างเครือข่ายของกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะทางสังคมที่เผชิญปัญหาคล้ายคลึงกัน เช่น การรวมกลุ่มของมูลนิธิ (NGOs)

และเครือข่ายแนวตั้ง เป็นการสร้างเครือข่ายระหว่างภาคีที่แตกต่างกันเช่นการรวมกลุ่มระหว่างหน่วยงานรัฐและองค์กรพัฒนาสังคม

7. ระดับความเชื่อมโยง จะแบ่งประเภทของเครือข่ายด้วยเกณฑ์ระดับความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลที่เป็นศูนย์กลางของเครือข่ายที่มีความใกล้ชิดกันในระดับสูง ระดับรอง และในระดับที่ห่างออกไป

เป็นการประเมินระดับอิทธิพลของบุคคลที่เป็นศูนย์กลางของเครือข่ายที่มีผลต่อสมาชิกในเครือข่ายนั้น

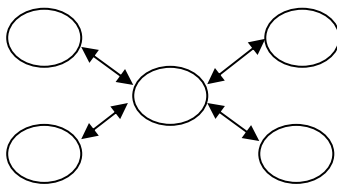
1. รูปแบบการสื่อสารของเครือข่าย

Harold J. Leavitt 1973 (อ้างถึงใน วินิจ เกตุขำ ,2522) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสารพบว่าถูกแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) การสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง (Central communication) เป็นการสื่อสารที่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นศูนย์กลาง สมาชิกติดต่อกันผ่านคนกลางไม่ได้ติดต่อกันโดยตรง แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1.1) เครือข่ายการสื่อสารแบบวงล้อ (The wheel network)

ในลักษณะนี้สมาชิกศูนย์กลางจะเป็นผู้สื่อสารจากสมาชิกคนใดคนหนึ่งแล้วส่งต่อสารไปยังสมาชิกคนอื่นๆ ซึ่งบุคคลตรงกลางจะเป็นผู้มีอำนาจทางการสื่อสารตัดสินใจแก้ไขปัญหาและส่งผลกลับไปยังสมาชิก



ภาพที่ 2.2 แสดงการสื่อสารแบบวงล้อ (The wheel network)

1.2) การสร้างเครือข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่ (The chain network)

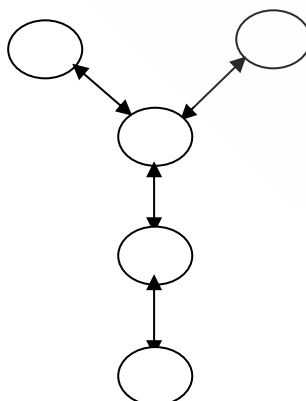
เป็นลักษณะของการสื่อสารที่เครือข่ายสมาชิกแต่ละคนจะต้องไปติดต่อสมาชิกที่อยู่ถัดไป สมาชิกที่อยู่ในเครือข่ายจะส่งข่าวสารไปยังสมาชิกคนอื่นๆ โดยการสื่อสารผ่านคนกลางเท่านั้นไม่สามารถติดต่อกันได้โดยตรง ซึ่งบางครั้งการสื่อสารในรูปแบบนี้มีสร้างความยากลำบากในการที่กลุ่มจะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ



ภาพที่ 2.3 แสดงเครือข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่ (The chain network)

1.3) เครือข่ายการสื่อสารแบบตัววาย (The Y network)

เป็นลักษณะเครือข่ายการสื่อสารที่มีสมาชิกอยู่ตรงกลางเพียงสองคน ทำหน้าที่ประสานงานและส่งข้อมูลที่ได้รับไปยังสมาชิกที่อยู่รอบนอก การสื่อสารนี้มีโอกาสสำเร็จได้ดีกว่ารูปแบบลูกโซ่ เพราะข้อมูลผ่านทิศต่างๆ ได้มากกว่า รูปแบบการสื่อสารตัวยานี้จะเกิดขึ้นได้ดีกับสมาชิกกลุ่มเพียงหนึ่งหรือสองคนที่เต็มใจรับผิดชอบการสื่อสารข้อมูลไปยังเครือข่าย



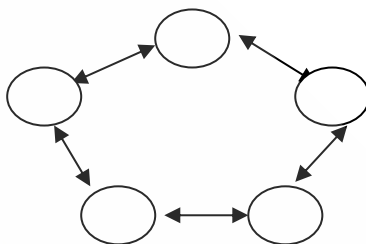
ภาพที่ 2.4 แสดงเครือข่ายการสื่อสารแบบตัววาย (The Y network)

2. การสื่อสารแบบกระจายอำนาจ (Decentralized communication)

เป็นลักษณะการสื่อสารที่สมาชิกกลุ่มติดต่อกัน โดยอิสระ ร่วมกันคิดแก้ปัญหา ไม่มีใครตัดสินใจคนเดียว วิธีนี้ใช้ได้ตรงกับกระบวนการกลุ่ม แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

2.1 เครือข่ายการสื่อสารแบบวงกลม (The circle network)

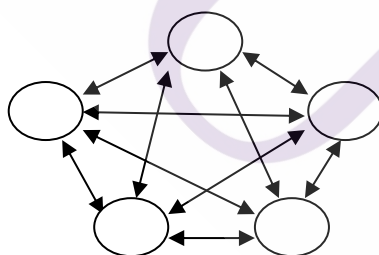
เป็นลักษณะเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกกลุ่มทุกคนมีสถานะเท่าเทียมกัน สามารถติดต่อกับสมาชิกที่อยู่ถัดจากตนได้ทั้งสองข้าง สมาชิกทุกคนจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจ แต่ช่องทางนี้จะหาคนรับผิดชอบไม่ได้เนื่องจากไม่มีการรวมศูนย์ของกลุ่ม



ภาพที่ 2.5 แสดงเครือข่ายการสื่อสารแบบวงกลม (The circle network)

2.2 เครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง (The all channel network)

เป็นลักษณะเครือข่ายการสื่อสารที่สมบูรณ์ที่สุด สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อเครือข่ายโดยตรง ไม่ต้องผ่านตัวกลางหรือสมาชิกคนอื่นๆ เปิดโอกาสให้สมาชิกมีความสัมพันธ์และสามารถรับทราบปฏิบัติการสื่อสารย้อนกลับได้สูงสุด



ภาพที่ 2.6 แสดงเครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง (The all channel network)

จากรูปแบบการสื่อสารของเครือข่ายที่ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างมา เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ การสื่อสารผ่านเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” แล้วพบว่า ช่องทางการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถให้ผู้สื่อสารติดต่อถึงกันได้โดยตรงและสามารถรับทราบถึงปฏิบัติการตอบโต้ระหว่างผู้ติดตามที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ดูแลระบบ

และการแสดงความเห็นระหว่างกลุ่มผู้ติดตามด้วยกัน ทั้งในลักษณะโต้แย้ง เห็นด้วยและให้ข้อเสนอแนะผ่านการสนทนา ในหน้ากระดานสาธารณะของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” สอดคล้องกับเครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง (The all channel network) ที่ทาง “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ติดตามข่าวสาร ได้มีปฏิสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

เครือข่ายสังคมออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) หมายถึงเครือข่ายของการสื่อสารข้อมูลขนาดใหญ่ ผ่านการเชื่อมต่อข้อมูลด้วยระบบอินเทอร์เน็ตใช้ในการความสัมพันธ์ทางสังคมผ่านผู้ให้บริการด้านโซเชี่ยลเน็ตเวิร์ค เช่น Facebook, Instagram, Twitter, Blog เป็นต้น โดยกลุ่มคนที่มีความสนใจหรือมีกิจกรรมร่วมกันสามารถตอบโต้การใช้งานได้ในเวลาอันรวดเร็ว จากการเชื่อมโยงดังกล่าวทำให้เกิดเครือข่ายขึ้นและทำให้เกิดสังคมเสมือนจริงขึ้นมา ผู้ใช้งานสามารถสร้างเครือข่ายได้ง่ายเมื่อเผยแพร่กระจายข้อมูล (Share) ข้อความหรืออะไรก็ตามลงไปเครือข่ายทุกคนในเครือข่ายก็สามารถรับรู้ได้พร้อมกันและสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่เราเผยแพร่ได้ เช่น แสดงความคิดเห็น (Comment) และการกดถูกใจ (Like) จากความโดดเด่นในเรื่องความง่ายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ทำให้องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงองค์กรพัฒนาเอกชน นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่าย ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ การเคลื่อนไหวผ่านสังคมออนไลน์สามารถช่วยสร้างพลังงานบางอย่างโดยต้องอาศัยการเคลื่อนไหวแบบออฟไลน์มาเชื่อมโยงควบคู่กันไป พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ (อ้างถึงใน) ชูวัส ฤกษ์ศิริสุข, 2554 ได้อธิบายถึงเทคนิคการใช้พื้นที่ออนไลน์ทำให้เกิดกระบวนการทางสังคมด้วยวิถีคิดแบบเทคโนโลยีกำหนด การเคลื่อนไหวบนสังคมออนไลน์ บางเรื่องอาจจะสำเร็จหรือไม่สำเร็จไม่ใช่เพราะพื้นที่ออนไลน์เพียงอย่างเดียวแต่หากขึ้นอยู่กับข้อกำหนดพล็อตเรื่อง เครือข่ายออนไลน์ไม่สามารถแยกจากเครือข่ายออฟไลน์ได้อย่างเด็ดขาดเพราะทั้งสองเครือข่ายต่างพึ่งพิงปัจจัยระหว่างกันและกันซึ่งไม่ได้หมายความว่าเพียงเพื่อนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงประเด็นการสนทนาที่ต้องหยิบยกมาจากสื่อกระแสหลัก (วิยะดา ฐิติมีชัยมิตา, 2553) กล่าวถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ว่าสามารถสร้างปรากฏการณ์สื่อสังคมออนไลน์ได้ในแวดวงการข่าวจากการนำเสนอข่าวและการบริโภคข่าว เช่น สำนักข่าวที่มีชื่อเสียงระดับสากลหลายแห่ง ต้องเปิด Blog หรือ Twitter ควบคู่ไปกับการส่งข่าวตามวิธีมาตรฐาน เช่น CNN, New York Times, Reuters และ The Nation ซึ่งช่องทางใหม่ของการนำเสนอข่าวดังกล่าวมีชื่อเรียกย่อๆว่า @CNN, @NYTimes, @Reuters และ @thenation นอกจากนี้ยังสร้างเปลี่ยนแปลงบทบาทจากการเป็นพลเมืองผู้บริโภคข่าวสาร ให้กลายเป็นสื่อมวลชนผู้รายงานข่าวผ่านทางเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และ Twitter ได้ด้วย

นอกจากนั้นเครือข่ายสังคมออนไลน์ยังก่อให้เกิดการรวมกลุ่มของประชาชนที่มาจากสถานที่ต่างๆ หรือเกิดชุมชนใหญ่ที่มีวัตถุประสงค์เดียวกัน มีการเรียนรู้ร่วมกันในการปฏิบัติ เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องที่สนใจร่วมกันจึงก่อให้เกิดวัฒนธรรมชุมชนในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่แตกต่างจากวัฒนธรรมที่ไม่ได้อยู่บนพื้นที่ออนไลน์ โดยมีผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบ ผู้ใช้บริการต้องใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างมีจิตสำนึกต่อสังคมส่วนรวม (พนารัตน์ ลิ้ม, 2551)

การสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์จึงเป็นแนวทางในการศึกษาผู้ทำหน้าที่ส่งสารและสร้างเครือข่ายผู้ติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในด้านการสร้างความมีส่วนร่วมของพลังเครือข่าย ให้สมาชิกในสังคมตระหนักถึงปัญหาและมีบทบาทเคลื่อนไหวในประเด็นการติดตามคนหาย ด้วยการร่วมงานเผยแพร่ภาพประกาศคนหายออกไปสู่เครือข่ายสังคมในวงกว้าง จนนำมาสู่การเปิดรับข้อมูลเบาะแสคนหายเพื่อการติดตามคนหาย กลับคืนสู่ครอบครัว

เฟซบุ๊ก สื่อสังคมออนไลน์

เฟซบุ๊กเป็นเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก มีจุดเริ่มต้นมาจาก มาร์ก ซักเกอร์เบิร์ก (Mark Zuckerberg) และกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการแชร์ภาพเรื่องราวความคิดเห็น และกิจกรรมต่างๆ ให้เพื่อนนักศึกษาด้วยกัน ทราบ เพียงไม่นานก็ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วขยายไปสู่มหาวิทยาลัยอื่นๆ หลังจากนั้นก็ได้มีการพัฒนาการใช้งานมาเรื่อยๆ จนประสบความสำเร็จถึงปัจจุบัน นิค เบอร์เซอร์ บล็อกเกอร์และผู้สนใจศึกษาปรากฏการณ์เกี่ยวกับเว็บไซต์เฟซบุ๊กชาวอังกฤษ ได้สรุปสถิติผู้ใช้เฟซบุ๊กอย่างเป็นทางการจาก www.facebook.com/advertising และทำการจัดอันดับ 30 ประเทศที่มีผู้ใช้บริการเว็บไซต์ เฟซบุ๊กมากที่สุดในโลก ผลปรากฏว่าประชากรของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย มีอัตราการสมัครเป็นสมาชิกของเครือข่ายทางสังคมออนไลน์อย่างก้าวกระโดด โดยมีสมาชิกเฟซบุ๊กมากเป็นอันดับที่ 21 ของโลก ในปี พ.ศ. 2554 มีจำนวนผู้ใช้งานเฟซบุ๊กจำนวน 7,387,960 ชื่อ นับเป็นประเทศที่มีอัตราการเจริญเติบโตของจำนวนสมาชิกผู้ใช้งานเฟซบุ๊กสูงสุดเป็นอันดับที่ 2 ของโลกรองจากประเทศบราซิล (ชูวิศ ฤกษ์ศิริสุข ,2554)

ลักษณะการทำงานของเฟซบุ๊ก เมื่อเข้าสู่ระบบลงทะเบียนเป็นสมาชิกเว็บไซต์เรียบร้อยแล้ว จะมีระบบการเพิ่มและรับเพื่อนสมาชิกมาเข้าร่วมในเครือข่ายการใช้งาน โดยสมาชิกสามารถแบ่งปันข้อมูลประสบการณ์ของแต่ละคน สามารถโพสต์รูปภาพ คลิปวิดีโอ จนเกิดการพูดคุยติดต่อหรือแม้แต่การเข้าไปดูเรื่องราวของสมาชิกคนอื่น ซึ่งผู้รับบริการสามารถตั้งค่าความเป็นส่วนตัวให้อนุญาตให้ใครเห็นหรือไม่เห็นข้อมูลบางอย่างของเราได้ และยังสามารถตั้งกลุ่มเพื่อนร่วมเข้าพูดคุยแสดงข้อมูลเฉพาะกลุ่มสมาชิกเท่านั้นได้อีกด้วย อีกทั้งยังมีหน้าที่เรียกว่า “เฟซบุ๊กเพจ” เข้ามา

ให้บริการข้อมูลข่าวสารกับสมาชิกผู้ใช้งาน ซึ่งในปัจจุบันหน้าเฟซบุ๊กเพจได้ถูกนำมาเป็นเครื่องมือตัวหนึ่งในกลยุทธ์ทางการตลาดของหน่วยงาน บริษัทรวมถึงองค์กรพัฒนาเอกชนและมูลนิธิฯ เพื่อที่จะใช้เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ส่งข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรงสมาชิกผู้ติดตามสามารถเข้าไปกด “ถูกใจ” เข้าเป็นสมาชิกในหน้าเพจนั้นๆ เพื่อรับข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้จะใช้เป็นเครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการพัฒนารักษาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าขององค์กรธุรกิจแล้วในส่วนองค์กรพัฒนาเอกชนและหน่วยงานภาครัฐได้ใช้เฟซบุ๊กเพจเพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานในระดับสังคม ตัวอย่างดังปรากฏในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.7 แสดงหน้าหน้าเฟซบุ๊กเพจ ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา

ที่มา: เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา www.facebook.com/thaimissing

เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/thaimissing เป็นช่องทางหลักที่ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ใช้สื่อสารในประเด็นการติดตามคนหาย เพื่อส่งต่อข้อมูลให้เผยแพร่กระจายสู่สาธารณะเป็นวงกว้างจนนำมาสู่เบาะแสและการติดตามคนหาย ซึ่งต่างจากศูนย์ติดตามคนหายในประเทศอเมริกา ที่ไม่ได้ใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางหลักในการติดตามคนหาย เนื่องด้วยศักยภาพและระบบการจัดการปัญหาคนหาย ที่มีความพร้อมในการรับแจ้งและตอบสนองในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี กลไกระบบการจัดการคนหายในประเทศไทยจึงยังแตกต่างจากในต่างประเทศ ปัจจุบันเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้ถูกนำมาใช้เป็นต้นแบบในการติดตามคนหาย ทั้งในส่วนของการจัดวางภาพ ลำดับเนื้อหาในการนำเสนอข้อมูลผ่านประกาศติดตามคนหาย ซึ่งต้นแบบนี้ได้ถูกถ่ายทอดต่อไปยังเฟซบุ๊กของหน่วยงานภาครัฐในชื่อเพจ

“ศูนย์บริหารจัดการคนหายและศพนิรนาม ศบคน -ตร.” ภายใต้การทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



ภาพที่ 2.8 แสดงหน้าเฟซบุ๊กเพจ “ศูนย์บริหารจัดการคนหายและศพนิรนาม ศบคน -ตร.”

ที่มา: www.facebook.com/ศูนย์บริหารจัดการคนหายและศพนิรนาม1439084259702386-ศบคนตร-

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเรื่องเครือข่ายการสื่อสารและเครือข่ายสังคมออนไลน์มาเป็นกรอบในการศึกษาเรื่องการสื่อสารกับสังคมในการสร้างเครือข่ายติดตามคนหายของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในด้านปัจจัยการสร้างการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก จนนำมาสู่การเป็นต้นแบบในการทำงานให้กับหน่วยงานต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการติดตามคนหายและการสร้างความมีส่วนร่วมกับเครือข่ายในสังคม

2.3 แนวคิดเครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs)

เมื่อกล่าวถึงองค์กรพัฒนาเอกชน ได้มีผู้ให้ความหมายขององค์กรพัฒนาชนไว้หลายมุมมอง ดังเช่น ชัชวาล ทองดีเลิศ, (2553) ได้ให้ความหมายขององค์กรพัฒนาเอกชนหมายถึงองค์กรที่ไม่ใช่องค์กรของรัฐ และไม่ใช่ภาคธุรกิจที่แสวงกำไร ก่อตั้งและดำเนินการโดยกลุ่มบุคคล ที่มีความมุ่งมั่นในเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคม โดยเฉพาะปัญหาด้านสุขภาพชีวิตของกลุ่มคน ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนผู้ทุกข์ยากที่ได้รับผลกระทบของการพัฒนา สอดคล้องกับศรีสว่าง พัววงศ์แพทย์ (อ้างถึงใน), เอ็น จี โอ นักพัฒนาระดับรากหญ้า พันธุ์ที่สังคมขาดไม่ได้ (2545) ได้กล่าวว่าองค์กรพัฒนาเอกชน หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรที่ทำงานเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน มีการริเริ่มกิจกรรมเพื่อการพึ่งพาตนเอง ผ่านกระบวนการเรียนรู้ เป็นการช่วยรัฐประสานกับประชาชนในการทำให้ชุมชนเข้มแข็งอีกส่วนหนึ่ง เบนจุมาศ ศิริภัทร, สุรพล มุละดา, (อ้างถึงใน

เอ็น จี โอ นักพัฒนาระดับรากหญ้าพันธุ์ ที่สังคมขาดไม่ได้(2545)ให้ความหมายขององค์กรพัฒนาเอกชน หมายถึง องค์กรที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินงานพัฒนาสังคม โดยเน้นการพัฒนาคน เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งยังเป็นองค์กรที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือ ไม่จดทะเบียนก็ได้ ในกรณีที่ ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดองค์กรเป็นคณะทำงานบุคคลขึ้นมา รับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมอย่างมีระเบียบแบบแผน และเป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยอิสระ มีกิจกรรมต่อเนื่องและไม่แสวงหาผลประโยชน์หรือคำกำไร

จากการให้ความหมายขององค์กรพัฒนาเอกชนข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า องค์กรพัฒนาเอกชน หมายถึง องค์กรที่ไม่ใช่องค์กรของรัฐและไม่ใช้ภาครัฐกิจที่แสวงกำไร ดำเนินงานโดยอิสระ ผ่านกลุ่มบุคคลที่มีความมุ่งมั่น ในการเข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาสังคมโดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้ทุกข์ยากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ดำเนินการเน้นการพัฒนาคนและเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้ประชาชนเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งตัวองค์กรพัฒนาเอกชนนั้น เป็นองค์กรที่ จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือไม่จดทะเบียนก็ได้ ในกรณีที่ ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต้องมีการจัดองค์กรเป็นคณะทำงานบุคคลขึ้นมา รับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมอย่างมีระเบียบแบบแผน

ในด้านการดำเนินการขององค์กรพัฒนาเอกชน หากกล่าวถึงองค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทยส่วนใหญ่แล้ว มีการดำเนินการขององค์กรพัฒนาเอกชน รวมเป็นด้านต่าง ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ เบญจมาศ ศิริภัทร, สุรพล มุละดา, (2545)

1. เสริมสร้างเครือข่ายประชาคม ระหว่างองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรชาวบ้าน องค์กรพัฒนาเอกชน ภาครัฐ ภาคธุรกิจ สื่อมวลชน และสถาบันการศึกษา เพื่อส่งเสริมศักยภาพและสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน
2. เป็นศูนย์กลางข่าวสารและความรู้ ของชุมชนและการพัฒนา
3. เผยแพร่แนวทางเลือกในการพัฒนา และผลักดันนโยบายการพัฒนาชุมชน สังคมที่ยั่งยืน
4. พัฒนาสู่ความเป็นองค์กรที่พึ่งตนเองได้ทางการเงิน รวมทั้งประสานงานกับองค์กรพัฒนาเอกชนอื่น ๆ ในระดับชาติ และนานาชาติ

มูลนิธิกระเจกเงา ในฐานะองค์กรพัฒนาเอกชน

มูลนิธิกระเจกเงา ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2535 โดยเป็นองค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมหลากหลายด้าน อาทิ ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานพัฒนาอาสาสมัคร และด้านการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยมีพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งบนสังคมออนไลน์ สังคมเมืองและสังคมชนบท

โดยทำหน้าที่เป็นกระจกเงาที่สะท้อนเรื่องราวความเป็นจริงของสังคม และให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม ด้วยวิธีกิด “สร้างคน สร้างนวัตกรรม และสร้างการเปลี่ยนแปลงสังคม” (“มูลนิธิกระจกเงา,” ม.ป.ป) ปัจจุบันมูลนิธิกระจกเงา มีพื้นที่การทำงาน 2 สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานเชียงรายและสำนักงานกรุงเทพฯ

การดำเนินกิจกรรมของมูลนิธิกระจกเงา สำนักงานเชียงราย ในพื้นที่ชนบท 7 โครงการ ได้แก่

1. โครงการเด็กคอยสัญชาติไทย
2. ร้านอู่บ้านนอก
3. โครงการพิพิธภัณฑสถานผ้าออนไลน์
4. โครงการท่องเที่ยวชนเผ่า
5. โครงการครูบ้านนอก
6. โครงการสื่อไอซีทีเพื่อการพัฒนา
7. โครงการกองทุนเด็กคอย

และในส่วนของสำนักงานกรุงเทพมหานคร ดำเนินงานเรื่องปัญหาของชุมชนเมือง ซึ่งมีการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาสังคมเมือง รวมทั้งสิ้น 10 โครงการ ได้แก่

1. ศูนย์ข้อมูลคนหาย
2. โครงการจัดการภัยพิบัติภาคประชาชน
3. โครงการโรงพยาบาลมิสุข
4. โครงการคอมพิวเตอร์เพื่อน้อง
5. โครงการอ่านสร้างชาติ
6. โครงการแบ่งปันเพื่อการเปลี่ยนแปลง
7. โครงการรณรงค์ยุติธุรกิจเด็กขอทาน
8. โครงการผู้ป่วยข้างถนน
9. โครงการอาสาเยี่ยม
10. โครงการ Food For Friends (อาหารเพื่อคนไร้บ้าน)

ด้วยการมุ่งมั่นพัฒนาดำเนินงานที่หลากหลายในประเด็นปัญหาของมูลนิธิกระจกเงา สำนักงานกรุงเทพมหานคร และในระหว่างการทำงานดำเนินงานของมูลนิธิกระจกเงา ก็ได้ประสบปัญหาในการทำงานด้านเงินทุน กล่าวคือขาดผู้สนับสนุนทุนทรัพย์ในการทำงานจนนำมาสู่การปิดตัวลงของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ซึ่งเป็นโครงการแรกของการก่อตั้งมูลนิธิกระจกเงา สำนักงานกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ.2553 แต่ถึงกระนั้นภารกิจติดตามคนหายยังคงไม่สามารถปิด

ตัวลงได้ เนื่องจากประชาชนยังคงต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามคนหาย จึงเป็นที่มาของการเปิดตัว “โครงการแบ่งปันเพื่อการเปลี่ยนแปลง” และการใช้งานเฟซบุ๊กเพจเพื่อใช้สื่อสารภารกิจขององค์กรต่อสังคมในชื่อ “มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/mirrorf ในปีเดียวกัน

บทบาทและหน้าที่ของ “โครงการแบ่งปันเพื่อการเปลี่ยนแปลง” เป็นการดำเนินงานภายใต้แนวคิดธุรกิจเพื่อสังคม โดยการเชิญชวนสมาชิกในสังคมร่วมกันบริจาคเสื้อผ้าและของใช้สภาพดี ในส่วนแรกจะทำงานระดมทุนเพื่อนำเงินทุนมาสนับสนุนการทำงานของโครงการต่างๆ ภายในมูลนิธิกระจกเงา สำนักงานกรุงเทพมหานคร อีกส่วนทางโครงการฯ จะนำไปส่งมอบต่อให้กับผู้ขาดแคลน ชุมชน สถานสงเคราะห์ ศูนย์ผู้อพยพ รวมถึงคนไร้บ้าน ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้มีความจำเป็นต้องสร้างการสื่อสารให้สังคมมีความเข้าใจในการบริหารจัดการสิ่งของบริจาคเพื่อนำไปสู่การมองเห็นและการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและพัฒนาสังคมร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา

อย่างไรก็ตามการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) รวมถึงมูลนิธิกระจกเงา ไม่ได้เป็นการดำเนินงานในลักษณะคู่แข่งของภาครัฐ แต่หากเป็นการหนุนเสริมกลไกและลดช่องว่างในการปฏิบัติงาน ด้วยความเข้าใจถึงปัญหาที่มีอยู่มากมายในสังคมและไม่ปล่อยให้ปัญหานั้นเป็นเรื่องของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งแต่ความรับผิดชอบในปัญหานั้นจะเป็นเรื่องร่วมกันของคนในสังคม

ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวคิดเรื่ององค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) มาเป็นกรอบในการศึกษากลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายติดตามคนหายของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในแง่มุมมองขององค์กรพัฒนาเอกชนที่อาศัยความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชนในหลายด้านเพื่อนำมาเป็นกลไกในการดำเนินกิจกรรมของมูลนิธิกระจกเงา รวมถึงการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนภารกิจติดตามคนหาย

2.4 แนวคิดเรื่องการติดตามคนหายและการจัดการปัญหาคนหาย

บทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่รับแจ้งและติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานและองค์ความรู้ในการรับมือและจัดการปัญหาคนหายมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานกว่า 12 ปี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจทั้งในด้านการสืบหาข้อเท็จจริงกับผู้แจ้งและการประสานงานเครือข่ายในการขอความร่วมมือติดตามคนหายให้ทันต่อสถานการณ์ ทั้งนี้เพื่อติดตามคนหายกลับคืนสู่ครอบครัวด้วยความปลอดภัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานอยู่ที่มูลนิธิกระจกเงามาเป็นเวลา 7 ปี จึงได้มีโอกาสทราบถึงกระบวนการรับแจ้งและติดตามคนหายของเจ้าหน้าที่ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้แจ้ง และ ผู้เผยแพร่กระจายข้อมูลภาพคนหายบนพื้นที่ออนไลน์ (facebook)

1) โทรศัพท์ ติดต่อมายัง “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ผ่านหมายเลขรับแจ้ง เหตุ02-973-2237 #106 และ 080-775-2673

2) ส่งภาพคนหายมาทาง เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

3) เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อมูลคนหายลงบนฐานข้อมูลเอกสารและออนไลน์

2. เจ้าหน้าที่รับดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

สืบสวนถึงสาเหตุการหายตัวไปของผู้แจ้ง เพื่อจำแนกลักษณะของการหายตัวไปในกรณีเด็กเช่น หายจากการถูกลักพาตัว , หายจากการถูกล่อลวง , หายจากกรณีการแย่งการปกครองบุตรและหายด้วยความสมัครใจ จากครอบครัวและผู้ใกล้ชิดของเด็กเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการให้ความช่วยเหลือ

3. เจ้าหน้าที่รับดำเนินการติดตาม

1) เมื่อพิจารณาและจำแนกลักษณะของการหายตัวไปของเด็กได้แล้ว เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องติดตาม ตัวอย่างกรณีติดตามเด็กหายที่ถูกลักพาตัว จะทำประกาศติดตามเด็กหายผ่าน เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เผยแพร่ภาพให้สังคมรับรู้และจดจำใบหน้าของเด็กหายนำมาสู่การเปิดรับเบาะแสจากพลเมืองดีในสังคม

2) ประสานงานสถานีตำรวจในบริเวณพื้นที่ที่เกิดเหตุเพื่อสอบถามถึงแนวทางการติดตามเด็กหายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3) ประสานงานเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อมวลชน ให้ร่วมเผยแพร่ภาพเด็กหาย เพื่อให้สังคมรับทราบถึงข่าวการติดตามเด็กหาย

4) ลงพื้นที่ติดตามเด็กหายในพื้นที่ที่เด็กหายตัวไปให้เร็วและเท่าทันต่อสถานการณ์ เพราะมีโอกาสที่เด็กจะยังอยู่ในพื้นที่หรือไม่ไกลจากบริเวณที่เด็กหายตัวไป ขั้นตอนนี้ จะเชิญชวนสื่อมวลชนร่วมลงพื้นที่เพื่อร่วมเผยแพร่ประเด็นการติดตามเด็กหาย

5) ประสานงานหน่วยงานในพื้นที่ เช่นอาสาสมัครกู้ภัย,ชาวบ้านและฝ่ายปกครองท้องถิ่นร่วมเป็นหนึ่งในชุดสืบค้นหายเด็กหายเดินเท้าค้นหายเด็กหายในรัศมีที่เด็กหายตัวไปโดยละเอียดเพื่อติดตามเบาะแสในที่เกิดเหตุ

6) หัวหน้าศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา เผยแพร่ข้อมูลสถานการณ์ติดตามเด็กหายลงบนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ให้ผู้ติดตามรับทราบถึงสถานการณ์และร่วมเผยแพร่ข้อมูล รวมถึงให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชน

7) ในกรณีที่ยังติดตามเด็กหายไม่พบ เจ้าหน้าที่ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จะทำการโทรศัพท์และลงพื้นที่ติดตามผลการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เดินทางกลับไปยังสถานที่เกิดเหตุเพื่อจัดกิจกรรมให้ปรากฏเป็นข่าวในทางสาธารณะและยังคงทำการประกาศภาพเด็กหายรายนั้นผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เพื่อให้เรื่องของเด็กหายยังเป็นที่จดจำของคนในสังคม

สำหรับการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการติดตามคนหายจากเจ้าหน้าที่ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้รวบรวมความรู้ไว้ในรูปแบบเอกสารผ่านการตีพิมพ์เป็นหนังสือในชื่อ คู่มือติดตามเด็กหายเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยเนื้อหาครอบคลุมถึงสาเหตุและขั้นตอนการติดตามคนหายไว้ดังนี้ (คู่มือติดตามเด็กหาย, 2555)

1) การล่อลวง หรือหลอกลวง

พฤติกรรมกระทำผิดของคนร้าย ได้แก่ชักชวนไปเที่ยวต่างจังหวัด ทักนاجر ผู้ล่อลวงมักจะออกอุบายชักชวนไปบ้านญาติ บ้านเพื่อน หากเป็นบุคคลประเภทวัยรุ่นชายหนุ่มกับหญิงสาวอาจจะถูกชักนำไปในทางเสื่อมเสีย เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นก็จะไม่ยอมกลับบ้าน บางรายอาจตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมซึ่งมีปรากฏอยู่เสมอแต่ในบางรายแม้ไม่เกิดความเสื่อมเสียก็ไม่กล้ากลับบ้าน ด้วยเพราะเกรงกลัวผู้ปกครอง ตำหนิ

2) ปลัดหลง หลงทาง

เกิดขึ้นจากการเดินทางไปต่างจังหวัด หรือเดินทางจากต่างจังหวัด เข้ากรุงเทพฯ การไปเที่ยวงานมหกรรมต่างๆ อาจทำให้เกิดปลัดหลงหรือหลงทางขึ้นได้ ซึ่งเป็นเรื่องธรรมดา การได้รับอันตรายเช่นคนหายออกจากบ้านไปได้รับอันตราย เกิดอุบัติเหตุรถชน ถูกสัตว์ทำร้าย ถูกชิงทรัพย์ ฯลฯ รวมทั้งคนหายปลัดหลงที่เกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

2.1) ต้องคดี เช่น ในขณะที่หายไปนั้น ปรากฏว่าถูกจับกุม ดิฉยาเสพติด เล่นการพนัน หรือประกอบอาชญากรรมอื่นและถูกทางเจ้าหน้าที่ควบคุมตัวไว้

2.2) สติสั้นเพื่อน หรือวิกลจริต คนหายประเภทนี้จะหนีออกจากบ้านไปโดยไร้จุดหมาย บางรายไปได้รับอันตราย เช่น ตกน้ำตาย ฆ่าตัวตาย ถูกทำร้ายร่างกาย ฯลฯ

2.3) คนหายมีความสมัครใจ เช่น คนหายที่เป็นหญิงหนีตามผู้ชายไปในทำนองผู้สาวไปมีครอบครัว ไปประกอบอาชีพส่วนตัว เป็นต้น

3) สาเหตุจากปัญหาส่วนตัว

3.1) ระดับการศึกษา คนหลายส่วนใหญ่มีการศึกษาค่อนข้างต่ำ เช่น จบการศึกษา ประถมศึกษาปีที่ 6 หรืออ่านออกเขียนได้ มีระดับสติปัญญาต่ำ อ่อนต่อโลก เชื่อคนง่าย จึงเป็น สาเหตุทำให้ถูกหลอกลวง

3.2) สิ่งแวดล้อมช่วยวนเช่นการโฆษณาช่วยกระตุ้นทางกามารมณ์ ได้แก่ หนังสือ การ แสดงโชว์ลามก อนาจาร มีสถานเริงรมย์ อาบ อบ นวด บาร์ ไนต์คลับ อันจะก่อให้เกิดปัญหาเรื่อง เพศสัมพันธ์และปัญหาอาชญากรรม

3.3) ความทะเยอทะยาน ได้แก่ ความฟุ้งเฟ้อ ความฟุ่มเฟือย ชอบหรูหรา ชอบแต่งตัว ชอบเลียนแบบ

3.4) เมื่อหน้าอาชีพเดิม เช่น การทำนา ทำสวน ทำไร่ ซ้ำซากจำเจ จึงคิดเปลี่ยนอาชีพใหม่

3.5) การคบเพื่อน เพื่อนที่ไม่ดีอาจชักนำไปในทางเสื่อมเสีย เช่น คบค้าสมาคมกับเพื่อน ที่เคยเป็นหมอนวด เป็นโสเภณี ขายบริการทางเพศ ย่อมจะชักนำให้เพื่อนเสื่อมเสียตามไปด้วย

3.6) ขาดการอบรมสั่งสอนจากบิดามารดา หรือผู้ปกครอง สาเหตุเช่นนี้จะทำให้ ครอบครัวยุติธรรม ขาดระเบียบวินัย ทำให้ครอบครัวแตกแยก แยกความสามัคคีอันเป็นเหตุทำให้สมาชิก ในครอบครัวขาดความอบอุ่น ขาดที่พึ่งทางใจ

3.7) ห่างเห็นต่อศาสนา ทุกศาสนามีความมุ่งหมายสอนให้คนเป็นคนดี สำหรับพุทธ ศาสนาในปัจจุบันได้รับอิทธิพลอารยธรรมทางตะวันตกเข้ามาเผยแพร่ จึงมีแนวโน้มทำให้ศาสนา ประจำชาติของเราถูกกลืนเลือน ทำให้คนส่วนใหญ่หันไปนิยมทางด้านวัตถุ หรือติดใน วัตถุนิยม สาเหตุที่ห่างเห็นต่อศาสนาและสาเหตุอื่นๆ ที่กล่าวข้างต้นนับว่ามีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับกรณีคนหลาย ทั้งสิ้น

3.8) ความขัดแย้งภายในครอบครัว อาทิเช่น สามี ภรรยา มีปัญหาทะเลาะเบาะแว้งกัน จนเป็นเหตุให้ภรรยาตัดสินใจพาบุตรหลบหนีสามีไป เป็นต้น

4) สาเหตุเกี่ยวกับปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ

ในที่นี้หมายถึงเศรษฐกิจภายในครอบครัวการครองชีพ การดำรงชีวิต หากครอบครัวใดประสบกับ ปัญหาบ้านแตกสาแหรกขาด ปัญหาการหย่าร้าง บิดามารดาทะเลาะวิวาทกันเป็นประจำเพราะ การเงินไม่พอจับจ่ายใช้สอย ย่อมเป็นสาเหตุทำให้ครอบครัวไม่มีความสุข ได้รับความกดดันเกิด ความคับแค้น อาจเป็นสาเหตุทำให้บุคคลในครอบครัวถือโอกาสหนีออกจากบ้านไป จึงเกิดคนหลาย ขึ้น ซึ่งสืบเนื่องมาจากปัญหาเศรษฐกิจดังกล่าว

5) สาเหตุเกี่ยวกับปัญหาทางการเมือง

ในที่นี้หมายถึง คนหลายพลัดหลงที่ไปเป็นผู้ก่อการร้าย หรือก่อความไม่สงบ โดยคนร้าย หรือผู้ล่อลวงใช้กลอุบายกลวิธีต่าง ๆ เช่น ลักขโมยเด็กตามโรงพยาบาล โรงเรียน ฯลฯ หรือทำที่ขอ

เด็กไปเลี้ยงเป็นบุตรบุญธรรม หรือขอซื้อจากบิดามารดาที่ยากจนแล้วนำเด็กไปเลี้ยงไว้หรือกักกันตัวไว้ คนร้ายจะใช้วิธีอบรมสั่งสอนเด็กให้เกิดความเกลียดชัง และมีอุดมการณ์ที่รุนแรงเป็นปรปักษ์กับชาติบ้านเมือง หรือเป็นผู้ก่อการร้าย คนหายพลัดหลงที่ไปเป็นผู้ก่อการร้ายดังกล่าว จึงเป็นปัญหาสำคัญและเป็นภัยร้ายแรงระดับชาติ บ่อนทำลายความมั่นคงของรัฐ

โดยที่ผ่านมา “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยที่ให้การช่วยเหลือและติดตามคนหายกลับคืนสู่ครอบครัว ด้วยกำลังการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียง 3 คนภายใต้งบประมาณที่จำกัด ขาดผู้สนับสนุนทุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และเคยตกอยู่ในสถานการณ์ความยากลำบากในการดำเนินงานจนนำมาสู่การตัดสินใจปิดการทำงานลงในปี 2553 เพื่อเรียกร้องให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดตั้งศูนย์ติดตามคนหายภาครัฐ แต่ถึงกระนั้น “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ก็ยังไม่สามารถปิดตัวลงได้สำเร็จ เพราะสังคมยังคงได้รับผลกระทบและต้องการหน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือและติดตามคนหายกลับคืนสู่ครอบครัว นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ยังทำหน้าที่ให้คำปรึกษาถึงแนวทางการติดตามคนหายกับทางครอบครัวคนหาย ต่อกรณีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการทำหน้าที่รับแจ้งและติดตามคนหาย โดยสรุปขั้นตอนการแจ้งความ ลงบันทึกมือการติดตามและป้องกันเด็กสูญหาย มูลนิธิกระจกเงาใน พ.ศ. 2555 ไว้ดังนี้

ขั้นตอนการแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจ

1. พบพนักงานสอบสวนเพื่อให้สอบถามรายละเอียดและสอบปากคำผู้แจ้งเกี่ยวกับข้อมูลของคนหาย เสนอประจำวันคดีทำการลงบันทึกประจำวัน
2. พนักงานสอบสวนมอบสำเนาบันทึกประจำวันให้แก่ผู้แจ้ง (ในกรณีไม่มีสำเนาบันทึกประจำวันดังกล่าว ให้ผู้แจ้งร้องขอกับพนักงานสืบสวน)
3. ให้ผู้แจ้งขอชื่อและหมายเลขโทรศัพท์มือถือของพนักงานสอบสวนที่รับแจ้งความไว้ด้วย สำหรับการประสานงานเพื่อสอบถามความคืบหน้าคดีดังกล่าว

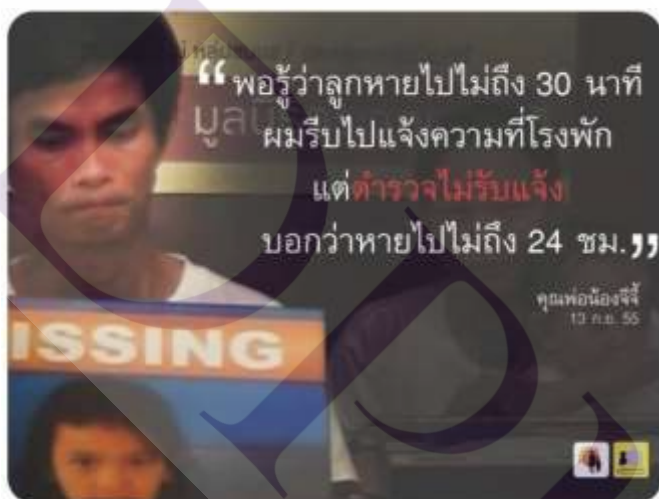
ขั้นตอนการแจ้งความคนหายที่สถานีตำรวจ



ภาพที่ 2.9 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติ / การรวบรวมคดีข้อมูลคนหาย / วิธีการติดตามคนหายให้ได้ผล

ที่มา: คู่มือการติดตามและป้องกันเด็กสูญหาย มูลนิธิกระจกเงา (2555,น.43)

จากการทำหน้าที่รับแจ้งและให้ความช่วยในการติดตามคนหายกับครอบครัวคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” พบว่าประชาชนผู้ได้รับผลกระทบยังไม่สามารถเข้าถึงความคุ้มครองทางด้านกฎหมายการติดตามคนหายได้อย่างทั่วถึง จึงเป็นที่มาของการณรงค์เรียกร้องให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะผู้ดูแลและรับผิดชอบเรื่องการติดตามคนหาย จัดตั้ง “ศูนย์ติดตามคนหายภาครัฐ” และมีคำสั่งไปยังทุกโรงพักให้รับแจ้งความคนหายโดยไม่ต้อง รอให้หายครบ 24 ชั่วโมง จากภาพประกอบในตัวอย่างที่ 2.2 เป็นการนำคำพูดของบิดาเด็กหายที่กล่าวในงานแถลงข่าวครบรอบการหายตัวไป 3ปี ของเด็กหญิงจิรัชภัทร ทองชุม หรือน้องจี้จี้ ในวันที่ 13 กันยายน 2556 มาเผยแพร่ทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”



ภาพที่ 2.10 สะท้อนกระบวนการรับแจ้งความคนหายของภาครัฐ

ที่มา: เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา www.facebook.com/thaimissing

แนวทางเบื้องต้นจาก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” หากไปแจ้งความคนหายก่อนถึง 24 ชั่วโมง และทางเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่รับแจ้งความทาง “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้ให้คำแนะนำไว้ดังนี้

1. ขอเข้าพบผู้กำกับการสถานีตำรวจแห่งนั้นเพื่อขอแจ้งความ
2. หากผู้กำกับการสถานีตำรวจไม่อยู่ให้ขอเข้าพบหัวหน้าพนักงานสอบสวนเพื่อขอแจ้งความ

ซึ่งเรื่องของการแจ้งความคนหายต้องรอให้ครบ 24 ชั่วโมง เป็นความเข้าใจผิดของคนในสังคมด้วยเหตุนี้ทาง“ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จึงทำการสื่อสารเพื่อให้ความรู้กับประชาชนในประเด็นดังกล่าวผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ดังตัวอย่างภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.11 แสดงข้อความให้ความรู้ประชาชนในการแจ้งความคนหาย

ที่มา: เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา www.facebook.com/thaimissing

จากภาพที่ทาง “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้เผยแพร่เป็นชุดความรู้ให้กับประชาชนรับทราบถึงแนวทางการติดตามคนหายจากภาครัฐ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยประชาชนสามารถแจ้งความคนหายได้แม้การหายตัวไปนั้นจะยังไม่ครบ 24 ชั่วโมง อ้างอิงจากระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีคนหายพลัดหลง ลักษณะที่ 14 บทที่ 3 ซึ่งกำหนดให้ตำรวจต้องรับแจ้งและดำเนินการทันที เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มักจะเข้าใจว่า ถ้าเกิดเหตุคนหายไปไม่ครบ 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ตำรวจจะไม่รับแจ้งความ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความคิดนี้เป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เนื่องจากตามข้อกำหนดในระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีเรื่องคนหายพลัดหลง ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การรับแจ้งคนหายว่าต้องรอให้คนหายไปเกิน 24 ชั่วโมง ดังนั้นครอบครัวคนหายจึงจะสามารถแจ้งความได้ และหากประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการแจ้งความคนหาย บนสถานีตำรวจ สามารถขอความช่วยเหลือได้ที่ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

หมายเลขติดต่อทางโทรศัพท์ 080-775-2673 และทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”
www.facebook.com/thaimissing

จากข้อมูลที่คุณศึกษาได้นำเสนอจะช่วยสะท้อนถึงกลไกการทำงานที่การติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” และหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในส่วนของมูลนิธิกระจกเงาได้รวบรวมองค์ความรู้และประสบการณ์การติดตามและจัดการปัญหาคนหาย มานำเสนอสู่สาธารณะในรูปแบบคู่มือเอกสาร และการเผยแพร่ลงบนสื่อออนไลน์ เพื่อเป็นประโยชน์กับครอบครัวคนหายและประชาชนทั่วไปมีความรู้ในการประสานงานติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐในกรณีการแจ้งความคนหาย

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเรื่องการจัดการปัญหาคนหาย มาเป็นกรอบในการศึกษา กลยุทธ์ในการสร้างเครือข่ายติดตามคนหายของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในแง่มุมมองของการให้ความรู้และสร้างความตื่นตัวตระหนักรู้ต่อประเด็นปัญหาคนหายของผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้มูลนิธิกระจกเงา ใช้เป็นพื้นที่สร้างเครือข่ายติดตามคนหายได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

RANI MOLLA (2014) เผยแพร่บทความเรื่องสถิติคนหายของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสรุปอายุ เชื้อชาติและเพศ พบว่าเด็กและคนผิวสีมีจำนวนคนหายที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ปี 2013 คนที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี นับเป็น 3 ใน 4 ของคนหาย คิดเป็นเพียง 23 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนประชากรทั้งหมด ในขณะที่คนผิวสีนับเป็น 13 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนประชากรในปีก่อน แต่กลับมีคนหายถึง 35 เปอร์เซ็นต์ จากการที่มีการรายงานเรื่องเด็กหายจำนวนมาก ทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการรายงานข่าวเนื่องจากเด็กง่ายต่อการตกเป็นเหยื่อ มีการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการสูญหายของเด็กที่อายุต่ำกว่า 18 ปี แต่ไม่มีกฎหมายสำหรับคนที่อายุเกิน 18 ปี เพราะพวกเขามีสิทธิ์ที่จะไม่แสดงตัวซึ่ง 80 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนคนที่หายไป (อายุต่ำกว่า 18 ปี) มาจากการหลบหนี และ 1 ใน 7 นั้นหลบหนีจากการเป็นเหยื่อทางเพศ ส่วนสาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้การหายตัวไปของเด็กคือ การลักพาตัวจากคนในครอบครัว จากผู้ซึ่งผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับเด็กสามารถพาตัวเด็กไปได้โดยไม่ผิดกฎหมาย

ในส่วนของสาเหตุของการหายตัวไปของคนผิวสีก็เหมือนกับการหายไปของคนกลุ่มอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโรคภัย การทารุณทางเพศ ผู้ปกครอง และคนแปลกหน้า รวมถึงอันตรายจากภายในด้วย แต่ทว่าการรายงานคนผิวสีหายก็ยังคงอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำอาจเนื่องมาจากว่า พวกเขาไม่รู้ว่าควรทำอย่างไร ควรแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างไร หรือถึงแม้พวกเขารู้ว่าต้องแจ้งตำรวจอย่างไร พวกเขามักจะได้คำตอบกลับมาว่าคนผิวสีที่หายตัวไปเป็นผู้ใหญ่แล้ว และพวกเขาอาจจะเดินออกไปที่ไหนเองก็ได้ ปัจจุบันการสาเหตุการหายตัวไปของเด็กและวัยรุ่นในสหรัฐอเมริกา มีสาเหตุ

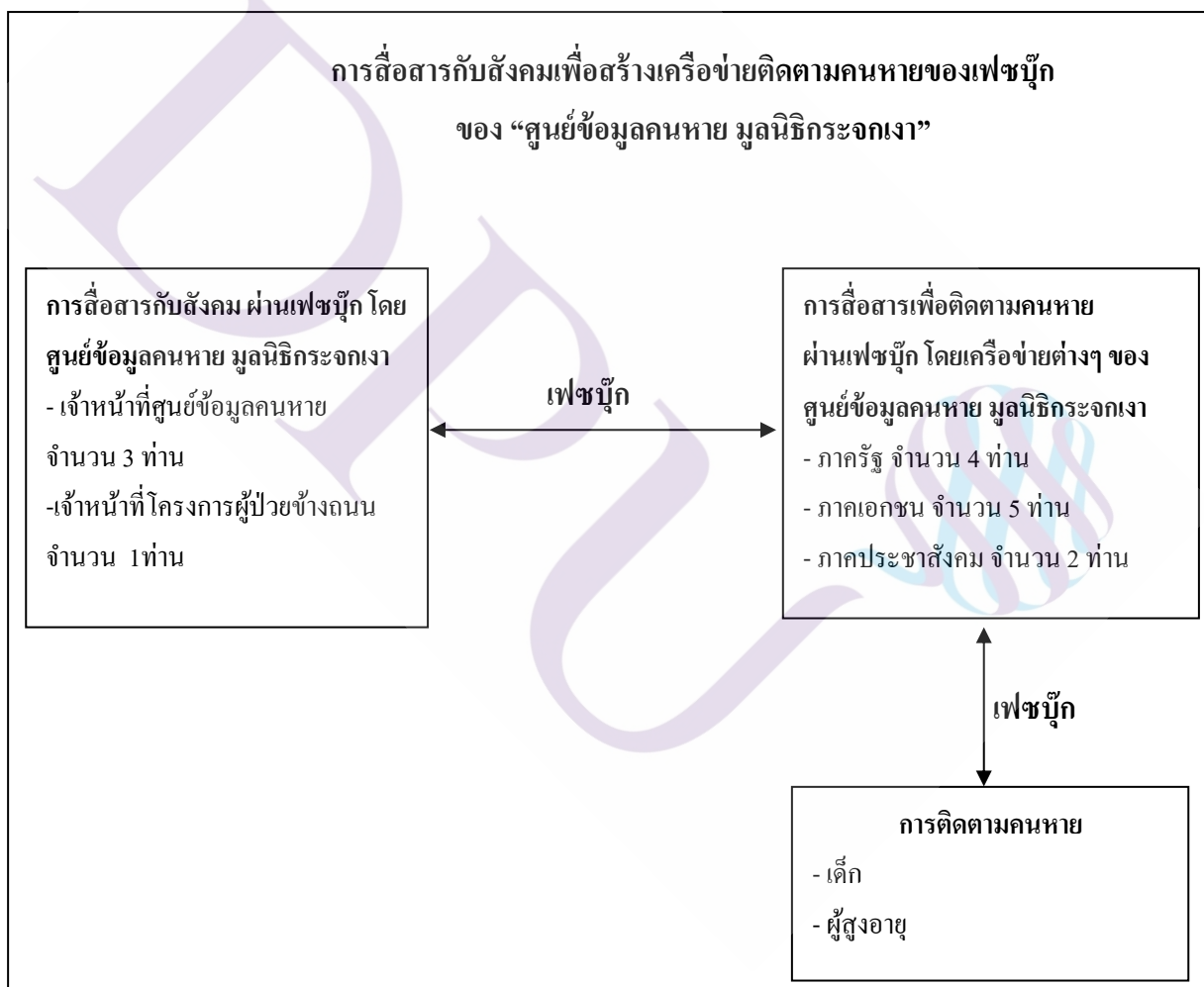
มาจากการถูกล่อลวงทางอินเทอร์เน็ตผ่านการใช้งานการสื่อสารบนพื้นที่ออนไลน์ ในขณะที่เดียวกัน จำนวนคนหายในประเทศสหรัฐอเมริกาก็ได้ลดลงจากปีก่อนๆ อาจมาสาเหตุมาจากการเพิ่มขึ้นของ ช่องทางการสื่อสาร ประชาชนตระหนักรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดตามคนหายมากขึ้น อย่างเช่น โทรศัพท์ กล้องถ่ายรูปและ “Amber Alerts” โดยชื่อ “AMBER” มาจากชื่อเด็กที่ถูกลักพาตัวชื่อ Amber Rene Hagerman ในปี 1996 เป็นเวลา 4 วัน หลังจากการหายตัวไปพบว่าเธอเสียชีวิต โดยคดีดังกล่าวยังไม่สามารถจับตัวคนร้ายมาดำเนินคดีได้ โดยการใช้งานของ “Amber Alerts” จะเป็นสัญญาณเตือนเมื่อมีเด็กถูกลักพาตัว โดยจะส่งข้อความไปที่โทรศัพท์มือถือของผู้ที่ลงทะเบียน ไม่มีค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังแสดงข้อความผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ติดตามเด็กหายทางจอทีวี ป้าย โฆษณากลางแจ้งขนาดใหญ่ วิทยุ ซึ่ง Facebook และ Google ก็ให้ความร่วมมือด้วย โดยจะแสดง ข้อมูลรายละเอียดของเด็กที่หายให้ประชาชนได้รับทราบ

พัชรา สีนลอยมา และคณะ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ด้านการสืบสวนและติดตามคนหายในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อปรับปรุงแก้ไขระเบียบหรือข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบค้นและติดตามคนหาย และสร้างคู่มือสืบสวนและติดตามคนหายเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้เป็นคู่มือในการสืบสวนและติดตามคนหายทั่วประเทศ โดยแบ่งการดำเนินงานวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ประกอบด้วย ระยะที่ 1) การประชุมเพื่อขอความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านกฎหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระเจกเงา ในฐานะผู้มีประสบการณ์ในการสืบสวนและติดตามคนหาย ระยะที่ 2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเชิญผู้บริหารสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน เจ้าหน้าที่นิติวิทยาศาสตร์ทั้งจากสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจและสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ แพทย์นิติเวช และเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระเจกเงา ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการติดตามคนหาย จากการแลกเปลี่ยนนี้ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ของผู้เกี่ยวข้องนำไปสู่การถอดบทเรียนจัดทำร่างคู่มือติดตามคนหาย ระยะที่ 3) ประชุมผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ โดยผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเผยแพร่เป็นคู่มือสืบสวนและติดตามคนหายให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้แทนทุกหน่วยงานได้นำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน

จากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษารูปแบบเครือข่ายการติดตามคนหายจากหน่วยภาครัฐและเอกชนในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงได้ทราบความสำคัญในประเด็นคนหายที่เป็นปัญหาในระดับสากล โดยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการจัดการรับแจ้งคนหายที่สมบูรณ์แบบ จากการ

วิจัยของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการรับแจ้งและติดตามคนหาย สำหรับงานวิจัยในหัวข้อ กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายเพื่อติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในครั้งนี้เป็นการศึกษาการทำหน้าที่การทำงานของเครือข่ายภาครัฐ เอกชน และสมาชิกผู้ติดตาม เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ที่จะสามารถนำมาเป็นองค์ความรู้ต่อยอดในงาน วิจัยเดิม โดยหนุนเสริมการทำงานของเครือข่ายภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการทำหน้าที่ติดตามคนหายในประเทศไทย

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



การศึกษานี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก

ของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” และผลของการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก ของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ซึ่งผู้วิจัยเลือกวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาใช้ในการศึกษาเนื่องจากเล็งเห็นว่า “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีความน่าสนใจต่อการศึกษาศึกษาการสื่อสารกับสังคมเพื่อการสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กนั้นมีการดำเนินการอย่างไร โดยผู้วิจัยได้แบ่งผู้ให้ข้อมูลเป็น 2 กลุ่มประกอบด้วย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลคนหาย 3 คน และเจ้าหน้าที่โครงการผู้ป่วยข้างถนน 1 คน ที่เป็นผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” 2.กลุ่มเครือข่ายผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาอย่างเป็นองค์รวมโดยอาศัยมุมมองของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสื่อสารการสร้างเครือข่ายเพื่อการติดตามคนหาย ผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นสำคัญ

รวมถึงผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีเรื่องการสื่อสาร แนวคิดเรื่องเครือข่ายการสื่อสารและเครือข่ายสังคมออนไลน์ แนวคิดเครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) และแนวคิดเรื่องการจัดการปัญหาคนหาย มาใช้ในการศึกษาเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางศึกษาศึกษาการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ในการสร้างเครือข่ายการทำงานกับภาครัฐและเอกชนรวมถึงองค์กรที่มีลักษณะการทำงานเพื่อสังคมเช่นเดียวกับกับ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยต้องการศึกษาการทำงานของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในการทำหน้าที่สื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย และผลการสื่อสารกับสังคมต่อการสร้างความตื่นตัวทางสังคมในด้านการติดตามคนหาย โดยการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) รวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interviews) โดยจะอธิบายตามลำดับดังนี้

3.1 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาเนื้อหาในเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในบทบาทของผู้ใช้งานเฟซบุ๊กกับประเด็นดังต่อไปนี้

1. การศึกษาการทำงานของเฟซบุ๊ก
2. การศึกษาเนื้อหาในประกาศ
3. การศึกษาปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นของสมาชิกผู้ติดตาม ผ่านแสดงความคิดเห็น การร่วม

เผยแพร่ข้อมูล และการกดถูกใจ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมเพื่อศึกษาเนื้อหาในเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ศึกษาเนื้อหาจากโครงสร้างประกาศ

- 1.1 ศึกษาเนื้อหาจากภาพประกาศติดตามคนหาย เด็กและผู้ใหญ่ ที่เผยแพร่ในเฟซบุ๊ก

“ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

- 1.2 ศึกษาเนื้อหาจากข้อความประกอบภาพประกาศติดตามคนหาย

ส่วนที่ 2 ศึกษาปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นของสมาชิกผู้ติดตาม

2.1 ศึกษาปฏิบัติการ ความรู้สึก ในการแสดงความคิดเห็นด้วยข้อความได้ภาพประกาศติดตามคนหาย

2.2 ศึกษาความสนใจในการช่วยเผยแพร่ข้อมูล

โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้อุปกรณ์รับการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต มาใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยการศึกษาโครงสร้างประกาศติดตามคนหาย และจากปฏิบัติการสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีขั้นตอนดังนี้

1. กอดติดตามข่าวสารจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”
2. ศึกษาการทำงาน ช่องทางการติดต่อสื่อสารของเฟซบุ๊ก
3. ศึกษาเนื้อหาในประกาศติดตามคนหาย เด็กและผู้ใหญ่ โดยใช้วิธีบันทึกภาพผ่าน โปรแกรมจับภาพหน้าจอ เพื่อนำมาศึกษาเพียงเคียงข้อมูล
4. ศึกษาปฏิบัติการ ลักษณะการแสดงความคิดเห็นและการช่วยเผยแพร่ข้อมูลของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก โดยอ่านการแสดงความคิดเห็นได้ภาพประกาศติดตามคนหาย

โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาผ่านสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เพื่อติดตามดูพัฒนาการของการสื่อสารกับสังคมในประเด็นการติดตามคนหายของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ย้อนหลังไปในปี พ.ศ. 2556 จนถึงปัจจุบัน

3.2.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสังเกตการทำงานของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีที่กำหนดโดยจำแนกข้อมูลแต่ละประเด็น ศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และทำการตีความข้อมูลทั้งหมดในลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จากนั้นนำเสนอผลการวิจัยโดยสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบการพรรณนาความตามประเด็นที่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์

3.2 การสัมภาษณ์

3.2.1 ผู้ให้ข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในประเด็นการสร้างการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย และผลของการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1

เจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาจำนวน 4 ท่าน โดยพิจารณาจากเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่รับแจ้ง และติดตามคนหาย ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา จำนวน 3 ท่าน และเจ้าหน้าที่โครงการผู้ปวยข้างถนน มูลนิธิกระจกเงา จำนวน 1 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในประเด็นการติดตามเด็กหายและผู้สูงอายุที่มีอาการทางสมอง ซึ่งทั้ง 4 ท่านล้วนมีความสำคัญต่อประเด็นการสื่อสารกับสังคมในด้านการติดตามคนหายจนก่อให้เกิดเป็นพลังเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2

ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแทนเครือข่ายการทำงานด้านการติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยพิจารณาจากหน่วยงานเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมที่ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนเคียงข้างการทำงานของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” อย่างดีเสมอมา จำนวน 11 ท่านจาก 11 องค์กร

3.2.2 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกรณีศึกษาโดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposeful sampling) ตามคุณสมบัติ (Inclusion Criteria) ที่ผู้วิจัยได้กำหนด โดยเน้นคัดเลือกบุคคล ที่เป็น Information Rich Case ที่สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างครบถ้วน เพื่อทำการศึกษาการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กและการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ซึ่งเกี่ยวข้องข้อกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษาข้อมูล สามารถใช้ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล และสามารถตอบคำถามที่ทำการศึกษาได้ครบถ้วน

3.2.3 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งผู้ให้ข้อมูลหลักเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1.เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้แก่

1.1.คุณเอกลักษณ์ หลุ่มชมแข ตัวแทนจากมูลนิธิกระจกเงา

คุณเอกลักษณ์ทำหน้าที่หัวหน้าศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา และผู้กำหนดการสื่อสารประเด็นด้านการติดตามเด็กหายในทางสาธารณะเพื่อสร้างความมีส่วนร่วมของเครือข่ายและสมาชิกในสังคม ให้ตระหนักและตื่นตัวถึงความสำคัญในกรณีการติดตามเด็กหายรวมถึงทำหน้าที่ผลิตสารจากการถอดองค์ความรู้จากประสบการณ์การทำงานเดือนกึ่งพ่อแม่ผู้ปกครองเพื่อป้องกันและดูแลบุตรหลาน โดยเป็นผู้สื่อสารหลักในการเล่าถึงประเด็นการทำงานผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” และเป็นผู้พิจารณาประเมินการลงพื้นที่ในการติดตามเด็กหาย ซึ่ง

กระบวนการขอความร่วมมือกับเครือข่ายจะเกิดขึ้นทันที เมื่อมีการตัดสินใจเดินทางไปยังพื้นที่ ติดตามเด็กหาย

ตลอดระยะเวลาการทำงานติดตามเด็กหายเป็นเวลา 12 ปี คุณเอกลักษณ์ได้อุทิศตัวให้กับการทำหน้าที่ช่วยเหลือครอบครัวเด็กหายในการติดตามอย่างไม่ท้อแท้ คุณและติดต่อครอบครัวเด็กหายที่แม้จะยังติดตามตัวไม่พบ เพื่อเป็นกำลังใจให้ครอบครัวยังไม่หมดหวังที่จะติดตามเด็กหาย กลับมาอยู่พร้อมหน้ากันอีกครั้ง และในปี พ.ศ.2557 คุณเอกลักษณ์ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัล “Ashoka fellows” ด้านสิทธิมนุษยชน สาขาผู้พัฒนาแนวทางระดมทรัพยากรจากมวลชนเพื่อค้นหาคนหายเป็นแนวทางแรกของประเทศไทย ซึ่งเป็นรางวัลระดับนานาชาติคัดเลือกโดย มูลนิธิโซก้า ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อสังคม (ประเทศไทย) ¹

ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์คุณเอกลักษณ์ กลุ่มชมเชย หัวหน้าศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา ในฐานะผู้ดูแลและผู้กำหนดประเด็นการสื่อสารเรื่องการติดตามเด็กหาย ผู้สาธารณะผ่านสื่อมวลชนและเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

1.2. คุณลักษณะ ศิริกาล ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา

คุณลักษณะ เป็นเจ้าหน้าที่ประสานงานรับแจ้งเหตุคนหายเด็กและผู้ใหญ่ที่มีอาการปกติรับผิดชอบการสื่อสารผ่านสายด่วนติดตามคนหาย มูลนิธิกระจกเงา หมายเลข 080-775-2673 และเป็นผู้รับเรื่องตรวจสอบการแจ้งคนหายผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ซึ่งในแต่ละวันคุณลักษณะจะทำการรับแจ้งเรื่องคนหายทางโทรศัพท์ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ไม่ต่ำกว่า วันละ 5 ราย รวมถึงตรวจสอบภาพถ่ายและประเด็นที่พูดถึงเด็กหายบนสังคมออนไลน์ที่มีผู้แจ้งเข้ามาหน้าเฟซบุ๊ก การแสดงความคิดเห็นและทางกล่องข้อความผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยเป็นผู้รับการแจ้งเรื่องฝ่ายแรกที่ทำหน้าที่ตรวจสอบให้คำปรึกษาให้แนวทางในการติดตามและรับติดตาม

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณลักษณะ ศิริกาล เจ้าหน้าที่ประสานงานรับแจ้งคนหาย “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จากการทำหน้าที่เป็นฝ่ายแรกทางโทรศัพท์และเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในการพิจารณาข้อมูลที่ส่งผลกับข้อเท็จจริงเพื่อนำมาสู่กระบวนการสื่อสารในประเด็นการติดตามเด็กหาย

¹ มูลนิธิโซก้า ผู้ริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อสังคม (ประเทศไทย) จัดทะเบียนเป็นมูลนิธิในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ.2547 ดำเนินงานค้นหา คัดเลือกและสนับสนุน “Ashoka fellows” โดยให้เงินสนับสนุนค่าครองชีพ ข้อมูลข่าวสาร การประชุมนานาชาติ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคประชาสังคมและภาคธุรกิจ ปัจจุบันมี “Ashoka fellows” ในประเทศไทยจำนวน 93 คน เป็นหญิง 36 คน และชาย 57 คน ที่มา : www.thailand.ashoka.org, 2559

1.3. คุณกนกวรรณ พูลเพิ่ม ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา

คุณกนกวรรณ เป็นเจ้าหน้าที่สืบสวนและติดตามเด็กหาย ทำหน้าที่สืบหาข้อเท็จจริงจากทางผู้แจ้งซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวของคนหาย รวมถึงการใช้กระบวนการสืบสวนทางลับประสานงานกับเครือข่ายในการติดตามเด็กหาย การทำหน้าที่สืบสวนจะเริ่มตั้งแต่การพูดคุยกับผู้ปกครองของเด็ก เป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ปกครองในการเล่าข้อเท็จจริงเพื่อเจ้าหน้าที่จะจัดประเภทของการให้ความช่วยเหลือได้ถูกต้อง โดยการพิจารณาติดตามเด็กหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จะใช้วิธีการทำประกาศเผยแพร่ภาพติดตามเด็กหายในกรณีที่เด็กถูกลักพาตัวไปเท่านั้น ซึ่งวิธีการเผยแพร่ภาพเด็กหายจะใช้เป็นวิธีการสุดท้ายต่อเมื่อไม่มีเบาะแสในการติดตามหา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะให้ความสำคัญถึงผลกระทบที่จะตามมาในอนาคตกับตัวเด็ก ขั้นตอนและกระบวนการสืบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงจึงเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ

หน้าที่ในการสืบสวนของคุณกนกวรรณ ยังครอบคลุมไปถึงการติดตามเด็กหายประเภทสมัครใจหนีออกจากบ้านจะพบปัญหานี้ในวัยรุ่นหญิง โดยคุณกนกวรรณจะใช้วิธีการสืบสวนและติดตามตัวเด็กจากการเข้าไปดูการสนทนาระหว่างเด็กกับเพื่อน ที่เด็กมักจะเผยแพร่เรื่องราวแลนำเสนองานถ่ายของตัวเองลงบนเฟซบุ๊กส่วนตัว ตลอดจนโทรศัพท์พูดคุยกับเด็กเพื่อหาสาเหตุของการสมัครใจหนีออกจากบ้าน เสร็จจากนั้นก็ปล่อยให้เด็กกลับบ้าน ในกรณีที่เด็กสมัครใจและไม่มีความประสงค์ในการกลับไปใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัว คุณกนกวรรณจะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำในการดูแลตัวเองกับเด็ก เพื่อให้เด็กรู้สึกว่าจะยังมีคนที่เขาสามารถพูดคุยและขอความช่วยเหลือได้หากมีปัญหา จากสถิติเด็กหายออกจากบ้าน ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2559 พบว่ามีกรับแจ้งเด็กหายแล้วทั้งสิ้น 133 ราย ประกอบด้วย ผู้หญิง 101 ราย ผู้ชาย 32 ราย เด็กผู้หญิงหายมากกว่าเด็กผู้ชายถึง 3 เท่า สาเหตุการหายตัวเด็กสมัครใจหนีออกจากบ้านมากที่สุด จากข้อมูลนี้สะท้อนถึงการทำหน้าที่สืบสวนและติดตามเด็กหายของคุณกนกวรรณ ในการทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามและให้คำปรึกษากับเด็กและครอบครัว โดยในปี พ.ศ. 2557 ทาง Federal Bureau of Investigation (FBI) หน่วยสืบสวนคดีอาญา กระทรวงยุติธรรมประเทศสหรัฐอเมริกาได้ส่งคำเชิญให้คุณกนกวรรณ จาก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นตัวแทนองค์กรที่ทำงานด้านติดตามคนหายในประเทศไทยเข้าร่วมศึกษากระบวนการติดตามคนหายในประเทศสหรัฐอเมริกา

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณกนกวรรณ พูลเพิ่ม เจ้าหน้าที่สืบสวนและติดตามคนหาย “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จากการทำหน้าที่สืบสวนและติดตามเด็ก

หายตลอดจนให้คำปรึกษากับเด็กและครอบครัวทางโทรศัพท์และเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

1.4. คุณสุนีย์ กรุรมรัมย์ โครงการผู้ป่วยข้างถนน มูลนิธิกระจกเงา

คุณสุนีย์ เป็นเจ้าหน้าที่ประสานงานรับแจ้งคนหายในกรณีวัยรุ่น ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ ที่มีอาการทางสมองใน “โครงการผู้ป่วยข้างถนน มูลนิธิกระจกเงา” และมีบทบาทเชื่อมโยงการทำงานกับทาง “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เนื่องจากในการทำงานพบว่า มีผู้ใหญ่ วัยกลางคนจนถึงผู้สูงอายุพลัดหลงออกจากบ้านมาใช้ชีวิตเร่ร่อนอยู่ข้างถนน จากการรับแจ้งทางโทรศัพท์และทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” พบข้อเท็จจริงว่าผู้สูงอายุที่มีการหลงลืมไม่สามารถจดจำข้อมูลตัวเองได้ ออกมาใช้ชีวิตในพื้นที่สาธารณะและได้กลายเป็นคนหายคนไร้บ้านทำให้คุณภาพชีวิตตกต่ำจนอาจเสียชีวิตในที่สุด ด้วยเหตุนี้ทาง “โครงการผู้ป่วยข้างถนน มูลนิธิกระจกเงา” จึงมอบหมายให้คุณสุนีย์เป็นผู้ตรวจสอบภาพถ่ายและประเด็นที่พุดถึงคนหายที่มีอาการทางสมองบนสังคมออนไลน์ที่มีผู้แจ้งเข้ามาทางหน้าเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” และทางกล่องข้อความรวมถึงการจัดทำภาพประกาศติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เพื่อเสริมกำลังการทำงานเจ้าหน้าที่ทั้ง 3 ท่านของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในการรับแจ้งตรวจสอบและให้ความช่วยเหลือครอบครัวคนหาย

จากการรับแจ้งและติดตามคนหายวัยรุ่นจนถึงผู้สูงอายุที่มีอาการทางสมอง มูลนิธิกระจกเงาพบตัวคนหายจากเบาะแสของพลเมืองดีจากการเห็นภาพประกาศทางเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มากกว่าประกาศการติดตามเด็กหายที่ถูกลักพาตัว เนื่องจากในวัยผู้ใหญ่มักจะปรากฏตัวในพื้นที่สาธารณะมีผู้คนพบเห็นได้ง่าย สาเหตุของการพบเจอตัวคนหายมาจากการสังเกตของพลเมืองดี โดยหลังจากการพบเห็นก็เข้ามาตรวจสอบข้อมูลใบหน้าของคนหายที่มูลนิธิกระจกเงาได้จัดทำประกาศไว้และติดต่อมายังหมายเลขรับแจ้งคนหายที่ได้ระบุไว้ในประกาศ จากนั้นทางพลเมืองดีจะเป็นผู้ส่งภาพถ่ายของคนที่พบตัวมาให้เจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาทำการตรวจสอบทางกล่องข้อความ หากภาพถ่ายที่พลเมืองดีส่งมาตรวจสอบมีความใกล้เคียงกับคนหาย ทางมูลนิธิกระจกเงาจะส่งภาพไปให้ทางครอบครัวคนหายช่วยยืนยันเป็นลำดับต่อไป

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณสุนีย์ กรุรมรัมย์ เจ้าหน้าที่ประสานงานรับแจ้งคนหายในกรณีวัยรุ่น ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุที่มีอาการทางสมอง ที่ให้การรับแจ้งและติดตามคนหายผ่านการจัดทำประกาศเผยแพร่ทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

2. ตัวแทนเครือข่ายการทำงานด้านการติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้แก่

2.1 คาบตำรวจหญิงปนัดดา ทองเร่ง ตัวแทนเจ้าหน้าที่จากกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี

คาบตำรวจหญิงปนัดดา เจ้าพนักงานฝ่ายสืบสวนกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี เป็นเครือข่ายติดตามเด็กหายเคียงข้างการทำงานของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มาเป็นระยะเวลาช้านาน ในกรณีที่มีความต้องการและจำเป็นต้องพึ่งพากำลังและอำนาจหน้าที่จากเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนกลาง ในประเด็นการทำงานด้านเด็กเข้ามามีบทบาทร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ในการสืบสวนค้นหาและติดตามเด็กหาย โดยเจ้าหน้าที่จะมีความเข้าใจและเอื้ออำนวยต่อการทำงานติดตามเด็กหายของมูลนิธิกระจกเงา และส่งทีมงานมาร่วมติดตามสืบสวนเพื่อค้นหาและคลี่คลายสาเหตุการหายตัวไปของเด็กในหลายเหตุการณ์ แม้ว่าการติดตามหาเด็กหายบางรายจะจบลงด้วยเด็กเสียชีวิตจากการถูฆาตกรรม แต่ก็ได้เกิดบทเรียนและประสบการณ์ในการติดตามเด็กหายร่วมกันระหว่างมูลนิธิกระจกเงาและกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลคาบตำรวจหญิงปนัดดา ทองเร่ง ตัวแทนเจ้าหน้าที่พนักงานสืบสวนจากกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรีในฐานะเครือข่ายการทำงานประเด็นการช่วยเหลือและติดตามเด็กหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงามาเป็นระยะเวลาช้านาน

2.2 คุณศรารุช ดีหมื่นไวย์ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ตัวแทนสื่อมวลชนผู้ร่วมติดตามและนำเสนอประเด็นเด็กหายกับมูลนิธิกระจกเงาอย่างต่อเนื่อง

คุณศรารุช เป็นตัวแทนสื่อมวลชนผู้ผลักดันคอลัมน์สื่อคุ้มครองเด็ก หนังสือพิมพ์เดลินิวส์จากการลงพื้นที่ร่วมติดตามเด็กหายกับสื่อมวลชนอยู่บ่อยครั้ง ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ มูลนิธิกระจกเงา พบว่ามีสื่อมวลชนสำนักหนึ่งที่มอบพื้นที่ข่าวประชาสัมพันธ์และติดตามเด็กหายอย่างต่อเนื่องคือหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ที่ส่งทีมข่าวมาร่วมตามติดภารกิจและผลักดันให้เกิดคอลัมน์สื่อคุ้มครองเด็กในหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ หลังเหตุการณ์ฆาตกรรมเด็กหาย 3 ราย จากการ ฆาตกรรมของนายตั้งต่าง ไม่ทราบนามสกุล ในปี 2556 เพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ติดตามเด็กหาย นับเป็นความรับผิดชอบสังคมของสื่อมวลชนในยุคที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจสื่อ

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณศรารุช ดีหมื่นไวย์ ผู้ผลักดันคอลัมน์สื่อ คุ้มครองเด็ก ตัวแทนหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ในฐานะสื่อมวลชนที่ร่วมติดตามและเผยแพร่ภาพเด็กหายออกสู่สังคมผ่านคอลัมน์สื่อคุ้มครองเด็กในหนังสือพิมพ์เดลินิวส์

2.3 คุณฐณณ ธนกรประภา ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัทแพลนบี มีเดีย จำกัด (มหาชน) ตัวแทนผู้สนับสนุนการเผยแพร่สื่อรณรงค์ติดตามเด็กหาย

คุณฐณณ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัทแพลนบี มีเดีย (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทธุรกิจด้าน สื่อเอเจนซีที่เข้ามามีบทบาทจากการนำต้นทุนด้านการให้เช่าพื้นที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านจอโฆษณากลางแจ้งขนาดใหญ่มาร่วมเป็นสื่อรณรงค์เผยแพร่ภาพเด็กหาย ปัจจุบันบริษัทแพลนบี มีเดีย จำกัด (มหาชน) เพิ่มการประกาศติดตามเด็กหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา บนจอโฆษณากลางแจ้งมากกว่า 70 จอ ทั่วกรุงเทพฯ และฉายวนประกาศเด็กหาย มากกว่า 100 รอบ ต่อวันต่อจอ หากคิดเป็นมูลค่าทางธุรกิจจะมีค่าใช้จ่ายมากกว่าเดือนละสองล้านบาท ในการใช้พื้นที่สื่อประชาสัมพันธ์ โดยบริษัทแพลนบี มีเดีย จำกัด (มหาชน) จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการทำงานของมูลนิธิกระจกเงาไม่คิดค่าใช้จ่าย

นอกจากเผยแพร่ภาพเด็กหายผ่านจอโฆษณากลางแจ้งแล้วแพลนบี มีเดีย จำกัด (มหาชน) ในฐานะเจ้าของสัมปทานพื้นที่โฆษณาข้างรถโดยสารประจำทาง ได้ร่วมมือกับมูลนิธิกระจกเงาจัดทำสติ๊กเกอร์รณรงค์ภาพเด็กหาย ลงบนรถโดยสารประจำทางจำนวน 5 คัน ประกอบด้วยรถประจำทางสาย 79 , 73ก , 27, 29 และ 76 จะวิ่งผ่านใจกลางเมืองกรุงเทพฯ พร้อมกันทั้ง 5 คัน ในเดือนพฤษภาคม 2559 นับเป็นนวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยีในการตามหาเด็กหายที่ภาคธุรกิจเอเจนซีเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและเป็นส่วนร่วมในการรับผิดชอบเด็กๆ ในสังคม

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณฐณณ ตัวแทนแพลนบี มีเดีย จำกัด (มหาชน) ในฐานะเจ้าของธุรกิจสื่อเอเจนซีที่ร่วมเผยแพร่และรณรงค์การติดตามเด็กหายให้เกิดขึ้นสังคมผ่านจอโฆษณากลางแจ้งและรถโดยสารประจำทางในระบบขนส่งสาธารณะ ทำให้ประชาชนพบเห็นภาพเด็กหายและเกิดการจดจำใบหน้าของเด็กหาย นำไปสู่การแจ้งเบาะแสและความตื่นตัวของคนในสังคม

2.4 คุณกมล ทองชุม บิดาน้องจี้ เด็กหญิงจิรภัทร ทองชุม ตัวแทนครอบครัวเด็กหาย

คุณกมล เป็นบิดาของน้องจี้ หรือเด็กหญิงจิรภัทร ทองชุม เด็กหญิงวัย 9 ปี ที่ถูกลักพาตัวไปจากบิมน้ำมันแห่งหนึ่งในจังหวัดสระบุรี ในปี พ.ศ. 2553 หลังจากที่น้องช่วยพ่อและแม่ขายพวกมาลัยในบริเวณบิมน้ำมัน ทุกวันนี้ครอบครัวของน้องจี้ยังคงมีความหวังและรอคอยการกลับมาของลูกสาวอยู่เสมอ พ่อและแม่น้องจี้ได้เป็นตัวแทนของครอบครัวเด็กหายจากทั่วประเทศ ไทย ในการยื่นข้อเรียกร้องให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดตั้งศูนย์ติดตามคนหายภาครัฐ โดยได้รับการสนับสนุนร่วมลงชื่อจากประชาชนในสังคมกว่าสามหมื่นรายชื่อในการยื่นข้อเสนอ บทเรียนจากการหายตัวไปของน้องจี้ทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีคำสั่งไปยังทุกโรงพักให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรับแจ้งความคนหายทันทีโดยไม่ต้องรอ 24 ชั่วโมง

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณกมล ทองชุม บิดาน้องจี้ เด็กหญิงจิรภัทร ทองชุม ซึ่งเป็นครอบครัวที่เข้มแข็งสามารถสื่อสารในประเด็นการติดตามเด็กหายกับ

สื่อมวลชนและหน่วยงานภาครัฐ จึงเปรียบเสมือนเป็นกระบอกเสียงให้กับครอบครัวเด็กหายในประเทศไทยทุกครอบครัว ทำหน้าที่สื่อสารให้สังคมตระหนักรู้และตื่นตัวเข้ามาช่วยกันทำหน้าที่ติดตามเด็กหาย

2.5 คุณสุนทร คูบุญคง ตัวแทนสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

คุณสุนทร เป็นสมาชิกเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ที่ติดต่อเข้ามาขอสนับสนุนการทำงานติดตามคนหายของมูลนิธิกระจกเงา ด้วยการเสนอตัวจัดทำเสื้อยืดพร้อมสกรีนใบหน้าเด็กหาย มอบให้กับเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา และครอบครัวเด็กหายใช้สวมใส่เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้คนที่พบเห็น

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจาก คุณสุนทร ตัวแทนสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในฐานะผู้ติดตามข่าวสารและผู้สนับสนุนภารกิจติดตามคนหาย

2.6 ดร. มยุรี เก่งเกตุ ตัวแทนสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

ดร.มยุรี เป็นสมาชิกเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นพี่สาวของคุณอู๊ด แรงงานไทยที่หายตัวในประเทศไต้หวัน และเป็นเจ้าของเฟซบุ๊กแฟนเพจตามอู๊ดกลับบ้าน <https://web.facebook.com/TamHaXuDkLabBan/> ปัจจุบันเป็นรองคณบดีคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ คุณมยุรีนอกจากเป็นตัวแทนของครอบครัวคนหายและสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” แล้วยังคงช่วยสนับสนุนการทำงานของมูลนิธิกระจกเงา เช่นการอาสาช่วยติดภาพประกาศติดตามคนหายบริเวณชุมชนที่อยู่อาศัย และเป็นผู้บริจาคของใช้สนับสนุนการทำงานให้กับมูลนิธิกระจกเงา มีความตั้งใจในการช่วยเหลือครอบครัวคนหายรายอื่นๆ พร้อมกับการช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณมยุรี ตัวแทนสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในฐานะสมาชิกผู้ติดตามข่าวสารและผู้สนับสนุนภารกิจติดตามคนหาย

2.7 คุณนิทัศน์ ทองอร่าม ตัวแทนเจ้าหน้าที่กู้ภัยบางนา

คุณนิทัศน์ ตัวแทนเจ้าหน้าที่กู้ภัยบางนาเป็นส่วนสำคัญในชุดค้นหาและคลี่คลายคดีจากการหายตัวไปของเด็กหญิงการ์ตูน ย่านสถานีรถไฟฟ้าเบริ่ง ในปลายปี 2556 ทีมงานมูลนิธิกระจกเงา ได้ประสานงานและระดมกำลังเครือข่ายการทำงานมาร่วมในการติดตามหาตัวเด็กหญิงการ์ตูน

ทีมเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครกู้ภัยบางนาเป็นอีกหนึ่งเครือข่ายที่สนับสนุนกำลังมาช่วยเดินป่ากร้าง ในบริเวณที่เด็กหญิงการ์ตูนหายตัวไปเพื่อค้นหาหลักฐานจนนำมาสู่การพบชิ้นส่วนกระดูกของมนุษย์ หลังจากการตรวจสอบดีเอ็นเอตรงกับเด็กหญิงการ์ตูนที่มูลนิธิกระจกเงากำลังตามหา จากการพบศพน้องการ์ตูนและเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุมคนร้ายมาดำเนินคดีจากเบาะแสของ พลเมืองดี ยังเป็นเหตุการณ์สำคัญในการทราบสาเหตุการหายตัวไปของเด็กหายอีก 2 รายที่ จังหวัดเลย จากคำรับสารภาพของนายตั้งต่าง ไม่ทราบนามสกุล ฆาตกรเด็กหาย 3 รายต่อเนื่อง

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณนิทัศน์ ทองอร่าม ตัวแทนเจ้าหน้าที่กู้ภัยบางนา ในฐานะเครือข่ายการทำงานที่ค้นหาผู้อยู่เบื้องหลังการติดตามเด็กหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา จนนำมาสู่การจับกุมคนร้ายมาดำเนินคดี

2.8 คุณสุชาดา เกิดวัฒนา ตัวแทนบ้านภูมิเวท (สถานแรกรับเด็กชายปากเกร็ด)

คุณสุชาดา นักสังคมสงเคราะห์บ้านภูมิเวท (สถานแรกรับเด็กชายปากเกร็ด) ทำหน้าที่ให้การช่วยเหลือดูแลเด็กพลัดหลงและเด็กที่สมัครใจหนีออกจากบ้านที่มาใช้ชีวิตในพื้นที่สาธารณะ เมื่อพลเมืองดีที่พบเห็นจะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับเด็กไปอุปการะดูแลหรือรอผู้ปกครองมารับตัว บ้านภูมิเวทจึงเป็นอีกหนึ่งสถานที่ในการให้ความช่วยเหลือและดูแลเด็กๆ เหล่านั้น ในกรณีที่มีมูลนิธิกระจกเงาได้รับการแจ้งเด็กหายจากผู้ปกครองและคนในสังคม ทางมูลนิธิกระจกเงาจะทำการประสานส่งภาพของเด็กหายตรวจสอบไปยังเจ้าหน้าที่บ้านภูมิเวทเพื่อขอรับเบาะแสเด็กที่อยู่ในความอุปการะ เนื่องจากเด็กเร่ร่อนหรือเด็กที่สมัครใจหนีออกจากบ้านส่วนใหญ่มักจะไม่นอยากเล่าประวัติของตัวเองกับเจ้าหน้าที่ของบ้านพัก การตรวจสอบใบหน้าของเด็กหายระหว่างเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาและเจ้าหน้าที่บ้านภูมิเวทจึงเกิดขึ้น เหตุผลที่เด็กไม่สมัครใจเล่าถึงประวัติและอดีตของตนเอง ส่วนหนึ่งมาจากปัญหาภายในครอบครัวที่กระทบจิตใจและเป็นสาเหตุให้พวกเขาสมัครใจออกจากบ้านมาใช้ชีวิตเร่ร่อนเป็นเด็กข้างถนน รวมทั้งในกรณีที่เด็กหายเป็นชาวต่างชาติลูกหลานแรงงานที่พลัดหลงออกจากบ้านและไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ได้ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่บ้านภูมิเวทก็จะเป็นฝ่ายติดตามประกาศภาพเด็กหายจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จนเกิดการแจ้งเบาะแสพบตัวเด็กหายที่ทางบ้านภูมิเวทรับไปอยู่ในการอุปการะดูแล

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณสุชาดา เกิดวัฒนา ตัวแทนเจ้าหน้าที่บ้านภูมิเวท (สถานแรกรับเด็กชายปากเกร็ด) ในฐานะหน่วยงานที่ติดตามการทำงานและร่วมตรวจสอบประเด็นเด็กหายให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์ต่อการติดตามเด็กหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา

2.9 คุณกัมพล อุฬารวิริโย ตัวแทนบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น

คุณกัมพล ผู้จัดการฝ่ายกิจกรรมทรูปลูกปัญญา บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น ผู้ทำหน้าที่ประสานงานการสร้างสรรคแอปพลิเคชัน “Thaimissing” ระหว่าง “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” และฝ่ายพัฒนาแอปพลิเคชันบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันติดตามคนหายที่สมบูรณ์แบบที่สุดในประเทศไทย เปิดโอกาสให้ผู้สนใจดาวน์โหลดใช้งานได้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายทุกค่ายสัญญาณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต บนระบบ ios และ android เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะสามารถสร้างการเข้าถึงในประเด็นการติดตามคนหายให้กับกลุ่มผู้สนใจในประเด็นปัญหาได้เข้ามาใช้งานตรวจสอบข้อมูลคนหายได้สะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ คุณกัมพล ยังเป็นบุคคลที่ออกมาร่วมสนับสนุนการทำงานของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ด้วยการแบ่งปันเงินรายได้จากการจำหน่ายหนังสือที่เขียนใน นามส่วนตัวมอบให้กับมูลนิธิกระจกเงา ใช้ในภารกิจติดตามคนหาย ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลที่ร่วมเป็นเครือข่ายทำหน้าที่สนับสนุนและติดตามคนหายทั้งในด้านการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณกัมพล อุฬารวิริโย ผู้จัดการฝ่ายกิจกรรม ทรูปลูกปัญญา บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น ในฐานะตัวแทนองค์กรที่ร่วมออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันติดตามคนหายที่สมบูรณ์แบบแรกของประเทศไทย เพื่อเพิ่มความสะดวกและสร้างการมีส่วนร่วมให้กับเครือข่ายผู้ติดตามคนหาย

2.10. คุณจุฑามาศ นาคนิยม ตัวแทนบุคลากรทางการแพทย์ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

คุณจุฑามาศ นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา เป็นเครือข่ายการทำงานร่วมกันของมูลนิธิกระจกเงา และสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งเป็นสถาบันในการรักษาและฟื้นฟูผู้ป่วยจิตเวช รวมถึงกรณีผู้ป่วยมีอาการทางสมองที่ทาง “โครงการผู้ป่วยข้างถนน มูลนิธิกระจกเงา” ทำการช่วยเหลือและนำสู่การรักษาตัวในสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งผู้ป่วยบางรายเป็นคนหายพลัดหลงออกจากบ้านมาใช้ชีวิตในพื้นที่สาธารณะ เมื่อเข้าสู่การรักษาบำบัดจนสามารถฟื้นฟูความทรงจำของผู้ป่วยนำมาสู่การให้ข้อมูลส่วนตัวของตัวเอง ส่งผลให้มูลนิธิกระจกเงาสามารถพาพวกเขากลับบ้านคืนสู่ครอบครัวได้ รวมถึงการที่บุคลากรทางการแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบข้อมูลคนหายจากภาพประกาศทาง เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” นำไปตรวจสอบกับคนไข้ไร้ญาติที่รับมาทำการรักษา

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณจุฑามาศ นาคนิยม นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จ ในฐานะเครือข่ายทางการแพทย์ที่มีบทบาทต่อการฟื้นฟู

รักษาคณ ไข้จิตเวชและร่วมติดตามภาพประกาศคนหายจากทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

2.11 คุณอัญชลิ วิจิตรพงศ์พันธุ์ ตัวแทนคณะทำงานผู้พิจารณาทุน “วิจิตรพงศ์พันธุ์” ผู้สนับสนุนเงินทุนในการกิจการติดตามเด็กหาย

คุณอัญชลิ เป็นคณะทำงานจิตอาสาผู้พิจารณาทุน “วิจิตรพงศ์พันธุ์” โดยคุณทองมา วิจิตรพงศ์พันธุ์ ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการบริษัทพุกกษา เรียดเอสเตท จำกัด (มหาชน) ที่ได้สนับสนุนเงินทุนการจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดตามคนหาย ให้กับมูลนิธิกระจกเงาเพิ่มอีกหนึ่งตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง ในปี 2557-2559 ส่งผลให้ปัจจุบัน “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับมือและจัดการกับปัญหาคนหายเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งอัตรา

ผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากคุณอัญชลิ ตัวแทนผู้พิจารณาทุน “วิจิตรพงศ์พันธุ์” ในฐานะผู้คัดเลือกและพิจารณาการมอบทุนสนับสนุนทุนทำงาน สร้างคน ให้ได้ทำประโยชน์เพื่อสังคม มาเป็นเวลา 3 ปีอย่างต่อเนื่อง ทำให้มูลนิธิกระจกเงาเป็นองค์กรที่สามารถเป็นที่พึ่งพาของครอบครัวคนหายทั่วประเทศไทย

ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 ท่าน โดยผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 ประกอบไปด้วยตัวแทนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา 3 ท่าน และเจ้าหน้าที่โครงการผู้ป่วยข้างถนน มูลนิธิกระจกเงา 1 ท่าน ที่มีบทบาทหน้าที่ติดตามคนหายและเป็นผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” รวมทั้งหมด 4 ท่าน และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2 ประกอบไปด้วยตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม รวมทั้งหมด 11 ท่าน ที่ร่วมเป็นเครือข่ายการทำหน้าที่ติดตามหาคนหายร่วมกับ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยสรุปไว้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3. สรุปรายชื่อ ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

ลำดับที่	ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	หน่วยงานสังกัด	บทบาทต่อการติดตามคนหาย
1.	คุณเอกลักษณ์ หลุ่มชมแข	หัวหน้าศูนย์ข้อมูล คนหาย มูลนิธิ กระจกเงา	ผู้ถ่ายทอดและกำหนดประเด็นการ สื่อสารลงบนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูล คนหาย มูลนิธิกระจกเงา”
2.	คุณลักขณา ศิริกาล	เจ้าหน้าที่ประสานงาน รับแจ้งคนหาย ศูนย์ ข้อมูลคนหาย มูลนิธิ กระจกเงา	ผู้รับแจ้งให้คำปรึกษา ตรวจสอบ ภาพเด็กหายและผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ ข้อมูลคนหาย มูลนิธิ กระจกเงา”
3.	คุณกนกวรรณ พูลเพิ่ม	เจ้าหน้าที่สืบสวนและ ติดตามเด็กหาย ศูนย์ ข้อมูลคนหาย มูลนิธิ กระจกเงา	ผู้ทำหน้าที่สืบสวนข้อเท็จจริงใน กรณีการรับแจ้งติดตามเด็กหายและ ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”
4	คุณสุนีย์ กรมรัมย์	เจ้าหน้าที่ โครงการ ผู้ป่วยข้างถนน มูลนิธิ กระจกเงา	ผู้ทำหน้าที่รับแจ้งและประกาศ ติดตามคนหายที่มีอาการทางสมอง และผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูล คน หาย มูลนิธิกระจกเงา”

ตารางที่ 3.2 สรุปรายชื่อ ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2 เครือข่ายติดตามคนหาย

ลำดับที่	ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	หน่วยงานสังกัด	บทบาทต่อการติดตามคนหาย
1	คต.หญิง ปนัดดา ทองเร่ง	พนักงานสืบสวนกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี	เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนส่วนกลาง ประเด็นเด็กและสตรีที่ร่วมลงพื้นที่สืบสวนและติดตามหาสาเหตุการหายตัวไปของเด็กหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา
2	คุณศรารุช ดีหมื่นไวย	หนังสือพิมพ์เดลินิวส์	สื่อมวลชนผู้ผลักดันคอลัมน์สื่อคุ้มครองเด็ก บนสื่อหนังสือพิมพ์
3	คุณฐณณ ธนกรประภา	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัทแพลนบี มีเดีย จำกัด (มหาชน)	ผู้ผลักดันและประสานงานให้ภาพเด็กหายได้ปรากฏอยู่บนจอโฆษณา กลางแจ้งขนาดใหญ่และรถโดยสารประจำทาง สาย ในกรุงเทพฯ 5
4	คุณกมล ทองชุม	บิดาน้องจิจิ หรือ เด็กหญิง จิรภัทร ทองชุม	บิดาเด็กหายที่เป็นตัวแทนของครอบครัวเด็กหายทั่วประเทศในการเคลื่อนไหวเรียกร้องให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดตั้งศูนย์ติดตามคนหาย ภาครัฐ
5	คุณสุนทร ตูบุญคง	สมาชิกผู้ติดตาม เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”	สมาชิก ผู้สนับสนุนเสื้อยืดสกรีน ไบหน้าคนหาย
7	คุณนิทัศน์ ทองอร่าม	เจ้าหน้าที่กู้ภัยบางนา	ตัวแทนกู้ภัยบางนาผู้ร่วมติดตามคนหาย เด็กหญิงการ์ตูน เด็กหายที่เสียชีวิตจากการถูกฆาตกรรมย่านสถานีรถไฟฟ้า แบร์ริง จนนำไปสู่การจับกุมตัวคนร้าย มาดำเนินคดี

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	หน่วยงานสังกัด	บทบาทต่อการติดตามคนหาย
8	คุณ สุชาดา เกิดวัฒนา ตัวแทนบ้านภูมิเวท (สถาน แรกรับเด็กชาย ปากเกร็ด)	นักสังคมสงเคราะห์บ้าน ภูมิเวท (สถานแรกรับ เด็กชายปากเกร็ด)	ทำหน้าที่อุปการะดูแลเด็กในสถาน สงเคราะห์ ที่มาจากสาเหตุเป็นเด็ก พลัดหลง เด็กเร่ร่อน และประสานงาน ตรวจสอบภาพเด็กหายกับมูลนิธิ กระจกเงา นำไปสู่แนวทางในการ ติดตามหาเด็กหาย
9	คุณกัมพล อุฬารวิริโย ตัวแทนบริษัททรู คอร์ ปอเรชั่น	ผู้จัดการฝ่ายกิจกรรม ทรูปลูกปัญญา บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น	ผู้ประสานงานและสนับสนุนการ สร้างสรรค์ แอปพลิเคชัน “Thaimissing” ซึ่งเป็นแอปพลิเคชัน ติดตามคนหายที่สมบูรณ์แบบที่สุดใน เมืองไทยร่วมกับศูนย์ข้อมูล คนหาย มูลนิธิกระจกเงา
10	คุณจุฑามาศ นาคนิยม	นักสังคมสงเคราะห์ ปฏิบัติการณ์สถาบันจิตเวช ศาสตร์สมเด็จพระยา	ตัวแทนบุคลากรทางการแพทย์ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา ที่ทำหน้าที่เยียวยาและฟื้นฟูผู้ป่วยที่มี อาการทางสมอง สาเหตุมาจากการใช้ ชีวิตในที่สาธารณะเป็นเวลานาน หรือ เป็นกรณีคนหายที่พลัดหลงออกจาก บ้าน เป็นเครือข่ายการทำงานและร่วม ตรวจสอบข้อมูลคนหายร่วมกับ โครงการผู้ป่วยข้างถนน มูลนิธิ กระจกเงา
11	คุณอัญชลี วิจิตรพงศ์พันธุ์	ตัวแทนผู้พิจารณาทุน “วิจิตรพงศ์พันธุ์”	คณะทำงานผู้ร่วมพิจารณาและ คัดเลือกให้ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิ กระจกเงา” ได้รับทุนสนับสนุนการ ทำงาน

3.2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในหัวข้อคำถามดังต่อไปนี้

1.1 การสื่อสารกับสังคมเพื่อการติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นอย่างไร

1.2 การสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นอย่างไร

1.3 ผลที่เกิดจากการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีอะไรบ้าง อย่างไร

ส่วนที่ 2. คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ที่มีผลต่อการสร้างความตื่นตัวทางสังคมในด้านการติดตามคนหาย ในประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 การสื่อสารกับสังคมเพื่อติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” สร้างความตื่นตัวต่อท่านและองค์กรของท่านอย่างไรบ้าง

2.2 การสื่อสารกับสังคมเพื่อติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” สร้างเครือข่ายการทำงานได้อย่างไรบ้าง

2.3 การสื่อสารกับสังคมเพื่อติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีประสิทธิภาพในการติดตามคนหายกลับคืนสู่ครอบครัวมากน้อยเพียงใด

2.4 มีข้อคิดเห็นต่อการประกาศติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” อย่างไร

2.5 การตีตประกาศติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ควรมีการปรับปรุงหรือมีข้อเสนอแนะเรื่องใดบ้าง

นอกจากนี้ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือภาคสนามเพื่อช่วยผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและครอบคลุมโดยเครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย

1. เครื่องบันทึกเสียง ผู้วิจัยใช้เป็นข้อมูลในการเก็บและบันทึกข้อมูลเพื่อให้ครบถ้วนในเนื้อหา และจะใช้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น

2. สมุดบันทึกและปากกาเพื่อจดบันทึก ผู้วิจัยใช้บันทึกข้อมูลระหว่างการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์

3. หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้เป็นเอกสารยื่นแสดงต่อผู้ให้ข้อมูลเพื่อยินยอมในการสัมภาษณ์

4. หนังสือขอบคุณผู้ให้ข้อมูล

3.2.5 วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากศึกษากลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนก่อนการสัมภาษณ์

1) คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

2) คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยพิจารณาจากเครือข่ายการทำงานติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

3) ทำหนังสือขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลออกโดยคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

4) ส่งหนังสือขอสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูล

ขั้นตอนระหว่างการสัมภาษณ์

1) แนะนำภูมิหลังของผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่องการสื่อสารกับสังคมเพื่อการสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก ของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” แก่ผู้ให้ข้อมูลได้ทราบและเข้าใจ

2) ผู้วิจัยจะทำการแจ้งขออนุญาตบันทึกเสียงแก่ผู้ให้ข้อมูลก่อนการบันทึกเสียงสนทนาทุกครั้ง

3) ระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการบันทึกประเด็นสำคัญและคำสำคัญจากการสัมภาษณ์ไปด้วยเพื่อนำมาประกอบความเข้าใจและตั้งคำถามเพิ่มเติม หากมีประเด็นที่น่าสนใจและอยู่เหนือขอบเขตการสัมภาษณ์

ขั้นตอนหลังการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและมอบหนังสือขอบคุณออกโดยคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กับผู้ให้ข้อมูล

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มจากการถอดข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียงอย่างละเอียด

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลมาจัดกลุ่มคำตอบที่มีเนื้อหาตรงกัน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นคำตอบให้กับปัญหานำวิจัย

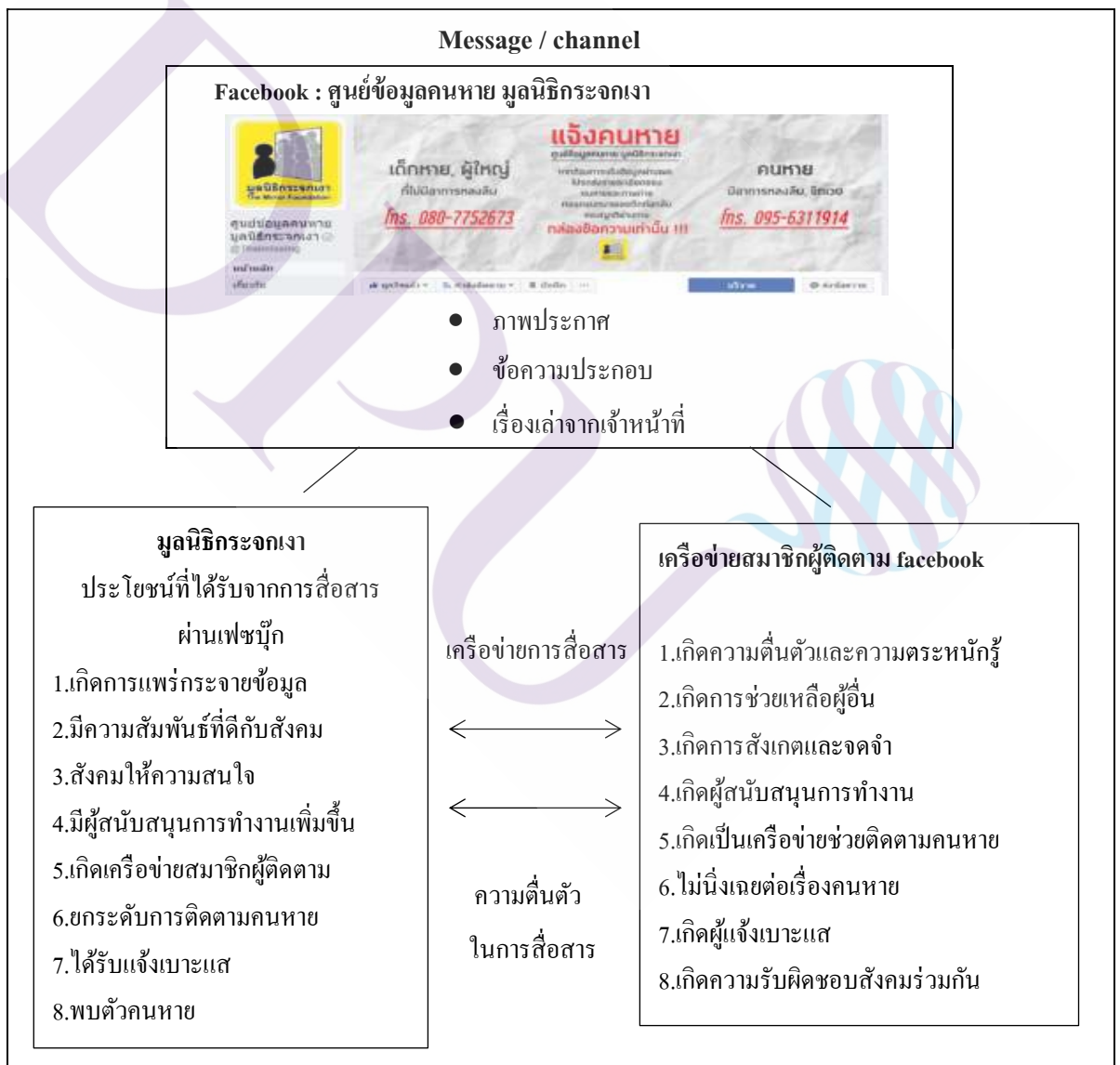
DRU



บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แบบจำลองการสื่อสาร SMCR Model มาผนวกกับผลการศึกษาที่ได้รับ และเพื่อให้เห็น โครงสร้างที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจะขอ นำเสนอด้วยภาพประกอบดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.1 แสดงรูปแบบการสื่อสารกับสังคมผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

จากภาพตัวอย่าง ผู้วิจัยขอนำเสนอผลวิจัยเรื่องการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย ผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในมิติของความเป็นช่องทางสื่อสารในหัวข้อดังต่อไปนี้

4.1 ผลการสังเกตการทำงานของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”



ภาพที่ 4.2 ตัวอย่างหน้าเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

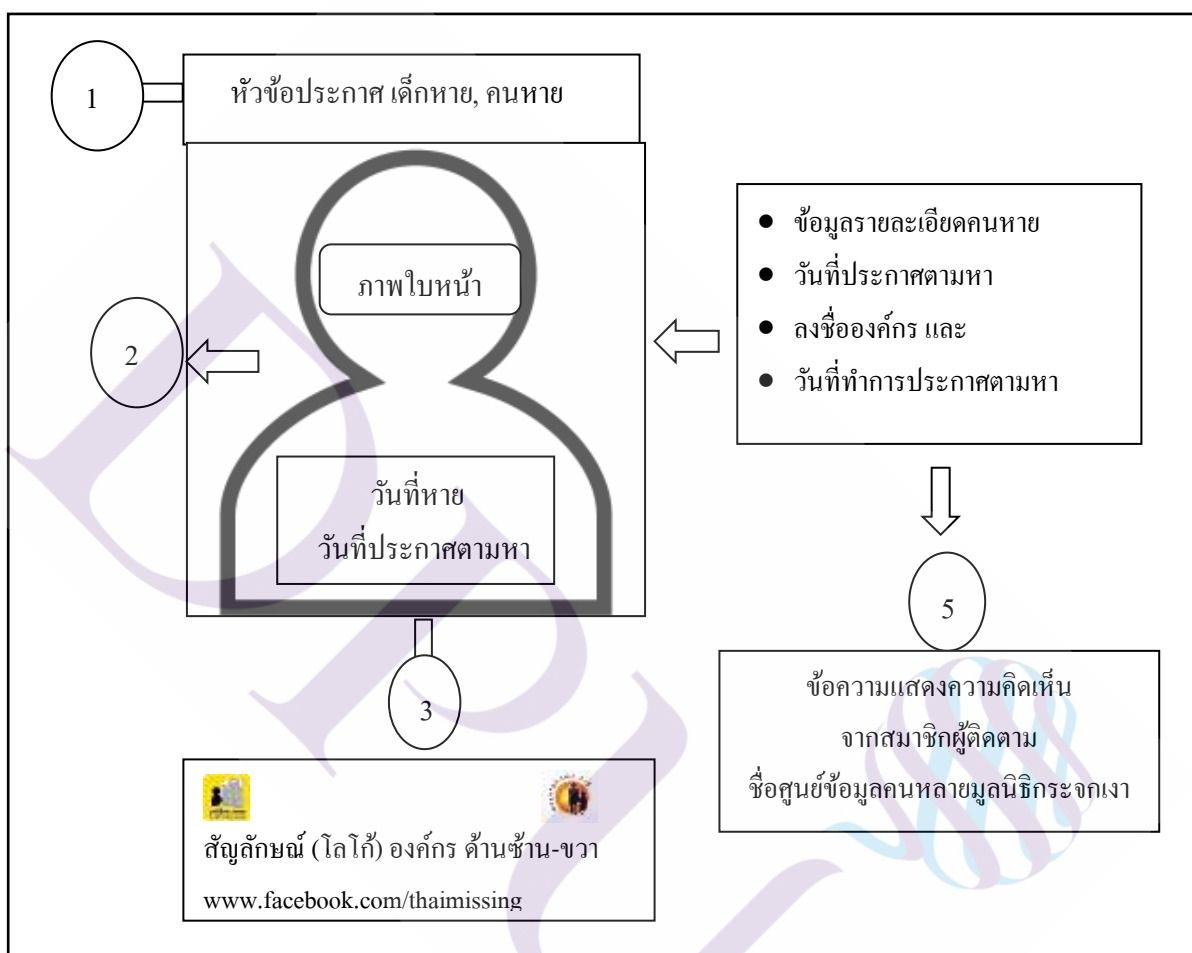
ที่มา : เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/thaimissing

ผู้วิจัยได้นำกระบวนการทำงานของ เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ที่ได้ยกตัวอย่างไว้ในแบบจำลองการสื่อสาร โดยจะขออธิบายการทำงานถึงกระบวนการผลิตสารและช่องทางสื่อสาร ที่มีผลต่อการสร้างเครือข่ายการทำงานด้านการติดตามคนหายของมูลนิธิกระจกเงากับสมาชิกผู้ติดตามข่าวสารซึ่งประกอบด้วย

1. Message (ข้อความที่ใช้ในการสื่อสาร)

เป็นกระบวนการผลิตสารของเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา จะปรากฏอยู่ในภาพประกาศติดตามคนหาย ในรูปแบบของการจัดวางข้อความในภาพที่เป็นมาตรฐานทางการสื่อสาร เพื่อให้ภาพประกาศที่เผยแพร่ออกไปสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลได้ ซึ่งจะทำให้ประกาศติดตามคนหายของมูลนิธิกระจกเงามีความน่าเชื่อถือและนอกจากเนื้อหาในส่วนของประกาศติดตามคนหายแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการเล่าเรื่องผ่านประสบการณ์การทำงานติดตามคนหาย ซึ่งสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทางมูลนิธิกระจกเงานำเสนอในหลายมิติภายใต้การสื่อสารเพื่อติดตามคนหายที่ไม่ได้มีเพียงภาพประกาศและข้อความติดตามคนหายเท่านั้น ทางเจ้าหน้าที่ยังมีกลยุทธ์การสื่อสารผ่านการเล่าเรื่อง ภายใต้อะไรก็ตามติดตามคนหาย เพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับผู้ติดตามเข้ามามีส่วนร่วม ด้วยการเปิดเผยแพร่ข้อมูล การกดถูกใจ รวมไปถึงการร่วมแสดงความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารที่มูลนิธิกระจกเงานำเสนอ ดังนั้นกระบวนการผลิตสาร

จากเจ้าหน้าที่ จึงมีผลต่อการสื่อสารกับสังคมผ่านเฟซบุ๊กเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายของมูลนิธิกระจกเงา ผู้วิจัยขอแนะนำตัวอย่างข้อความที่ใช้ในการสื่อสาร ของมูลนิธิกระจกเงา โดยแบ่งออกเป็นสองส่วนประกอบด้วยโครงสร้างประกาศติดตามคนหาย และการนำเสนอเรื่องราวของการติดตามคนหาย ผ่านการเล่าเรื่องของเจ้าหน้าที่ดังนี้



ภาพที่ 4.3 ภาพจำลองโครงสร้างประกาศติดตามคนหาย

จากข้อมูลรายละเอียดในพื้นที่ภาพและข้อความประกาศตามหาคนหายในแต่ละส่วน ผู้วิจัยขออธิบายดังต่อไปนี้

1. ข้อความ “เด็กหาย” และ “คนหาย” อยู่ในลำดับสูงสุดของภาพประกาศออกแบบตัวอักษรบนข้อความสีขาว พื้นหลังสีส้ม เป็นมาตรฐานในการสร้างความจดจำให้กับผู้พบเห็นประกาศของมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งข้อความหัวข้อเรื่องในประกาศที่แตกต่างกันจะเป็นการบอกช่วงวัยของคนหายที่มูลนิธิกระจกเงากำลังตามหา เสมือนเป็นประเด็นหัวข้อเรื่องในการแจ้งข้อมูลไปยังกลุ่มสมาชิกผู้ติดตามข่าวสาร

2. ภาพใบหน้าของคนหาย มุลนิธิกระจกเงาจะเลือกใช้ภาพใบหน้าคนหายที่เป็นปัจจุบันมากที่สุดมาจัดวางไว้บริเวณในกึ่งกลางของภาพประกาศ เพื่อให้ทำให้ผู้พบเห็นนำเค้าโครงใบหน้าของภาพคนหายในประกาศนำไปเทียบเคียงตรวจสอบกับบุคคลที่สงสัยว่าจะเป็นคนหายที่มูลนิธิกระจกเงาประกาศตามหา โดยมีพื้นหลังของภาพเป็นสีขาวและในบริเวณส่วนล่างของภาพประกาศคนหาย จะระบุข้อมูลวันที่หายตัวและวันที่ที่ทางมูลนิธิกระจกเงาประกาศติดตามหาด้วยตัวอักษรสีส้ม

3. ส่วนล่างของภาพประกาศได้อ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล ด้วยข้อความแถบบน “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” แถวล่าง www.facebook.com/thaimissing โดยมีตัวอักษรข้อความสีขาวอยู่บนพื้นหลังสีส้ม ด้านซ้ายของกรอบข้อความจะมีสัญลักษณ์ (โลโก้) ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา และด้านขวาของกรอบข้อความจะมีสัญลักษณ์ (โลโก้) มูลนิธิกระจกเงา เพื่อเป็นการยืนยันแหล่งที่มา อีกทั้งยังสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลในประกาศติดตามคนหาย

4. ข้อความประกอบภาพติดตามคนหาย จะขึ้นต้นหัวเรื่อง “เด็กหาย” และ “คนหาย” เช่นเดียวกันกับข้อความในภาพประกาศ จากนั้นจะตามด้วยข้อมูลของคนหาย ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล ชื่อเล่น อายุ ส่วนสูง รูปพรรณสัณฐาน บริเวณที่หายตัว หากเป็นกรณีคนหายที่มีอาการทางสมองจะมีข้อความระบุเพิ่มเติม และส่วนท้ายของข้อความในประกาศจะระบุหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อมูลนิธิกระจกเงา มีข้อความลงชื่อผู้ประกาศ เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” และวันที่ประกาศติดตามหา เพื่อใช้แหล่งที่มาของข้อมูลเช่นเดียวกันกับภาพประกาศ

5. ข้อมูลในส่วนของสาธารณะ ซึ่งสมาชิกผู้ติดตามและผู้ใช้งานเฟซบุ๊กทุกคนสามารถมองเห็นได้ จะประกอบด้วย จำนวนผู้กดถูกใจจำนวนผู้ช่วยเผยแพร่ข้อมูลติดตามคนหาย และข้อความจากสมาชิกผู้ติดตามผู้ที่เข้ามาแสดงความคิดเห็น โดยผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างจากประกาศติดตามคนหายจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4.4 ตัวอย่างประกาศติดตามเด็กหาย

ที่มา : เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา www.facebook.com/thamissing

ในกรณีประกาศติดตามผู้ใหญ่ หรือผู้มีอาการทางสมอง จะใช้คำขึ้นต้นบนประกาศภาพและข้อความว่า “คนหาย” ดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.5 ตัวอย่างประกาศติดตามคนหายที่มีอาการทางสมอง

ที่มา : เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา www.facebook.com/thamissing

จากข้อมูลโครงสร้างประกาศติดตามคนหาย ทำให้มูลนิธิกระจกเงามีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการสื่อสาร ช่วยให้ผู้ติดตามเฟซบุ๊กจดจำโครงสร้างการจัดวางข้อความและสีที่ใช้ นอกจากนี้ทางมูลนิธิยังมีกระบวนการผลิตสาร โดยที่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊กจะใช้วิธีการเล่าเรื่องราวของการติดตามคนหายประกอบภาพถ่าย ดังภาพตัวอย่างต่อไปนี้ที่ผู้วิจัยจะนำเสนอ



ภาพที่ 4.6 ตัวอย่างการผลิตสารของเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา

ที่มา : เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/thaimiting

จากภาพตัวอย่างข้างต้น เป็นวิธีการนำเสนอข้อมูลการติดตามคนหาย โดยเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาใช้กลยุทธ์การเล่าเรื่องราวของแม่วัยสูงอายุ ผู้ที่กำลังออกติดตามลูกสาวที่หายตัวจากบ้านโดยเนื้อหาที่นำเสนอเล่าไปถึงการหายตัวไปอย่างลึกลับ ของผู้หญิงในภาพประกาศ ทำให้ผู้รับสารมีความสนใจที่จะอ่านติดตามเรื่องราวการหายตัวไป บวกกับภาพแม่วัยสูงอายุของคนหายที่ทางมูลนิธิฯ นำมาใช้ประกอบการเล่าเรื่อง เป็นภาพที่ทำให้ผู้สมาชิกผู้ติดตามเกิดความเห็นใจ เสรีใจ จนอยากจะร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือ เช่นการแสดงความคิดเห็นให้กำลังใจครอบครัวคนหาย การกดถูกใจเรื่องราวการช่วยเผยแพร่ข้อมูลต่อไปยังสมาชิกเครือข่ายของตัวเอง แสดงถึงความไม่นิ่งเฉยต่อเรื่องราวปัญหาคนหาย ช่วยยกระดับให้เรื่องราวของการติดตามคนหายไม่ได้เป็นเพียงเรื่องที่เกิดขึ้นในครอบครัวใดครอบครัวหนึ่ง แต่เป็นเรื่องรับผิดชอบร่วมกันของสังคม



ภาพที่ 4.7 ตัวอย่างการทำงานหลังการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก

ที่มา : เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/thaimissing

หลังจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเพจ ได้โพสต์ภาพและข้อความลงบนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” กระบวนการทำงานเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายจึงเกิดขึ้นบนเฟซบุ๊กนี้ โดยที่สมาชิกผู้ติดตามได้เข้ามากดถูกใจ แสดงความคิดเห็น และร่วมแชร์ภาพประกาศเรื่องราวการติดตามคนหาย ดังตัวอย่างในภาพประกอบที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตปฏิบัติการของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ที่มีการตอบสนองต่อประกาศการติดตามคนหายของมูลนิธิกระจกเงา



ภาพที่ 4.8 ตัวอย่างการทำงานหลังการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ด้านการแสดงความคิดเห็น

ที่มา : เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/thaimissing

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตปฏิกริยาของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ในส่วนของการร่วมแสดงความคิดเห็นหลังจากที่ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้เผยแพร่ข้อมูลลงบนเฟซบุ๊ก พบว่าสมาชิกผู้ติดตามจะมีการร่วมแสดงความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ กล่าวคือ 1.การให้กำลังใจ 2.การมีส่วนร่วมในการติดตาม 3.การขอพร 4.ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ 5.การตำหนิการทำงาน of เจ้าหน้าที่ตำรวจ 6.การชื่นชม 7.บทเรียนอุทาหรณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะขอนำเสนอความคิดเห็นจากสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ดังต่อไปนี้

1. การแสดงข้อความให้กำลังใจครอบครัวคนหาย และเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา ซึ่งการแสดงความคิดเห็นในลักษณะนี้ พบได้จากประกาศติดตามเด็กหาย มากกว่าประกาศติดตามคนหายที่มีอาการทางสมอง เนื่องจากสมาชิกผู้ติดตามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ปกครอง โดยผู้อ่านประกาศกลุ่มนี้มักจะแสดงความคิดเห็นด้วยข้อความ “ขอให้พบตัวไวๆ” และ “ขอให้น้องปลอดภัย” เป็นการให้กำลังใจครอบครัวคนหาย อีกทั้งยังส่งข้อความให้กำลังใจเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา “ขอเป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสู้ๆ”

2. การแสดงความคิดเห็นร่วมต่อการตามหาคนหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา โดยมีข้อความแสดงออกในลักษณะคำบอกเล่า เช่น “ขออนุญาตแชร์” “ช่วยแชร์แล้วนะคะ” “ชวนกันแชร์นะคะ” ซึ่งข้อความเหล่านี้เป็นการบ่งบอกว่าผู้อ่านประกาศมีบทบาทในการช่วยเหลือมูลนิธิกระจกเงาติดตามคนหาย อีกทั้งยังมีกลุ่มที่แฉคนหายด้วยการส่งภาพถ่ายพิกัดสถานที่ที่พบเห็นผู้มีลักษณะคล้ายคนหายที่มูลนิธิกระจกเงากำลังประกาศติดตามหามาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล

3. การแสดงความคิดเห็นในลักษณะของการขอพรให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์คุ้มครองคนหาย ให้แคล้วคลาดปลอดภัยจากอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับคนหาย ผ่านการแสดงความคิดเห็นด้วยข้อความต่างๆ เช่น “ขอให้คุณพระคุ้มครอง” “ขอให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์คุ้มครอง” และ “ขอให้ความดีที่ได้ทำคุ้มครองคนหายด้วยเถิด” จากการแสดงความคิดเห็นในลักษณะขอพรนี้ แสดงถึงความมีส่วนร่วมต่อปัญหาคนหาย ที่ผู้อ่านประกาศมุ่งหวังเอาใจช่วยผ่านการขอพรให้ติดตามคนหายเจอ ซึ่งมาจากบริบทโดยธรรมชาติจากพฤติกรรมของคนไทย ที่พึ่งพาสิ่งศักดิ์สิทธิ์เป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ

4. การแสดงความคิดเห็นที่รู้สึกเห็นอกเห็นใจครอบครัวคนหาย โดยเฉพาะในกรณีประกาศติดตามเด็กหาย ทำให้ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มสมาชิกผู้ติดตามและผู้อ่านประกาศ จากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” นั้นเป็นกลุ่มผู้ปกครองที่มีบุตรหลาน ซึ่งมักจะพบการแสดงความคิดเห็นผ่านข้อความที่ว่า “ถ้าเรื่องนี้เกิดขึ้นในครอบครัวเรา” “ถ้าเป็นลูกเป็นหลานเรา” “ใจเขาใจเรา” แสดงออกถึงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และเกิดความรู้สึกร่วมไปกับครอบครัวคนหาย

5. การแสดงความคิดเห็นในลักษณะเชิงตัดพ้อต่อว่า และตำหนิการทำงานด้านการติดตามคนหายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้วิจัยให้ข้อสังเกตในประเด็นนี้ว่ามีความเป็นไปได้ที่สมาชิกผู้อ่าน

ประกาศจะมี ทัศนคติในด้านลบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว บวกกับการได้เห็นประกาศติดตามคนหาย จึงเกิดคำถามต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งบางความคิดเห็นใช้ถ้อยคำรุนแรง ออกนอกประเด็นการติดตามคนหาย ใช้การแสดงความคิดเห็นเป็นที่ระบายความรู้สึก ความอัดอั้นใจที่ตัวเองมีอยู่

6. เกิดปรากฏการณ์ชื่นชมคนดี เช่นเมื่อเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้นำเสนอเรื่องราวการมีส่วนร่วมในการติดตามคนหาย จากความร่วมมือของศิลปิน ดารา นักกีฬา พลเมืองดี รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สมาชิกผู้ติดตามจะเกิดความรู้สึกยินดี และเข้ามาแสดงความคิดเห็นชื่นชมยกย่องผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือมูลนิธิกระจกเงาติดตามคนหาย โดยสมาชิกกลุ่มนี้จะรู้สึกแสดงความคิดเห็นด้วยความอ้อมเอมใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อได้รับทราบเรื่องราวดีๆ

7. สมาชิกผู้ติดตามแสดงความคิดเห็นว่าเรื่องราวเด็กหายที่มูลนิธิกระจกเงานำเสนอ ได้นำมาเป็นบทเรียนและอุทาหรณ์ในการเตือนใจพ่อแม่ผู้ปกครองให้หันมาใส่ใจ และระมัดระวังความปลอดภัยให้แก่บุตรหลานในครอบครัว ด้วยการแสดงความคิดเห็นผ่านข้อความต่างๆ เช่น “ขอบคุณสำหรับข้อมูลที่มีประโยชน์” “จะไม่ให้เรื่องนี้เกิดขึ้นกับครอบครัว” และยังมีสมาชิกอีกกลุ่มหนึ่งร่วมแบ่งปันประสบการณ์ที่แต่ละคน ได้พบเจอมาเขียนบอกเล่าเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกผู้ติดตามรายอื่น



ภาพที่ 4.9 ตัวอย่างการทำงานหลังการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก การกดถูกใจและกดเผยแพร่ข้อมูล

ที่มา : เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/thaimissing

จากภาพตัวอย่างนี้ นอกจากการร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่ได้อ่านแล้ว สมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กยังได้กดถูกใจ โดยเลือกใช้สัญลักษณ์การแสดงความรู้ที่ไปในทางเศร้าและให้กำลังใจ เช่นประกาศติดตามคนหายรายนี้ มีผู้กดถูกใจมากกว่า 1,500 ราย และยังมีสมาชิกผู้ติดตามอีกจำนวนหนึ่งที่ร่วมกดเผยแพร่ข้อมูลเนื้อหาภาพและข้อความที่มูลนิธิกระจกเงาได้ทำการสื่อสารจำนวน 902 ครั้ง กระบวนการสื่อสารหลังจากเผยแพร่ข้อมูลของมูลนิธิกระจกเงาจึงได้ทำงานต่อไปยังเครือข่ายผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก

2. Channel (เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”)

เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารประเด็นการติดตามคนหายของมูลนิธิกระจกเงา โดยช่องทางนี้แบ่งการทำงานออกเป็น 3 วิธี คือ



ภาพที่ 4.10 ตัวอย่างการทำงานของกระดานสนทนาได้ภาพประกาศติดตามคนหาย

ที่มา : เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/thaimissing

1. การสื่อสารผ่านกระดานสนทนาได้ภาพประกาศติดตามคนหาย ตัวอย่างจากภาพประกอบที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตการใช้งาน ในส่วนนี้สมาชิกผู้ติดตามทุกคนสามารถมองเห็นเรื่องนั้นในทางสาธารณะ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของมูลนิธิกระจกเงาเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูล เช่นประกาศติดตามคนหาย ซึ่งสมาชิกผู้ติดตามสามารถแสดงความคิดเห็น และแจ้งเบาะแสให้กับเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา ได้ภาพและข้อความของเรื่องราวการนำเสนออื่นๆ



ภาพที่ 4.11 ตัวอย่างช่องทางการติดต่อทางกล่องข้อความ

ที่มา: เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/thaimissing

2. การติดต่อสื่อสารผ่านทางกล่องข้อความดังภาพตัวอย่างนี้ เป็นวิธีที่สมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กจะเป็นผู้เริ่มเรื่องในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัว เช่นการแจ้งข้อมูลคนหาย การขอความช่วยเหลือ ซึ่งผู้ดูแลระบบของมูลนิธิกระจกเงา จะเป็นผู้รับเรื่องดำเนินการ ช่องทางนี้ มีเพียงสมาชิกผู้ติดต่อและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของมูลนิธิกระจกเงาเท่านั้นที่จะเป็นผู้รับทราบข้อมูล



ภาพที่ 4.12 ตัวอย่างการแจ้งคนหายผ่านทางกระดานสาธารณะ

ที่มา: เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” www.facebook.com/thaimissing

3.การติดต่อผ่านกระดานการสื่อสารสาธารณะ วิธีนี้เป็นการส่งข้อมูลจากผู้ติดต่อมายังมูลนิธิกระจกเงา มีลักษณะคล้ายกับการติดต่อทางกล่องข้อความแต่จะแตกต่างกันในส่วนของสมาชิกผู้ติดตามทุกคนจะมองเห็นข้อมูลนี้ได้ผ่านทางสาธารณะ

ซึ่งทั้ง 3 วิธี บนช่องทางการทำงานของเฟซบุ๊กนี้ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิกระจกเงา มีปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two way communication) กับสมาชิกผู้ติดตามข่าวสาร อีกทั้งช่องทางนี้ยังทำหน้าที่เสมือนศูนย์กลาง ในการรับแจ้งและตรวจสอบข้อมูลคนหายของประเทศไทย สะท้อนให้เห็นว่าช่องทางสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กของมูลนิธิกระจกเงาในปัจจุบัน ช่วยยกระดับการสื่อสารกับสังคมและสร้างเครือข่ายการทำงานให้กับมูลนิธิกระจกเงา จนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นต่อการติดตามคนหาย

4.2 ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก และตัวแทนเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลอันประกอบด้วย 1. ตัวแทนเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จำนวน 4 คน 2. ตัวแทนเครือข่ายการทำงานด้านการติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จำนวน 11 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ขอค้นพบในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย และผลของการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา โดยจะขอนำเสนอข้อมูลที่ใกล้เคียงกันของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย

ผู้วิจัยจะขอนำเสนอผลการสัมภาษณ์ในประเด็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกัน ระหว่างตัวแทนเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” และเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในประเด็นคำถามเรื่องการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก โดยแบ่งประเด็นนำเสนอต่อไปนี้

1.1) การนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

ข้อมูลข่าวสารที่มูลนิธิกระจกเงานำเสนอผ่านทางเฟซบุ๊ก ต้องมีความถูกต้องผ่านการตรวจสอบคัดกรองเนื้อหาที่จะนำเสนอ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลต้องใช้ความระมัดระวังในการนำเสนอข้อมูล ทั้งนี้เพราะคำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมาของคนหายเป็นหลัก ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานละเลยหรือขาดความคำนึงและไม่ให้ความสำคัญด้านผลกระทบ การสื่อสารกับสังคมผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” อาจกลายเป็นดาบสองคมนำมาซึ่งการก่อให้เกิดความเสียหาย อับอาย ให้กับคนหาย และครอบครัวได้ ด้วยเหตุนี้ทางผู้ปฏิบัติงานจึงให้ความสำคัญใน

ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล โดยการพูดคุยกับครอบครัวคนหายและคนใกล้ชิด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์เพื่อประเมินแนวทางและวิธีการให้ความช่วยเหลือในกระบวนการต่อไป ซึ่งจากกระบวนการทำงานในส่วนนี้เองทำให้สมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก แสดงความเชื่อมั่นเชื่อมั่นในข้อมูลที่เผยแพร่จากมูลนิธิกระจกเงา เนื่องจากมีภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือในตัวองค์กร มั่นใจได้ว่าประกาศที่มาจากเฟซบุ๊กนี้ผ่านการตรวจสอบมาจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีแล้ว ทำให้สมาชิกผู้ติดตามเกิดความไว้วางใจในการช่วยส่งต่อข้อมูล แม้ว่าจะมีผู้ที่ยังกังวลต่อการเผยแพร่ข้อมูลภาพประกาศคนหายอยู่บ้าง แต่ก็ยังยอมรับในข้อมูลที่มาจากมูลนิธิกระจกเงา อีกทั้งองค์ประกอบที่ปรากฏอยู่ในประกาศติดตามคนหาย เช่น สัญลักษณ์องค์กร มีรูปแบบการจัดวางภาพประกาศที่มีมาตรฐานในการนำเสนอ จึงเป็นที่น่าเชื่อถือทำให้ผู้ติดตามจำจดไว้วางใจข้อมูลประกาศคนหายที่เผยแพร่มาจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

1.2) การใช้ศิลปะในการสื่อสาร

นอกจากนี้จากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่าน เฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จะให้ความสำคัญในด้านการตรวจสอบข้อมูลก่อนนำเสนอ เพื่อความถูกต้องและน่าเชื่อถือในประกาศติดตามคนหายแล้ว ทางมูลนิธิกระจกเงายังได้ให้ความสำคัญต่อการนำเสนอเรื่องราวการติดตามคนหายลงในเฟซบุ๊กในลักษณะของการเล่าเรื่อง กระบวนการนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ศิลปะในการเล่าเรื่องมานำเสนอข้อมูลสู่สาธารณะ เนื่องจากการสื่อสารกับสังคมผ่านการเล่าเรื่องจากประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ สามารถทำให้เรื่องราวของคนหายอยู่ในความสนใจของผู้อ่านเปลี่ยนจากผู้ติดตามข่าวสาร กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องราวปัญหานี้ร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งแม้ว่าเรื่องราวที่ได้นำเสนอบางครั้งจะมีเนื้อหาที่ยาว แต่ด้วยวิธีการเขียนเล่าเรื่องให้น่าติดตาม จะช่วยให้สมาชิกผู้ติดตามอยากอ่านในเนื้อหาได้นำเสนอ และร่วมติดตามอ่านเรื่องราวของคนหายในครั้งต่อไป การใช้ศิลปะการเล่าเรื่องมาดำเนินการสื่อสาร กับสังคมผ่านเฟซบุ๊ก จึงมีความสำคัญ เพราะการสื่อสารจะช่วยทำให้คนในสังคมหันมาสนใจประเด็นการติดตามคนหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา

“เราวิเคราะห์กันว่าสมัยก่อนทำไมถึงมีคนติดตามเราน้อยมาก สาเหตุหนึ่งเพราะเนื้อหามันแข็งมาก การส่งแต่ภาพประกาศคนหาย ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมในพื้นที่ออนไลน์ ดังนั้นเราจึงพยายามปรับปรุง เอาความรู้ต่างๆ ไปถอดบทเรียนเป็นเรื่องเล่าโดยใช้ปรากฏการณ์ของสังคมที่กำลังสนใจกับเรื่องอะไร เราก็นำเรื่องคนหายไปปะเข้ากับสิ่งนั้นเพื่อให้สอดคล้องและอยู่ในกระแสเดียวกับเขา” (เอกลักษณ์ หลุ่มชมแข, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 10 สิงหาคม 2559)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของสมาชิกเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ที่กล่าวว่า การนำเสนอเรื่องราวการติดตามคนหายผ่านการเล่าเรื่องมูลนิธิกระจกเงา จะช่วยทำให้สังคมยังไม่ลืมเรื่องราว

และจดจำใบหน้าของคนหายรายนั้นได้ แม้ว่าเวลาจะผ่านไปแต่ข้อมูลของคนหายยังไม่เลือนหายไปจากความทรงจำของคนในสังคม โอกาสและความหวังในการติดตามเบาะแสจึงเกิดขึ้นอยู่เสมอ อีกทั้งเนื้อหาโครงสร้างเรื่องราวที่มูลนิธิกระเจกเงานำเสนอ ทำให้ผู้อ่านเกิดมีความรู้สึกร่วมไปกับเนื้อหาเพราะอ่านแล้วเกิดความรู้สึกอยากติดตามเรื่องราวต่อ โดยชื่นชมการใช้ภาษาและวิธีการเขียน ที่ได้เล่าเรื่องราวการติดตามคนหายทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่นเรื่องเล่าความยากลำบากในการทำงาน ไปจนถึงการประสบความสำเร็จในการติดตามคนหาย เป็นการถอดบทเรียนการทำงาน ถ่ายทอดโดยเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระเจกเงาไปยังสมาชิกผู้ติดตามข่าวสาร ซึ่งผู้วิจัยขอยกตัวอย่างจากกรณีของน้องเจต เด็กชายเดชาวัต ยาต่อ เด็กหายจากพื้นที่ จ.อุตรดิตถ์ ที่ทางผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระเจกเงา” เลือกใช้การเล่าเรื่องจากสิ่งทีพบเจอในพื้นที่ ระหว่างการติดตามเด็กหาย ดังภาพที่ 4.13



ภาพที่ 4.13 เรื่องเล่าจากเจ้าหน้าที่ติดตามคนหายมูลนิธิกระเจกเงา

ที่มา: เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระเจกเงา www.facebook.com/thaimissing

2. การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เตือนภัยและให้ความรู้กับเครือข่าย

นอกจากการสื่อสารที่จะช่วยให้มูลนิธิกระเจกเงา ส่งสารการติดตามคนหายออกไปยังเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊กแล้ว ในขณะเดียวกันการปฏิสัมพันธ์ของแอดมินกับแฟนเพจ (เจ้าหน้าที่มูลนิธิกระเจกเงาและผู้ติดตามเฟซบุ๊ก) ก็อยู่ในระดับที่เข้าถึงง่ายไม่ได้สื่อสารอย่างเป็นทางการมากนัก การสื่อสารผ่านช่องทางนี้จึงเป็นการช่วยสร้างและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ให้ทั้ง 2 กลุ่มนี้เหมือนเพื่อนที่สามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ เบาะแสของการติดตามคนหายจึง

เกิดขึ้นที่ช่องทางนี้ อีกทั้งการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กของมูลนิธิกระจกเงา ยังทำหน้าที่เตือนภัยให้ ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊กเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อปัญหาคนหาย และ สืบเนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีคนร้ายลักพาตัวเด็กไปละเมิดทางเพศ รวมถึงมีข่าวการ ฆาตกรรมเด็กหายหลายราย การสื่อสารในเรื่องนี้ของมูลนิธิกระจกเงาผ่านทางเฟซบุ๊ก เป็นการ สะท้อนภัยอันตรายในวัยเด็กที่ทวีความรุนแรงขึ้นในยุคปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารเพื่อ ชวนให้สังคมทำความเข้าใจต่อปัญหาผู้สูงอายุที่มีอาการทางสมองหายตัวออกจากบ้าน ดังนั้นพ่อแม่ ผู้ปกครอง ลูกหลาน สมาชิกในครอบครัว จำเป็นต้องตื่นตัวว่าเรื่องนี้เป็นปัญหาของสังคมไม่ได้ เป็นเพียงปัญหาเล็กๆ ในครอบครัวใดครอบครัวหนึ่ง ควรเอาใจใส่ดูแลบุคคลในครอบครัวของตัวเองมากขึ้น โดยได้นำบทเรียนจากสถานการณ์คนหายที่มูลนิธิกระจกเงาได้นำเสนอ มาปรับใช้ เพื่อป้องกันภัยไม่ให้เกิดกับครอบครัวตัวเอง ตลอดจนส่งมอบความห่วงใยไปยังครอบครัว คนหายผ่าน การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการติดตามคนหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา

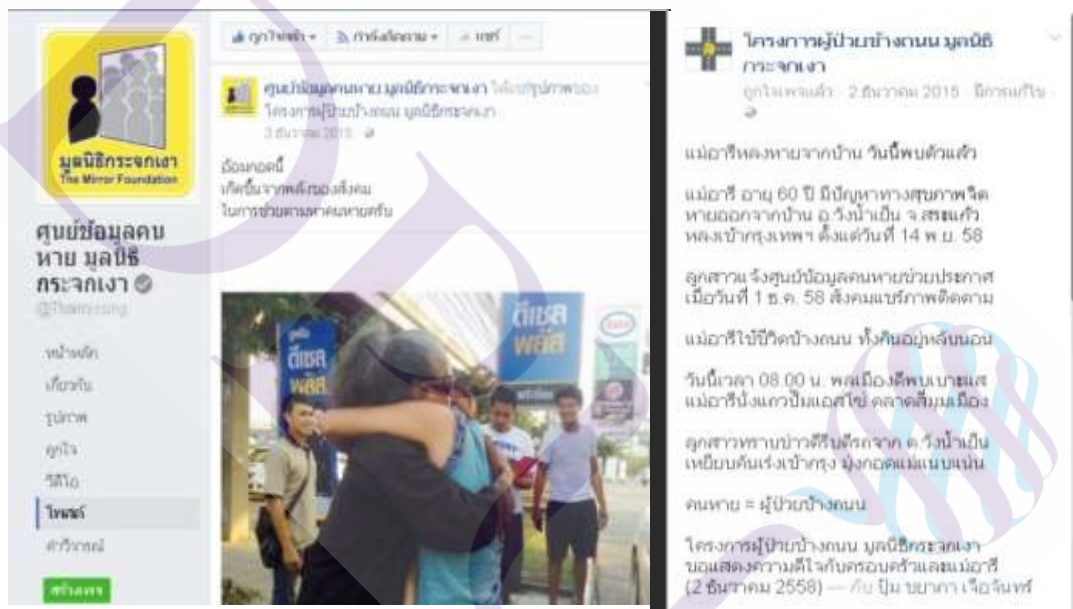
ผลของการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา

ผู้วิจัยจะขอนำเสนอผลการสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกันระหว่าง 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ในด้านผลของการกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา โดยแบ่งประเด็นการนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

3. เกิดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อจากมูลนิธิกระจกเงาไปยังเครือข่าย

หลังจากที่มูลนิธิกระจกเงาได้ทำการเผยแพร่ข้อมูลการติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มต่างๆ ในสังคม ที่ เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือในเรื่องนี้ เช่นการช่วยกดเผยแพร่ข้อมูลการติดตามคนหายของ เครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊ก การร่วมทำข่าวนำเสนอประเด็นการติดตามคนหายของสื่อมวลชน เมื่อ เห็นประกาศจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ซึ่งหากเป็นในกรณีเด็กถูกลักพาตัว การช่วยเผยแพร่ข้อมูลใบหน้าของเด็กหายให้แพร่กระจายไป ในวงกว้างในระยะเวลาอันรวดเร็ว ช่วยทำให้ผู้พบเห็นประกาศจดจำใบหน้าเด็กหายได้ ก็จะช่วยเพิ่มโอกาสในการพบตัวเด็กหาย ผ่านการแจ้งเบาะแสจากพลเมืองดี ผู้พบเห็นเด็กที่มีลักษณะคล้ายและใกล้เคียงจากประกาศภาพเด็ก หาย อีกทั้งการมีส่วนร่วมต่อเรื่องนี้ยังรวมไปถึงการแจ้งเบาะแสคนหายเข้ามาทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ผ่านการแสดงความคิดเห็นได้ภาพประกาศคนหาย และส่งข้อมูล ถึงเจ้าหน้าที่โดยตรงมาทางกล่องข้อความ จากประเด็นการติดตามเด็กหายที่มีผู้ให้ความสนใจช่วย แพร่เผยข้อมูล นำมาสู่การขยายผลชุดข้อมูลการสื่อสารกับสังคมของมูลนิธิกระจกเงา ในด้านการติดตามคนหายวัยผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุพลัดหลงที่มีอาการทางสมอง ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล

ชนูปั๊กได้อธิบายว่าสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก มีมุมมองและทัศนคติที่กว้างขึ้นกับคนไร้บ้านที่พบเจอในพื้นที่สาธารณะ เนื่องจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้มีการสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติให้สังคมมองคนไร้บ้านว่าพวกเขาอาจจะเป็นคนที่หายออกมาจากครอบครัว ด้วยสาเหตุจากอาการหลงลืม พัดหลงและไม่สามารถจดจำเรื่องราวในอดีตของครอบครัวได้ จึงมาใช้ชีวิตเร่ร่อนอยู่ข้างถนน ซึ่งผลจากการสื่อสารนี้ได้สร้างทัศนคติในการเปิดรับข้อมูลการติดตามคนหายวัยผู้ใหญ่ ที่บางคนพลาดหลงไปใช้ชีวิตเป็นคนเร่ร่อนกินนอนอยู่ข้างถนน จนนำมาสู่การแจ้งเบาะแสจากพลเมืองดีที่พบเห็นคนเร่ร่อน และสงสัยว่าอาจจะเป็นคนหายรายเดียวกันกับที่มูลนิธิกระจกเงากำลังประกาศติดตามหา และจากข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ดูแลเฟซบุ๊กได้อธิบายสามารถนำมาบรรยายเป็นภาพได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.14 ประกาศพบตัวคนหายพัดหลง (ผู้สูงอายุมีอาการหลงลืม) พบเจอบริเวณข้างถนน

ที่มา: เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา www.facebook.com/thaimissing

4. เกิดเครือข่ายผู้สนับสนุนการทำงาน

จากการช่วยเผยแพร่ข้อมูลการติดตามคนหายต่อไปยังเครือข่าย และการแจ้งเบาะแสคนหาย กลับมายังมูลนิธิกระจกเงา เป็นการแสดงให้เห็นว่าสมาชิกผู้ติดตามข่าวสารมีความพร้อมในการช่วยเหลือติดตามคนหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา ภาคเอกชนนำภาพประกาศคนหายขึ้นฉายบนจอดิจิทัลบิลบอร์ดในหลายจุดทั่วประเทศ สื่อมวลชนนำเรื่องราวการติดตามคนหายไปขยายต่อ

ในสื่อช่องทางต่างๆ นอกจากนี้ยังมีสมาชิกผู้ติดตามอีกกลุ่มหนึ่งที่ติดต่ออาสาเข้ามาร่วมช่วยเหลือด้วยการนำภาพประกาศติดตาม คนหาย ไปตีพิมพ์เผยแพร่ลงบนสื่อประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบ อย่างเช่นในกรณีของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กคนหนึ่ง ที่ในชีวิตส่วนตัวนั้นมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการน้ำดื่มในจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้เข้ามาเห็นเรื่องราวที่ทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เล่าเรื่องแนวกิจการติดตามคนหายในต่างประเทศที่ทางผู้ประกอบการน้ำดื่มได้ทำการติดภาพประกาศคนหายไว้บนผลิตภัณฑ์เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการติดตามคนหาย เมื่อสมาชิกผู้ติดตามรายดังกล่าวได้อ่านเรื่องราวนี้จึงติดต่อเสนอตัวเข้ามาร่วมทำเรื่องนี้ให้เกิดขึ้นจริงในประเทศไทยและจากการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ประกอบการน้ำดื่มรายเล็กในครั้งนี้ได้ส่งต่อแนวคิดไปยังผู้ประกอบการธุรกิจประเภทอื่นๆ ที่ติดต่อมาทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” อาสาช่วยนำภาพคนหายไปประชาสัมพันธ์ร่วมกับผลิตภัณฑ์ที่ทำออกจำหน่ายในท้องตลาด มีกลุ่มศิลปิน ดารา ผู้มีชื่อเสียง ร่วมถือภาพประชาสัมพันธ์ติดตามคนหาย ทำให้เรื่องคนหายเป็นที่สนใจของคนในสังคม เกิดเครือข่ายการทำงานที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น นำมาสู่ความร่วมมือร่วมใจในการเสนอตัวเข้ามามีบทบาทผลักดันภารกิจการติดตามคนหาย นับเป็นผลพวงจากการสื่อสารกับสังคมที่สามารถสร้างและสะสมสมาชิกเครือข่ายการทำงานด้านการติดตามคนหายให้กับมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งลำพังแล้วกำลังของเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาเพียงฝ่ายเดียวไม่สามารถทำเรื่องนี้ได้ ต้องอาศัยกำลังจากเครือข่ายฝ่ายต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนการทำงาน ผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างจากภาพที่ 4.14 มาเป็นตัวอย่างประกอบข้อมูลการนำเสนอ



ภาพที่ 4.15 ตัวอย่างการมีส่วนร่วมในการติดตามคนหาย จากสมาชิกเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

ที่มา : เฟซบุ๊ก ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา www.facebook.com/thammissing

5. สังคมเกิดตระหนักต่อปัญหา และอยากเห็นการเปลี่ยนแปลง

จากผลของการช่วยเหลือจากเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ในด้านการช่วยเผยแพร่ข้อมูล และเครือข่ายผู้ร่วมสนับสนุนการทำงานที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ สะท้อนให้เห็นว่าทุกภาคส่วนเกิดความตระหนักต่อสถานการณ์คนหายที่เกิดขึ้นในประเทศไทยและอยากจะเห็นการเปลี่ยนแปลงต่อการแก้ไขปัญหาคนหายในทิศทางที่ดีขึ้น ต่างจากในอดีตที่เรื่องนี้เป็นเรื่องที่ไกลตัวของคนในสังคม และการมีส่วนร่วมที่สำคัญในความเปลี่ยนแปลงต่อประเด็นปัญหาคนหายในประเทศไทยที่เกิดจากเครือข่ายในสังคม เป็นการขยายผลสืบเนื่องมาจากปรากฏการณ์ฆาตกรรมเด็กหายต่อเนื่องถึง 3 ศพ ในปี พ.ศ. 2556 ที่เป็นเหตุให้สังคมตื่นตัวต่อปัญหาเด็กหาย ในขณะนั้นมีผู้ติดตามข่าวสารทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” อยากเห็นการเปลี่ยนแปลงปัญหานี้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด จึงเกิดความร่วมมือร่วมใจในการขับเคลื่อนปัญหาจากภาคประชาชน มูลนิธิกระจกเงา จึงใช้พื้นที่บนเฟซบุ๊กประชาสัมพันธ์ณรงค์และเชิญชวนคนในสังคมร่วมลงชื่อผ่านเว็บไซต์ www.chang.org เรียกร้องให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำการจัดตั้งศูนย์ติดตาม คนหายภาครัฐ โดยสามารถประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้ประชาชนมาร่วมลงชื่อได้มากกว่าสามหมื่นรายและจากปรากฏการณ์นี้ได้ส่งผลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยอมรับข้อเสนอและจัดตั้งโครงสร้างศูนย์จัดการคนหายนิรนาม ยอมรับในข้อเรียกร้องจาก ภาคประชาชน และมีคำสั่งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ตำรวจรับแจ้งความคนหายทันทีโดยไม่มีเงื่อนไขของระยะเวลาเป็นข้อกำหนด ซึ่งเหตุการณ์นี้นับว่าเป็นความเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่เกิดจากความร่วมมือร่วมใจของภาคประชาชนคนที่สร้างประโยชน์โดยตรงให้กับครอบครัวคนหาย และในระยะเวลาต่อมาหน่วยงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้เห็นถึงกลไกการสื่อสารกับสังคมผ่านเฟซบุ๊กเพื่อใช้ขับเคลื่อนการทำงานติดตามคนหายของมูลนิธิกระจกเงา และมองเห็นว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์มีส่วนสำคัญในการติดตามคนหายเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถเป็นต้นแบบของช่องทางในการสื่อสารเรื่องนี้กับสังคมได้ จึงได้มีการส่งตัวแทนจากหน่วยงานมาติดต่อพูดคุยกับทางผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เพื่อขอแนวทางในการทำงานไปปรับใช้ ในการสื่อสารเพื่อติดตามคนหาย โดยได้จัดตั้งเฟซบุ๊กในชื่อ “ศูนย์บริหารจัดการคนหายและศพนิรนาม - ศบคน.ตร.” แต่เมื่อเฟซบุ๊กของหน่วยงานนี้ได้เปิดใช้งานเป็นสื่อกลางในการติดตามคนหายมาระยะหนึ่ง ก็เสียชีวิตไปจนปัจจุบันกลายเป็นเฟซบุ๊กที่ไม่มีผู้ใช้งาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย ผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยการศึกษาในครั้งนี้เกิดจากการที่ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในมูลนิธิกระจกเงามาเป็นเวลากว่า 8 ปี ได้เห็นถึงพัฒนาการทางการสื่อสารกับสังคมในด้านการติดตามคนหายของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา อีกทั้งได้รับทราบถึงความยากลำบากในการติดตามคนหายของเจ้าหน้าที่ในอดีต และยังได้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างมากต่อการติดตามคนหายของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบัน ทั้งนี้มาจากการที่มูลนิธิกระจกเงาได้ทำการสื่อสารกับสังคมในประเด็นการติดตามคนหาย ผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” และผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่าเรื่องคนหายยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในสังคมไทย ทั้งสาเหตุเด็กถูกลักพาตัว เด็กสมัครใจหนีออกจากบ้าน ผู้ใหญ่มีอาการทางสมอง อาการหลงลืม ตลอดจนปัญหาจากครอบครัวที่มาในรูปแบบต่างๆ ส่งผลให้มูลนิธิกระจกเงาทำหน้าที่เป็นที่พึ่ง คอยช่วยเหลือครอบครัวคนหายติดตามหาสมาชิกที่หายตัวไป กลับคืนสู่ครอบครัว

จากความสนใจในเรื่องการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย ผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จึงเป็นหัวข้อวิจัยที่ผู้ศึกษาอยากจะทำการรวบรวมองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารของมูลนิธิกระจกเงา เพื่อให้วิจัยชิ้นนี้เกิดประโยชน์ต่อสังคมในอนาคต ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย ผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา และศึกษาผลของการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยผู้ศึกษาอาศัยวิธีเก็บข้อมูล 2 วิธี คือ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) จากการสังเกตทำงานของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interviews) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จำนวน 4 คน และตัวแทนเครือข่ายการทำงานด้านการติดตามคนหายของศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา จำนวน 11 คน โดยในบทนี้ผู้ศึกษาแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ส่วน ได้แก่การสรุปผล การอภิปราย และการเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในส่วนของการสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับสังคมผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยจะสรุปผลการวิจัยที่ได้ศึกษาไว้ดังนี้

ส่วนที่ 1. ผลการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมจากการทำงานของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

5.1.1 ลักษณะการทำงานของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

จากการสังเกตการทำงานของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ในส่วนของพื้นที่การสื่อสารนี้จะประกอบไปด้วย

1. Message (ข้อความที่ใช้ในการสื่อสาร)

เป็นกระบวนการผลิตสารของเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา ซึ่งเป็นผู้กำหนดประเด็นการสื่อสารกับสังคม โดยใช้การเล่าเรื่องการติดตามคนหายในหลากหลายแง่มุม ให้สมาชิกผู้ติดตามเกิดความสนใจและมีส่วนร่วมในเรื่องที่มูลนิธิกระจกเงานำเสนอ

2. Channel (เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”)

การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีช่องทางการติดต่อให้กับสมาชิกผู้ติดตามสามารถติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก 3 วิธี คือ 1. การสื่อสารผ่านกระดานสนทนาได้ภาพประกาศติดตามคนหาย 2. การติดต่อสื่อสารผ่านทางกล่องข้อความ 3. การติดต่อผ่านกระดานสาธารณะ ซึ่งทั้ง 3 วิธีนี้เป็นช่องทางการสร้างปฏิสัมพันธ์การสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two way communication) ให้กับเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาและสมาชิกผู้ติดตามได้ติดต่อสื่อสารในประเด็นการติดตามคนหาย

5.1.2 ลักษณะโครงสร้างของประกาศตามหาคนหาย

จากการสังเกตเนื้อหาในประกาศและปฏิริยาผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ผลวิจัยพบว่า ลักษณะโครงสร้างประกาศตามหาคนหาย ของเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” นั้นแบ่งรายละเอียดออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

1. ข้อความคำว่า “เด็กหาย” และ “คนหาย” ถูกจัดอยู่ในลำดับสูงสุดของภาพประกาศ ออกแบบตัวอักษรด้วยข้อความสีขาว พื้นหลังสีส้ม เป็นมาตรฐานในการทำประกาศเผยแพร่ ซึ่งข้อความในหัวข้อประกาศที่ต่างกัน ก็เพื่อจะสื่อสารถึงช่วงวัยของคนหายที่มูลนิธิกระจกเงากำลังตามหา

2. ภาพใบหน้าของคนหายจะใช้ภาพที่เป็นปัจจุบันที่สุดของคนหาย ถูกจัดนำมาวางไว้ที่กึ่งกลางของภาพประกาศ ด้วยขนาดที่เด่นชัด โดยมีพื้นหลังของภาพเป็นสีขาวและบริเวณ

ส่วนล่างของภาพประกาศจะระบุข้อมูลวันที่หายตัว และวันที่มูลนิธิระจกเงาประกาศตามหา ด้วยตัวอักษรสีส้ม

3. ในส่วนล่างของภาพประกาศอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิระจกเงา” www.facebook.com/thaimissing โดยใช้ตัวอักษรสีขาววางอยู่บนพื้นหลังสีส้ม ด้านซ้ายของกรอบข้อความจะมีสัญลักษณ์ (โลโก้) ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิระจกเงา ส่วนด้านขวาของกรอบข้อความจะมีสัญลักษณ์ (โลโก้) มูลนิธิระจกเงา เพื่อเป็นการยืนยันแหล่งที่มาสร้างความน่าเชื่อถือให้กับประกาศตามหาคนหาย

4. ข้อความที่ใช้เผยแพร่ประกอบกับภาพประกาศติดตามคนหาย จะขึ้นหัวเรื่อง “เด็กหาย” และ “คนหาย” เช่นเดียวกันกับข้อความในภาพประกาศ จากนั้นจะตามด้วยข้อมูลของคนหาย ชื่อ นามสกุล อายุ ส่วนสูง รูปร่าง ลักษณะพื้นฐาน บริเวณที่หายตัว หากเป็นกรณีคนหาย ที่มีอาการทางสมอง จะมีข้อความระบุเพิ่มเติม ท้ายข้อความจะระบุหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อมูลนิธิระจกเงา ลงชื่อ ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิระจกเงา และวันที่ทำการประกาศติดตามหา ในส่วนท้ายของประกาศ เพื่อเป็นการยืนยันแหล่งที่มาของข้อมูลเช่นเดียวกันกับภาพประกาศติดตามคนหาย

5. ข้อมูลที่แสดงในส่วนของสาธารณะ ซึ่งสมาชิกผู้ติดตามสามารถมองเห็นได้ ประกอบด้วย จำนวนผู้กดถูกใจ จำนวนผู้กดเผยแพร่ข้อมูล และความคิดเห็นจากสมาชิกผู้ติดตาม

5.1.3 ปฏิกริยาของผู้อ่านประกาศจาก เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิระจกเงา”

จากการสังเกตปฏิกริยาของผู้อ่านประกาศทาง เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิระจกเงา” ผลวิจัยนั้นแบ่งรายละเอียดออกเป็น 7 ลักษณะ ได้แก่

1. การแสดงข้อความให้กำลังใจครอบครัวคนหาย และเจ้าหน้าที่มูลนิธิระจกเงา ซึ่งการแสดงความคิดเห็นในลักษณะนี้ พบได้จากประกาศติดตามเด็กหาย มากกว่าประกาศติดตามคนหายที่มีอาการทางสมอง เนื่องจากสมาชิกผู้ติดตามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ปกครอง โดยผู้อ่านประกาศกลุ่มนี้มักจะแสดงความคิดเห็นด้วยข้อความ “ขอให้พบตัวไวๆ” และ “ขอให้น้องปลอดภัย” เป็นการให้กำลังใจครอบครัวคนหาย อีกทั้งยังส่งข้อความให้กำลังใจเจ้าหน้าที่มูลนิธิระจกเงา “ขอเป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสู้ๆ”

2. การแสดงความมีส่วนร่วมต่อการตามหาคนหายร่วมกับมูลนิธิระจกเงา โดยมีข้อความแสดงออกในลักษณะคำบอกเล่า เช่น “ขออนุญาตแชร์” “ช่วยแชร์แล้วนะคะ” “ช่วยกันแชร์นะคะ” ซึ่งข้อความเหล่านี้เป็นการบ่งบอกว่าผู้อ่านประกาศ มีบทบาทในการช่วยเหลือมูลนิธิระจกเงาติดตามคนหาย อีกทั้งยังมีกลุ่มที่แฉงเบาแสดคนหายด้วยการส่งภาพถ่าย พิกัดสถานที่ที่พบเห็นผู้มีลักษณะคล้ายคนหายที่มูลนิธิระจกเงากำลังประกาศติดตามหามาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล

3. การแสดงความคิดเห็นในลักษณะของการขอพรให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์คุ้มครองคนหาย ให้แคล้วคลาดปลอดภัยจากอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับคนหาย ผ่านการแสดงความคิดเห็นด้วยข้อความต่างๆ เช่น “ขอให้คุณพระคุ้มครอง” “ขอให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์คุ้มครอง” และ “ขอให้ความดีที่ได้ทำคุ้มครองคนหายด้วยเถิด” จากการแสดงความคิดเห็นในลักษณะขอพรนี้ แสดงถึงความมีส่วนร่วมต่อปัญหาคนหาย ที่ผู้อ่านประกาศมุ่งหวังเอาใจช่วยผ่านการขอพรให้ติดตามคนหายเจอ ซึ่งมาจากบริบทโดยธรรมชาติจากพฤติกรรมของคนไทย ที่พึ่งพาสิ่งศักดิ์สิทธิ์เป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ

4. การแสดงความคิดเห็นที่รู้สึกเห็นอกเห็นใจครอบครัวคนหาย โดยเฉพาะในกรณีประกาศติดตามเด็กหาย ทำให้ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มสมาชิกผู้ติดตามและผู้อ่านประกาศ จากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” นั้นเป็นกลุ่มผู้ปกครองที่มีบุตรหลาน ซึ่งมักจะพบการแสดงความคิดเห็นผ่านข้อความที่ว่า “ถ้าเรื่องนี้เกิดขึ้นในครอบครัวเรา” “ถ้าเป็นลูกเป็นหลานเรา” “ใจเขาใจเรา” แสดงออกถึงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และเกิดความรู้สึกร่วมไปกับครอบครัวคนหาย

5. การแสดงความคิดเห็นในลักษณะเชิงตัดพ้อต่อว่า และตำหนิการทำงานด้านการติดตามคนหายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้วิจัยให้ข้อสังเกตในประเด็นนี้ว่ามีความเป็นไปได้ที่สมาชิกผู้อ่านประกาศจะมีทัศนคติในด้านลบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว บวกกับการได้เห็นประกาศติดตามคนหาย จึงเกิดคำถามต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งบางความคิดเห็นใช้ถ้อยคำรุนแรง ออกนอกประเด็นการติดตามคนหาย ใช้การแสดงความคิดเห็นเป็นที่ระบายความรู้สึก ความอัดอั้นใจที่ตัวเองมีอยู่

6. เกิดปรากฏการณ์ชื่นชมคนดี เช่นเมื่อเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้นำเสนอเรื่องราวการมีส่วนร่วมในการติดตามคนหาย จากความร่วมมือของศิลปิน ดารา นักกีฬา พลเมืองดี รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สมาชิกผู้ติดตามจะเกิดความรู้สึกยินดี และเข้ามาแสดงความคิดเห็นชื่นชมยกย่องผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือมูลนิธิกระจกเงาติดตามคนหาย โดยสมาชิกกลุ่มนี้จะรู้สึกแสดงความคิดเห็นด้วยความอímเอมใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อได้รับทราบเรื่องราวดีๆ

7. สมาชิกผู้ติดตามแสดงความคิดเห็นว่าเรื่องราวเด็กหายที่มูลนิธิกระจกเงานำเสนอ ได้นำมาเป็นบทเรียนและอุทาหรณ์ในการเตือนใจพ่อแม่ผู้ปกครองให้หันมาใส่ใจ และระมัดระวังความปลอดภัยให้แก่บุตรหลานในครอบครัว ด้วยการแสดงความคิดเห็นผ่านข้อความต่างๆ เช่น “ขอบคุณสำหรับข้อมูลที่มีประโยชน์” “จะไม่ให้เรื่องนี้เกิดขึ้นกับครอบครัว” และยังมีสมาชิกอีกกลุ่มหนึ่งร่วมแบ่งปันประสบการณ์ที่แต่ละคนได้พบเจอมาเขียนบอกเล่าเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกผู้ติดตามรายอื่น

ส่วนที่ 2. ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก และตัวแทนสมาชิกเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะอธิบายข้อสรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยพิจารณาคัดเลือกรายละเอียดจากเนื้อหาที่ใกล้เคียงกันของทั้ง 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย 1. ตัวแทนเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จำนวน 4 คน 2. ตัวแทนเครือข่ายการทำงานด้านการติดตามคนหายของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จำนวน 11 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อค้นพบในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย และผลของการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา โดยจะขอนำเสนอข้อมูลที่ใกล้เคียงกันของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” สามารถแบ่งประเด็นนำเสนอต่อไปนี้

1.1 การนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

ข้อมูลข่าวสารที่มูลนิธิกระจกเงานำเสนอผ่านทางเฟซบุ๊ก ต้องมีความถูกต้องผ่านการตรวจสอบคัดกรองเนื้อหาที่จะนำเสนอ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลต้องใช้ความระมัดระวังในการนำเสนอข้อมูล ทั้งนี้เพราะคำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมาของตัวคนหายเป็น ซึ่งจากกระบวนการทำงาน ในส่วนนี้เองทำให้สมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก แสดงความเชื่อมั่นเชื่อมั่นในข้อมูลที่เผยแพร่จากมูลนิธิกระจกเงา เนื่องจากมีภาพลักษณ์และที่น่าเชื่อถือในตัวองค์กร มั่นใจได้ว่าประกาศที่มาจากเฟซบุ๊กนี้ผ่านการตรวจสอบมาจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีแล้ว ทำให้สมาชิกผู้ติดตามเกิดความไว้วางใจในการช่วยส่งต่อข้อมูล

1.2 การใช้ศิลปะในการสื่อสาร

มูลนิธิกระจกเงาได้ให้ความสำคัญต่อการนำเสนอเรื่องราวการติดตามคนหายลงในเฟซบุ๊กในลักษณะของการเล่าเรื่อง เนื่องจากการสื่อสารกับสังคมผ่านการเล่าเรื่องจากประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ สามารถทำให้เรื่องราวของคนหายอยู่ในความสนใจของผู้อ่านเปลี่ยนจากผู้ติดตามข่าวสาร กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องราวปัญหาที่ร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา การใช้ศิลปะการเล่าเรื่องมาดำเนินการสื่อสารกับสังคมผ่านเฟซบุ๊กจึงมีความสำคัญ เพราะการสื่อสารจะช่วยทำให้คนในสังคมหันมาสนใจประเด็นการติดตามคนหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา อีกทั้งการนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้จะช่วยทำให้สังคมยังไม่ลืมเรื่องราวและจดจำใบหน้าของคนหายรายนั้นได้ แม้ว่าเวลาจะผ่านไปแต่ข้อมูลของคนหายยังไม่เลือนหายไปจากความทรงจำของคนในสังคม โอกาสและความหวังในการติดตามเบาะแสจึงเกิดขึ้นอยู่เสมอ

1.3 การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เตือนภัยและให้ความรู้กับเครือข่าย

ปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาและผู้ติดตามเฟซบุ๊ก อยู่ในระดับที่เข้าถึงง่ายไม่ได้สื่อสารอย่างเป็นทางการมากนัก การสื่อสารผ่านช่องทางนี้จึงเป็นการช่วยสร้างและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ให้ทั้ง 2 กลุ่มนี้เหมือนเพื่อนที่สามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ เบาะแสของการติดตามคนหายจึงเกิดขึ้นที่ช่องทางนี้ อีกทั้งการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กของมูลนิธิกระจกเงายังทำหน้าที่เตือนภัยให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊กถึงเห็นถึงความสำคัญต่อปัญหาคนหาย ดังนั้นพ่อแม่ ผู้ปกครอง ลูกหลาน สมาชิกในครอบครัวจำเป็นต้องตื่นตัวว่าเรื่องนี้คือปัญหาของสังคมไม่ได้เป็นเพียงปัญหาเล็กๆ ในครอบครัวใดครอบครัวหนึ่ง ควรเอาใจใส่ดูแลบุคคลในครอบครัวของตัวเองมากขึ้น โดยได้นำบทเรียนจากสถานการณ์คนหายที่มูลนิธิกระจกเงาได้นำเสนอ มาปรับใช้เพื่อป้องกันภัยไม่ให้เกิดกับครอบครัวตัวเอง ตลอดจนส่งมอบความหวังไปยังครอบครัวคนหายผ่าน การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการติดตามคนหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา

2. ผลของการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

2.1 เกิดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อจากมูลนิธิกระจกเงาไปยังเครือข่าย

หลังจากที่มูลนิธิกระจกเงาได้ทำการเผยแพร่ข้อมูลการติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มต่างๆ ในสังคมที่เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือในเรื่องนี้ เช่นการช่วยกดเผยแพร่ข้อมูลการติดตามคนหายของเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊ก การร่วมทำข่าวนำเสนอประเด็นการติดตามคนหายของสื่อมวลชนเมื่อเห็นประกาศจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จากประเด็นการติดตามเด็กหายที่มีผู้ให้ความสนใจช่วยแพร่เผยข้อมูล นำมาสู่การขยายผลชุดข้อมูลการสื่อสารกับสังคมของมูลนิธิกระจกเงา ในด้านการติดตามคนหายวัยผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุพลัดหลงที่มีอาการทางสมอง ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊กได้อธิบายว่าสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก มีมุมมองและทัศนคติที่กว้างขึ้นกับคนไร้บ้านที่พบเจอในพื้นที่สาธารณะ ซึ่งผลจากการสื่อสารนี้ได้สร้างทัศนคติในการเปิดรับข้อมูลการติดตามคนหายวัยผู้ใหญ่ ที่บางคนพลัดหลงไปใช้ชีวิตเป็นคนเร่ร่อนกินนอนอยู่ข้างถนน จนนำมาสู่การแจ้งเบาะแสดจากพลเมืองดีที่พบเห็นคนเร่ร่อน และสงสัยว่าอาจจะเป็นคนหายรายเดียวกันกับที่มูลนิธิกระจกเงากำลังประกาศติดตามหา

2.2 เกิดเครือข่ายผู้สนับสนุนการทำงาน

สมาชิกผู้ติดตามข่าวสารมีความพร้อมในการช่วยเหลือมูลนิธิกระจกเงาติดตามคนหาย ภาคเอกชนร่วมสนับสนุนพื้นที่ประชาสัมพันธ์รูป สื่อมวลชนร่วมนำเสนอข่าว และในกรณีของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กที่เป็นเจ้าของกิจการน้ำดื่มในจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ติดต่อขอนำภาพ

เด็กหายไปติดไว้ที่ขวดผลิตภัณฑ์น้ำดื่มที่ทำจำหน่าย และจากการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ประกอบการน้ำดื่มรายเล็กในครั้ง นี้ ได้ส่งต่อแนวคิดไปยังผู้ประกอบการธุรกิจประเภทอื่นๆ ที่ติดต่อมาทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” อาสาช่วยนำภาพคนหายไป ประชาสัมพันธ์ร่วมกับผลิตภัณฑ์ที่ทำออกจำหน่ายในท้องตลาด มีกลุ่มศิลปิน ดารา ผู้มีชื่อเสียง ร่วมถือภาพประชาสัมพันธ์ติดตามคนหาย ทำให้เรื่องคนหายเป็นที่สนใจของคนในสังคม เกิดเครือข่ายการทำงานที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น นำมาสู่ความร่วมมือร่วมใจในการเสนอตัวเข้ามามีบทบาทผลักดันภารกิจติดตามคนหาย

2.3 สังคมเกิดตระหนักต่อปัญหา และอยากเห็นการเปลี่ยนแปลง

สมาชิกเครือข่ายผู้ติดตามเฟซบุ๊กความตระหนักต่อสถานการณ์คนหายที่เกิดขึ้นในประเทศไทยและอยากเห็นการเปลี่ยนแปลงต่อการแก้ไขปัญหาคนหายในทิศทางที่ดีขึ้น ต่างจากในอดีตที่เรื่องนี้เป็นเรื่องที่ไกลตัวของคนในสังคม ในปี 2556 จึงเกิดความร่วมมือร่วมใจในการขับเคลื่อนปัญหาจากภาคประชาชน มูลนิธิกระจกเงาจึงใช้พื้นที่บนเฟซบุ๊กประชาสัมพันธ์ และเชิญชวนคนในสังคมร่วมลงชื่อผ่านเว็บไซต์ www.chang.org เรียกร้องให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำการจัดตั้งศูนย์ติดตามคนหายภาครัฐ โดยสามารถประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาร่วมลงชื่อได้มากกว่าสามหมื่นราย และจากปรากฏการณ์นี้ก็ส่งผลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยอมรับข้อเสนอและจัดตั้งโครงสร้างศูนย์จัดการคนหายนิรนาม ยอมรับในข้อเรียกร้องจากภาคประชาชน และมีคำสั่งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตำรวจรับแจ้งความคนหายทันทีโดยไม่มีเงื่อนไขของระยะเวลาเป็นข้อกำหนด ซึ่งเหตุการณ์นี้นับว่าเป็นความเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่เกิดจากความร่วมมือร่วมใจของภาคประชาชนชน ที่สร้างประโยชน์โดยตรงให้กับครอบครัวคนหาย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการสื่อสารกับสังคมเพื่อการสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊ก ของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ผู้วิจัยจะขอนำเสนอเนื้อหาในส่วนอภิปรายผลตามปัญหานำวิจัยที่กำหนดไว้กล่าวคือ มูลนิธิกระจกเงามีการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กอย่างไร และการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊ก ของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีผลต่อการสร้างความตื่นตัวทางสังคมในด้านการติดตามคนหายอย่างไร ดังต่อไปนี้

ปัญหานำวิจัยในประเด็นมูลนิธิกระจกเงามีการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กอย่างไร

ผลการศึกษาพบว่ามูลนิธิกระจกเงา ได้ใช้เฟซบุ๊ก สื่อสารเพื่อติดตามคนหายในชื่อเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” โดยเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา ใช้การสื่อสารผ่านช่องทางนี้เป็นหลัก ดังนั้นเฟซบุ๊กจึงเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างเครือข่ายการทำงานระดับประเทศ ซึ่งมีส่วนทำให้มูลนิธิกระจกเงาประสบความสำเร็จ ในการช่วยเหลือติดตามคนหาย กลับคืนสู่ครอบครัว ได้ดีกว่าการสื่อสารในอดีต จากเดิมที่ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อหลัก เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ และยังคงรอการพิจารณาเผยแพร่ข้อมูลจากสื่อมวลชน ซึ่งทำให้กระบวนการประชาสัมพันธ์ติดตามคนหายเกิดความล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งนั่นอาจส่งผลกระทบต่อไปถึงชีวิตของคนหายได้ ปัจจุบันเฟซบุ๊กนี้มีเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลข้อมูลการสื่อสารทั้งการทำประกาศติดตาม การรับแจ้งเบาะแส และการรับเรื่องติดตามคนหาย ทำให้ข้อมูลที่เผยแพร่ออกไปทั้งหมด ได้ผ่านการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำเสนอ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับสังคมได้ทันท่วงทีต่อสถานการณ์ ผ่านการเผยแพร่ข้อมูลลงบนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” กระจายออกไปสู่เครือข่ายผู้ใช้งานเฟซบุ๊กเป็นวงกว้าง สามารถทำหน้าที่เป็นสื่อได้ด้วยตัวเองและยังเป็นแหล่งข้อมูลให้สื่อมวลชนนำเรื่องนั้น ไปขยายต่อเป็นประเด็นข่าว เฟซบุ๊กนี้จึงเป็นแหล่งข่าวหนึ่งที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสื่อมวลชนและสมาชิกผู้ติดตาม

เมื่อเกิดการขยายตัวของเทคโนโลยีการสื่อสาร ประกอบกับพฤติกรรมมารับสื่อของคนเปลี่ยนแปลงไป สมาชิกในสังคมหันมาติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อออนไลน์อย่างเฟซบุ๊กมากขึ้นกว่าในอดีต สอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ที่ให้ข้อมูลว่าการที่มูลนิธิกระจกเงาทำการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก นับเป็นเรื่องที่เข้ากับพฤติกรรมของผู้ติดตามข่าวสารในปัจจุบัน เพราะประชาชนเปลี่ยนการรับสารจากสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ มาที่เฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สะดวกรวดเร็วกว่าสื่อชนิดอื่นๆ และความรวดเร็วที่มาพร้อมกับความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร ก็เป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน ขณะเดียวกันความคิดเห็นของสื่อมวลชน ยังทำให้ผู้วิจัยตระหนักว่า เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีส่วนเกื้อหนุนในสายงานเพราะได้นำข้อมูลการติดตามคนหายของมูลนิธิกระจกเงา ไปใช้เป็นประเด็นนำเสนอข่าวกับสาธารณะ ทางตัวแทนสื่อมวลชนมองว่านักข่าวมีความเชี่ยวชาญในเรื่องการสื่อสาร แต่ไม่ใช่มืออาชีพในการติดตามคนหาย ดังนั้นช่องทางการสื่อสารบนเฟซบุ๊กของมูลนิธิกระจกเงา จึงมีส่วนสำคัญที่สื่อมวลชนสามารถหยิบยกประเด็นมานำเสนอต่อได้ทันที ซึ่งผลข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้มีความสอดคล้องกันในด้านการใช้เฟซบุ๊กเป็นสื่อสังคมออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถนำข้อมูลมาสนับสนุนได้กับแนวคิดเรื่องเครือข่ายการสื่อสาร และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ดังที่ชูวส์ ฤกษ์ศิริสุข (2554) กล่าวถึงการใช้งานเฟซบุ๊ก ว่าประชากรของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย มีอัตราการสมัครเป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างก้าวกระโดด โดยมีสมาชิกเฟซบุ๊ก มากเป็นอันดับที่ 21 ของโลก ในปี 2554 อัตราการเติบโตของผู้ใช้งานในแต่ละปีมีจำนวนผู้ใช้งานสูงขึ้นเป็นอันดับที่ 2 ของโลก โดยลักษณะการทำงานของเฟซบุ๊ก เมื่อเข้าสู่ระบบลงทะเบียนสมาชิกเรียบร้อยแล้ว จะมีระบบเพิ่มและรับเพื่อนสมาชิกเข้าร่วมเครือข่ายการใช้งาน อีกทั้งยังมีหน้าการใช้งานที่เรียกว่า “เฟซบุ๊กเพจ” เข้ามาให้บริการข้อมูลข่าวสารกับผู้ใช้งาน ซึ่งในปัจจุบันได้ถูกนำมาเป็นเครื่องมือตัวหนึ่งในกลยุทธ์การสื่อสารของหน่วยงาน ใช้เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ส่งข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง สมาชิกผู้ใช้งานสามารถเข้าไปกด “ถูกใจ” เพื่อติดตามข่าวสารจากเพจนั้นๆ ได้โดยเฉพาะ และด้วยพัฒนาการทางเทคโนโลยีของสื่อใหม่เฟซบุ๊กจึงเป็นช่องทางการสื่อสารที่หน่วยงานและองค์กรต่างๆ นิยมนำมาใช้มากที่สุดในเวลานี้ และจากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานที่มูลนิธิกระจกเงา มาเป็นเวลากว่า 8 ปี จึงได้มองเห็นพัฒนาการของการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหาย จากในยุคที่องค์กรต้องพึ่งพาสื่อกระแสหลักในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร จนมาสู่ยุคที่องค์กรสามารถทำหน้าที่เป็นสื่อประกาศติดตามคนหาย ส่งข้อมูลไปยังสังคมได้ด้วยตัวเองโดยไม่ต้องรอการนำเสนอจากสื่อมวลชน ทำให้ประชาชนสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้กว้างขึ้น ผ่านช่องทางการสื่อสารบนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จึงทำให้ได้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ ในด้านการสื่อสารกับสังคมเพื่อติดตามคนหายของมูลนิธิกระจกเงา

ประเด็นต่อมาผลการศึกษาในส่วนของการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา พบว่าการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กของมูลนิธิกระจกเงาสามารถสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกผู้ติดตามได้ จากการที่ ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก หรือแอดมิน สามารถสื่อสารโต้ตอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับสมาชิกผู้ติดตามข่าวสาร ทั้งทางกล่องข้อความ และได้ภาพประกาศติดตามคนหาย ทำให้เจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาและสมาชิกผู้ติดตามเกิดปฏิสัมพันธ์การสื่อสารระหว่างกัน ทำให้ทั้งสองฝ่ายเปรียบเสมือนผู้ที่มีส่วนร่วมในการติดตามคนหายด้วยกัน เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จึงก่อตัวเป็นเครือข่ายการทำงาน ที่มีสมาชิกผู้ติดตามคอยเป็นผู้หนุนเสริมการทำงานของเจ้าหน้าที่ เครือข่ายกลุ่มนี้จึงเปรียบเสมือนหุ้นส่วนในการทำความเข้าใจร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่มูลนิธิกระจกเงา ใช้ช่องทางสื่อสารกับสังคมผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นการสื่อสารทางเดียวและพบเห็นได้ไม่บ่อยในประเด็นข่าว จึงทำให้การสื่อสารในอดีตขาดปฏิสัมพันธ์กับประชาชน แตกต่างจากยุคปัจจุบันที่

การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กช่วยให้ประชาชนผู้ติดตามรู้สึกเหมือนได้ใกล้ชิดการทำงาน สามารถสื่อสารโดยตรงมายังเจ้าหน้าที่ และช่วยให้เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์ได้ตอบกับสมาชิกผู้ติดตามเพิ่มโอกาสในการสร้างและขยายฐานเครือข่าย เฟซบุ๊กจึงเป็นช่องทางการสื่อสารที่ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการทำงานของมูลนิธิกระจกเงา

จากปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายผ่านเฟซบุ๊กของเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา สอดคล้องกับผลการศึกษาจากข้อมูลของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กที่ระบุว่าพวกเขาสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้เร็วขึ้น และสามารถช่วยกันทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลไปยังเครือข่ายของตัวเอง อีกทั้งยังสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ร่วมกับการทำงานของมูลนิธิกระจกเงาได้ นอกจากนี้ในฐานะของครอบครัวคนหายและยังเป็นสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กอย่างเช่นพี่น้องจี้ มองว่าสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กไม่ได้ช่วยเหลือหรือมีปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารแค่เพียงเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาเท่านั้น หากแต่ยังเกิดปฏิสัมพันธ์การสื่อสารกันเองระหว่างสมาชิกผู้ติดตาม เช่น การแสดงความคิดเห็นให้กำลังใจครอบครัวคนหาย ซึ่งข้อความเหล่านั้นได้สร้างกำลังใจที่ดีให้กับครอบครัวไม่หมดหวังในการติดตามคนหาย นอกจากนี้ยังมีสื่อมวลชนที่ได้พบเห็นเรื่องราวของคนหาย ที่เผยแพร่ผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้ทำการติดต่อไปยังครอบครัวคนหายเพื่อขอสัมภาษณ์แล้วนำข้อมูลไปเสนอเป็นประเด็นข่าว เฟซบุ๊กนี้จึงเป็นพื้นที่ในการสื่อสารและเป็นเสมือนพื้นที่พบปะ ให้มูลนิธิกระจกเงาและสมาชิกในสังคมได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน และจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตปฏิริยาของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ก็พบว่าข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊กและข้อมูลจากสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก มีความสอดคล้องกับประเด็นข้อค้นพบดังกล่าวคือสมาชิกผู้ติดตาม มีปฏิริยาในการแสดงความคิดเห็น ผ่านการแจ้งเบาะแส การขอพรให้กำลังใจคนหายและครอบครัว ได้ภาพประกาศติดตามที่มูลนิธิกระจกเงาทำการเผยแพร่ รวมถึงผู้ดูแลเฟซบุ๊ก ได้แสดงความคิดเห็นตอบกลับสมาชิกผู้ติดตาม ทำให้ผู้ศึกษาได้เห็นโยงใยการสื่อสารที่เข้าถึงกันของสมาชิกทุกฝ่าย

ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องเครือข่ายการสื่อสารและเครือข่ายสังคมออนไลน์ ดังที่ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และคณะ (2546) กล่าวว่าเครือข่ายหมายถึงคนที่มาพบปะกัน ประชุมกัน และทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน มีสิ่งยึดโยงสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกเครือข่ายบนพื้นที่ฐานความเท่าเทียมกันในด้านการสื่อสาร และการตัดสินใจร่วมกันเพื่อให้สังคมเกิดการพัฒนาในทางที่ดี ส่งผลให้เกิดพลังทวีคูณ ซึ่งในที่นี้การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มูลนิธิกระจกเงา อาจจะได้ไม่มีการพบปะในรูปแบบการพบหน้าหรือประชุมตามแนวคิดดังกล่าวทั้งหมด หากแต่การสร้างปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกนั้น ได้เกิดจากการแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูล สื่อสารตอบโต้กับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊กโดยตรง ซึ่งจะฉายภาพได้

ใกล้เคียงกับรูปแบบการสื่อสารของ Harold J. Leavitt 1973 ที่ได้อธิบายลักษณะการสื่อสารกระจายอำนาจ โดยมีเครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง (The all channel network) สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อเครือข่ายโดยตรง เปิดโอกาสให้สมาชิกมีความสัมพันธ์และสามารถรับทราบปฏิกิริยาการสื่อสารย้อนกลับได้สูงสุด เช่นเดียวกับการสื่อสารและการแสดงความคิดเห็นผ่านประกาศิตตามคนหายที่เผยแพร่อยู่บนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา”

ประเด็นข้อค้นพบต่อมาสรุปเป็นผลการศึกษาจากทางเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้ว่าสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานร่วมกับมูลนิธิกระจกเงาซึ่งเป็นองค์กรพัฒนาเอกชน นั้นเพราะพวกเขาอยากเห็นความเปลี่ยนแปลง และอยากร่วมสนับสนุนพัฒนาการติดตามคนหายของประเทศไทย เครือข่ายสมาชิกผู้ติดตามจึงเป็นผู้ที่มองเห็นปรากฏการณ์และเข้ามามีส่วนร่วม ถึงแม้ว่าพวกเขาจะไม่ใช่ว่าเจ้าของปัญหาตั้งแต่แรกหรือไม่ใช่ครอบครัวผู้ได้รับผลกระทบ แต่เมื่อพวกเขารับรู้ข่าวสารและความต้องการในการช่วยเหลือ พวกเขาก็ปรับเปลี่ยนบทบาทจากผู้อ่าน ผู้ติดตามมาเป็นเหมือนอาสาสมัครที่คอยช่วยเหลือมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งผู้วิจัยขอให้นิยามสมาชิกกลุ่มนี้ว่า “เครือข่ายติดตามคนหาย ภาคประชาชน” เพราะคนกลุ่มนี้ยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมและวางบทบาทตัวเองเข้ามาอยู่ในการกิจเดียวกันกับมูลนิธิกระจกเงา ในการช่วยเหลือติดตามคนหาย และพวกเขาไม่ได้มองว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องของคนใดคนหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หากแต่พวกเขามองเรื่องนี้ว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของสังคม

ผลจากการศึกษาในประเด็นนี้ มีความสอดคล้องกับข้อมูลของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กที่ระบุว่าพวกเขาก็ได้สำรวจตัวเองว่าจะวางตัวอย่างไรให้เกิดประโยชน์กับสังคม สาเหตุที่นำตัวเองเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามคนหาย เพราะมองว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องร่วมกันของสังคม จึงอาสาเข้ามาช่วยในสิ่งที่พวกเขาจะพอช่วยเหลือได้ และกำลังของเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาเพียงฝ่ายเดียว ไม่สามารถทำเรื่องนี้ได้ จึงต้องอาศัยกำลังจากเครือข่ายต่างๆ เข้ามาเป็นหูเป็นตาเป็นจิตสำนึกร่วมกันในการดูแลสังคม พวกเขาจึงช่วยกันเผยแพร่ข้อมูลจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ออกไปยังเครือข่ายของตัวเอง รวมถึงยินดีที่จะนำตัวเองเข้ามาช่วยเหลือและหนุนเสริมการทำงานของมูลนิธิกระจกเงาในด้านต่างๆ เช่น สมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กที่ทำงานด้านการดูแลสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในบริษัทแพลนบี มีเดีย จำกัด (มหาชน) อาสาเข้ามาช่วยเหลือมูลนิธิกระจกเงา ในการเผยแพร่ภาพประกาศิตตามคนหายลงบน จดดิจิทัลบอร์ดที่มีอยู่ทั่วประเทศโดยจัดทำให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ และจากการที่ผู้วิจัย ได้สังเกตปฏิกิริยาผู้ติดตามเฟซบุ๊ก จึงพบกับข้อความการแสดงความคิดเห็นที่มาจากความรู้สึกของสมาชิกผู้ติดตาม เช่น

ประโยคที่บอกว่า “ช่วยแชร์” บ่งบอกได้ว่าสมาชิกผู้ติดตามกำลังทำภารกิจนี้ร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา

ประเด็นการค้นพบนี้เป็นตัวอย่างและเป็นการอธิบายภาพของแนวคิดเครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ดังเช่น ชัชวาล ทองดีเลิศ , (2553) ที่ให้ความหมายไว้ว่าองค์กรพัฒนาเอกชน หมายถึงองค์กรที่ไม่ใช่ของรัฐ และไม่มีภาคธุรกิจแสวงหาผลกำไร ก่อตั้งและดำเนินการโดยกลุ่มบุคคลที่มีความมุ่งมั่นเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา โดยเฉพาะปัญหาด้านสุขภาพชีวิตของกลุ่มคน ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนผู้ทุกข์ยากที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กล่าวถึงการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายติดตามคนหายของมูลนิธิกระจกเงา โดยผู้ศึกษาได้เชื่อมโยงความมีส่วนร่วมจากสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก เข้ามามีบทบาทต่องานพัฒนาสังคมด้านการติดตามคนหาย ดังนั้นนิยามคำว่าเครือข่ายขององค์กรพัฒนาเอกชน จึงไม่ได้จำกัดไว้เพียงองค์กรหรือมูลนิธิกระจกเงา หากแต่ยังรวมถึงเครือข่ายการภาคประชาชนหรือสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมต่อกระบวนการติดตามคนหายในนามของตัวเอง โดยมีมูลนิธิกระจกเงาเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ จนเกิดเป็นพลังของเครือข่ายเข้าไปเป็นที่พึ่งของผู้ทุกข์ยาก และเป็นเครือข่ายที่ร่วมผลักดันการทำงานให้กับภาครัฐ

ในส่วนของประเด็นข้อค้นพบต่อมา ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นผู้กำหนดประเด็นการสื่อสารกับสมาชิกผู้ติดตาม เพราะนอกจากประกาศติดตามคนหายแล้ว ยังมีการสื่อสารที่ถ่ายทอดมาจากประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่เสริมไปกับการเผยแพร่ประกาศติดตามคนหาย เพื่อให้เกิดความน่าสนใจในการติดตามข้อมูลข่าวสารของสมาชิก ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊กได้ระบุว่าก่อนที่การสื่อสารของมูลนิธิกระจกเงาจะมาถึงจุดนี้ได้ เจ้าหน้าที่ต้องมาวิเคราะห์กันว่าสมัยก่อนทำไมถึงมีคนมาติดตามการทำงานจากเฟซบุ๊กนี้น้อยมาก สาเหตุหนึ่งเพราะเนื้อหาที่น่าสนใจมาก มีแต่การส่งภาพประกาศติดตามคนหาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อในพื้นที่ออนไลน์ เพราะเนื้อหาที่น่าสนใจไม่น่าติดตามและจำกัดอยู่ในรูปแบบเดิม ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงพยายามปรับปรุงและเอาความรู้ต่างๆ จากการทำงาน ไปนำเสนอเป็นเรื่องเล่า โดยใช้ความสนใจของสังคมว่าสังคมกำลังให้ความสนใจกับเรื่องอะไร แล้วจึงนำเรื่องคนหายนำเสนอไปให้สอดคล้องกับความสนใจนั้น เพื่อที่จะให้การนำเสนอเนื้อหาอยู่ในกระแสเดียวกันกับพื้นที่ออนไลน์

ซึ่งผลข้อมูลจากการกำหนดประเด็นการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” สอดคล้องกับข้อมูลของสมาชิกผู้ติดตามที่ระบุว่าพวกเขารู้สึกชื่นชอบที่มูลนิธิกระจกเงานำเสนอเนื้อหาที่หลากหลาย นอกจากการเผยแพร่ประกาศ

ติดตามคนหาย และยังชอบอ่านเรื่องเล่าจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพราะอ่านแล้วรู้สึกอยากติดตามเรื่องนั้นต่อ รวมทั้งการให้ข้อมูลที่เป็นความรู้ผ่านภาพกราฟิกที่มูลนิธิกระจกเงา พยายามผลิตออกมานำเสนอ ทำให้ข้อมูลข่าวสารในประเด็นคนหายเป็นประโยชน์และไม่ตึงเครียดไปทั้งหมดและในอนาคตพวกเขายังอยากเห็นพัฒนาการการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ที่ทางเจ้าหน้าที่จะผลิตมานำเสนอผ่าน เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ขณะเดียวกันจากการสังเกตปฏิบัติการของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊กของผู้ศึกษาพบว่า สมาชิกผู้ติดตามให้ความสนใจในประเด็นการสื่อสารที่มูลนิธิกระจกเงานำเสนอ นอกจากประกาศติดตามคนหาย เช่นการนำเสนอเรื่องภาพพร้อมเรื่องเล่าของศิลปิน ดารา นักกีฬา ผู้มีส่วนร่วมในการติดตามคนหาย จะมีสมาชิกผู้ติดตามจะเข้ามาแสดงความรู้สึกยินดีและชื่นชมผู้คนที่เข้ามาช่วยเหลือมูลนิธิกระจกเงา ซึ่งมีผลในด้านของปริมาณการเผยแพร่ข้อมูลที่มากขึ้น การกำหนดประเด็นการสื่อสารจึงมีส่วนทำให้เพิ่มโอกาสในการเผยแพร่ข่าวสารขยายออกไปยังเครือข่ายต่างๆ มากขึ้น โอกาสในการติดตามคนหายจึงมีมากขึ้นตามไปด้วย

ผลจากการศึกษาในประเด็นนี้สามารถสนับสนุนได้กับทฤษฎีเรื่องการสื่อสาร ดังที่ สุธพงษ์ โสธนะเสถียร, (2556) ได้กล่าวว่ากระบวนการสื่อสารที่ประกอบด้วยผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร หรือเรียกย่อว่า SMCR กล่าวถึงกระบวนการการสื่อสารนั้นไม่ใช่ความหมายที่แท้จริงของการสื่อสารเนื่องจากไม่ได้บอกคุณลักษณะที่ทำให้เข้าใจถึงความหมายของการสื่อสาร แต่จะทำให้เข้าใจถึงบทบาทของการสื่อสารระหว่างบุคคลตามที่ Berlo (อ้างถึงในสุธพงษ์ โสธนะเสถียร, 2556) ได้อธิบาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งหนึ่งที่ทำให้ความหมายเหล่านี้อยู่รวมกันคือ การสื่อสารของมนุษย์ ตั้งอยู่บนหลักของความสัมพันธ์ เช่นเดียวกันกับการสื่อสารกับสังคมของมูลนิธิกระจกเงา ที่ต้องอาศัยหลักความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ส่งสาร และสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก โดยมีองค์ประกอบทั้ง 5 ตามทฤษฎีการสื่อสาร SMCR ที่ประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง ผู้รับสาร ปฏิกริยาตอบกลับของผู้รับสาร ในที่นี้ผู้วิจัยขอแนะนำเพิ่มเติมองค์ประกอบที่ 6 คือผลกระทบจากการสื่อสารที่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊กให้ความสำคัญต่อประเด็นดังกล่าว โดยข้อมูลที่นำเสนอจะต้องผ่านการตรวจสอบและพิจารณาจากเจ้าหน้าที่แล้วว่า เนื้อหาที่ได้ทำการเผยแพร่ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อครอบครัวคนหาย หรือการเผยแพร่ข้อมูลที่อาจเป็นสาเหตุให้สมาชิกผู้ติดตามเข้ามาแสดงความคิดเห็นรุนแรง หยาบคาย ต่อหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊กจึงให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้การสื่อสารบนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ดำเนินไปได้ด้วยดี

ปัญหานำวิจัยข้อที่สองในประเด็นการสื่อสารกับสังคมเพื่อสร้างเครือข่ายผ่านเฟซบุ๊กของ “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา ” มีผลต่อการสร้างความตื่นตัวทางสังคมในด้านการติดตามคนหายอย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กของเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงา มีส่วนช่วยกระตุ้นพฤติกรรมมารับรู้ ในประเด็นการติดตามคนหายให้กับกลุ่มสมาชิกผู้ติดตาม เมื่อพวกเขาพบเห็นประกาศที่มูลนิธิกระจกเงาทำการเผยแพร่ ยิ่งเป็นการกระตุ้นให้พวกเขา รับทราบว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการกระตุ้นด้วยการส่งข้อมูลข่าวสารนี้ เป็นสิ่งที่จะช่วยให้สังคมยังคงตื่นตัวและรับรู้ได้ว่าในสังคมกำลังมีคนหายตัวไป และพวกเขา สามารถเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยติดตามหา ซึ่งในส่วนของผู้วิจัยที่เป็นผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่ง ในมูลนิธิกระจกเงา ก็พบว่าทุกครั้งที่เกิดปรากฏการณ์เด็กหาย สังคมจะให้ความสนใจเป็นพิเศษ ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ส่งออกไปได้เกิดการขยายความบอกต่อ และยังเกิดการช่วยกระตุ้นข้อมูลกันเอง ในกลุ่มสมาชิกผู้ติดตาม

ผลจากข้อมูลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อค้นพบที่ได้มาจากสมาชิกผู้ติดตาม ข่าวสารจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ที่ให้ข้อมูลว่าเรื่องราวคนหายที่มูลนิธิ กระจกเงาได้นำเสนออย่างต่อเนื่องนั้น เป็นเหมือนการกระตุ้นให้สมาชิกผู้ติดตามข่าวสารรับรู้และ ตื่นตัวอยู่เสมอ เมื่อมีผู้สนใจในเรื่องนี้มากขึ้นก็จะส่งผลไปยังจำนวนการเผยแพร่ข้อมูลที่มากขึ้น จากการขยายตัวของสมาชิกผู้ติดตาม ในขณะที่เดียวกันสมาชิกผู้ติดตามก็ให้ข้อมูลที่ประโยชน์ พวกเขารอวิธีการสื่อความด้วยภาพการ์ตูน ภาพกราฟิก ที่มูลนิธิกระจกเงานำเสนอ แต่ก็อยาก ให้มูลนิธิกระจกเงา ผลิตสื่อลักษณะนี้อย่างต่อเนื่องเสริมไปกับเรื่องเล่าของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทาง เครื่องข่ายนักสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาลมองเห็นว่าเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิ กระจกเงา” มีผู้ติดตามเป็นจำนวนมาก เป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับจึงอยากให้มีมูลนิธิกระจกเงา ใช้ประโยชน์บนพื้นที่การสื่อสารที่มีอยู่ มาช่วยให้ความรู้กับสังคมในประเด็นเรื่องผู้ป่วยจิตเวช เพราะสังคมยังขาดความรู้ความเข้าใจและยังกลัวผู้ป่วยกลุ่มนี้ ซึ่งบางรายอาจจะเป็นคนที่ย้ายตัว ออกจากบ้านมาใช้ชีวิตเร่ร่อนอยู่ข้างถนน หากทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” มีการนำเสนอประเด็นนี้อย่างต่อเนื่อง ก็จะเป็นผลดีที่ช่วยกระตุ้นการรับรู้และสร้างความตื่นตัว ในการสร้างความเข้าใจกับสังคมต่อการมองผู้ป่วยจิตเวช อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ จากเครือข่ายผู้สนับสนุนการทำงานที่เสนอให้ เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” สื่อสารด้วยการส่งข่าวดีเช่น เผยแพร่เรื่องการพบตัวคนหายออกไปยังสมาชิกผู้ติดตาม แม้ว่าจะต้อง ใช้งบประมาณในการซื้อโฆษณาทางเฟซบุ๊กก็เป็นสิ่งที่มูลนิธิกระจกเงาควรพิจารณา เพราะการ ส่งต่อข่าวดีนี้จะเป็นการช่วยกระตุ้นความรู้สึก ว่าการช่วยบอกต่อข้อมูลจากสมาชิกแฟนเพจ สามารถสร้างความสำเร็จในการติดตามคนหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา

ผลการศึกษาในประเด็นนี้สามารถนำมาต่อยอดใช้ได้กับทฤษฎีเข็มฉีดยา (Hypodermic Needle Model) ดังที่ จินตวิรี เกษมสุข (2554) อธิบายว่าทฤษฎีนี้เชื่อว่าสื่อมวลชน ในที่นี้หมายถึง

มูลนิธิกระจกเงา สามารถเผยแพร่เนื้อหาข่าวสารสู่กลุ่มผู้รับสารและก่อให้เกิดผลจับปล้นตามที่คุณส่งสารตั้งใจไว้ ส่วนใหญ่ใช้ในระยะสั้นเป็นผลในระดับพฤติกรรม เหตุนี้มูลนิธิกระจกเงาจึงต้องนำเสนอข่าวสารในประเด็นการติดตามคนหายอย่างสม่ำเสมอ ด้วยวิธีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ นอกจากประกาศติดตามคนหาย เช่น เรื่องเล่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ ภาพการ์ตูน กราฟิก ออกมาอย่างต่อเนื่องสมาชิกผู้ติดตามข่าวสาร ดังนั้นผู้ส่งสารจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญสุด เพราะสามารถกำหนดข่าวสารไปยังผู้รับ โดยการคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้นได้คล้ายกับแพทย์ที่ฉีดยาผู้ป่วย

ในส่วนขอประเด็นข้อค้นพบต่อมา ผู้วิจัยพบว่าการสื่อสารกับสังคมผ่านเฟซบุ๊กของมูลนิธิกระจกเงา มีผลต่อการสร้างความตระหนักรู้และสร้างความตื่นตัวให้กับสมาชิกผู้ติดตามข่าวสารในสังคมโดยกว้าง เช่นจากการที่มูลนิธิกระจกเงา นำเสนอข่าวการฆาตกรรมเด็กหายต่อเนื่อง 3 ศพ ในปี 2556 จากเหตุการณ์ในครั้งนั้นได้เกิดปรากฏการณ์ ที่สังคมตื่นตัวและให้ความสนใจต่อเรื่องเด็กหาย จนนำมาสู่การกดติดตามข่าวสารจากเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นจำนวนมาก ทางมูลนิธิกระจกเงาจึงใช้โอกาสนี้สร้างความตื่นตัวในประเด็นคนหายให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้ประกาศรณรงค์ให้คนในสังคมร่วมลงชื่อผ่านเว็บไซต์ www.chang.org เพื่อเรียกร้องให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติทำการจัดตั้งศูนย์ติดตามคนหายภาครัฐ โดยในครั้งนั้นมูลนิธิกระจกเงาใช้การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก เชิญชวนประชาชนร่วมลงชื่อเรียกร้องได้มากกว่าสามหมื่นราย ซึ่งการเข้ามามีส่วนร่วมของเครือข่ายผู้ใช้งานเฟซบุ๊กสะท้อนถึงการตื่นตัวและไม่นิ่งเฉยกับเรื่องคนหาย จนพวกเขานำตัวเองเข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนและยกระดับการติดตามคนหายในประเทศไทย

จากข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลของสมาชิกผู้ติดตามข่าวสาร เมื่อพวกเขาทราบข้อมูลการติดตามคนหายที่ทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ทำการเผยแพร่ก็มักจะทำการเกิดการตื่นตัวต่อเรื่องดังกล่าว และมีส่วนร่วมช่วยเหลือทันทีผ่านการแชร์ข้อมูลต่อไปทางเฟซบุ๊กส่วนตัว เห็นได้จากการที่ตัวแทนเครือข่ายสื่อมวลชน บริษัทแพลนบี มีเดีย จำกัด (มหาชน) ช่วยนำภาพคนหายที่ทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ประกาศติดตามไปเผยแพร่ต่อผ่านจอดิจิทัลบิลบอร์ดที่กระจายอยู่ทุกหัวมุมเมืองของประเทศ นับว่าเป็นอีกช่องทางสื่อสารต่อจากเฟซบุ๊ก ที่สามารถสร้างความตื่นตัวให้กับผู้พบเห็นภาพ อีกทั้งยังมีศิลปิน ดารา และผู้มีชื่อเสียง มาร่วมถือภาพประชาสัมพันธ์และนำเสนอภาพคนหายลงในช่องทางการสื่อสารส่วนตัว เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม นับเป็นการกระตุ้นให้สังคมเกิดความสนใจและตื่นตัวต่อเรื่องคนหายอีกครั้ง หรือแม้กระทั่งเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก เล่าเรื่องความยากลำบากในการเข้ามรณณต์เพื่อใช้ในการลงพื้นที่ติดตามคนหาย ก็ได้มีบริษัทเอกชนที่ทราบข้อมูล ติดต่อ

มาร่วมสนับสนุนรถยนต์ให้กับเจ้าหน้าที่มูลนิธิกระจกเงาได้นำไปใช้ในการติดตามคนหาย แสดงถึงความอยากมีส่วนร่วมและตื่นตัวในการเข้ามาช่วยหนุนเสริมเรื่องดังกล่าว เช่นเดียวกับผลการสังเกตปฏิบัติการผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ที่ได้เข้าแสดงความคิดเห็นในรูปแบบต่างๆ เช่นการให้กำลังใจ การมีส่วนร่วมในการติดตาม แม้กระทั่งการดำเนินการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ในที่นี้คือเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังเกตได้จากข้อความแสดงความคิดเห็นในด้านลบ ดำเนินการทำงานที่ล่าช้า นั้นเพราะพวกเขาอยากให้เกิดการติดตามที่รวดเร็วเพื่อความปลอดภัยของคนหาย แต่ก็ยังคงเหมือนว่าการตื่นตัวต่อประเด็นการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสมาชิกผู้ติดตาม ยังปะปนไว้ด้วยถ้อยคำที่แฝงอคติส่วนตัว

จากข้อค้นพบในประเด็นดังกล่าว สามารถนำมาเทียบเคียงได้กับบทความเรื่องสถิติคนหายของประเทศสหรัฐอเมริกา RANI MOLLA (2014) ที่กล่าวถึงจำนวนคนหายในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ลดลงจากปีก่อนๆ อาจมาจากสาเหตุที่เพิ่มขึ้นของช่องทางการสื่อสาร ที่ทำให้ประชาชนตื่นตัวและตระหนักรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดตามคนหายมากขึ้น อย่างเช่นการรับแจ้งผ่านสัญญาณเตือนภัย “Amber Alerts” เมื่อเกิดเหตุการณ์เด็กถูกลักพาตัว โดยข้อความเตือนภัยนี้จะแจ้งไปที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ที่ลงทะเบียนรับข้อมูลโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และนอกจากนี้ยังแสดงข้อความแจ้งเตือนผ่านสื่อโทรทัศน์ ป้ายโฆษณากลางแจ้งขนาดใหญ่ วิทยุ อีกทั้งผู้ให้บริการเฟซบุ๊ก จะส่งการแจ้งเตือนนี้ผ่านระบบอัตโนมัติ “Amber Alerts” ไปยังสมาชิกผู้ติดตามในพื้นที่ที่ทางเฟซบุ๊กกำหนดไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนของประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกา เกิดการตื่นตัวและหันมามีส่วนช่วยเหลือติดตามคนหาย ด้วยการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีในช่องทางต่างๆ ซึ่งอาจจะแตกต่างกันในส่วนของผู้ให้บริการเฟซบุ๊กในประเทศสหรัฐอเมริกาจะเป็นผู้ส่งสัญญาณแจ้งเตือนโดยตรงไปยังสมาชิกผู้ใช้งาน แต่สำหรับประเทศไทยยังไม่มีบริการ “Amber Alerts” บนระบบเตือนภัยอัตโนมัติของเฟซบุ๊ก มูลนิธิกระจกเงาจึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารไปยังเครือข่ายสมาชิกผู้ติดตาม และจากประสบการณ์การทำงานของผู้วิจัยที่มูลนิธิกระจกเงา ก็ทำให้ได้ทราบถึงระบบการติดตามคนหายในประเทศสหรัฐอเมริกาผ่านคำบอกเล่าของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลคนหายๆ ที่ได้ไปศึกษาดูงานกับหน่วยงาน FBI พบว่าเฟซบุ๊กของหน่วยงานติดตามคนหายในอเมริกามีผู้ติดตามน้อย เพราะที่ทุกหน่วยงานในประเทศรวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจตื่นตัวและให้ความสำคัญกับเรื่องการติดตามคนหาย ดังนั้นการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กในอเมริกาจึงยังไม่ใช่ช่องทางหลักเหมือนในประเทศไทย

ประเด็นข้อค้นพบต่อมาผู้วิจัยพบว่า การสื่อสารกับสังคมผ่านเฟซบุ๊กของมูลนิธิกระจกเงา มีผลต่อการสร้างจิตสำนึกสาธารณะในการสร้างความรับผิดชอบร่วมกันต่อสังคมกับสมาชิกผู้ติดตาม เพราะหลังจากการสื่อสารกับสังคมของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊กในประเด็น

ต่างๆ ก็จะได้ความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิกผู้ติดตาม แตกต่างจากในอดีตที่ยังไม่มีช่องทางการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก จึงดูเหมือนว่าการติดตามคนหายเป็นเรื่องของคนในครอบครัวเล็กๆ ที่ต้องแบกรับความรู้สึก แต่ในปัจจุบันที่เฟซบุ๊กเข้ามาอิทธิพลกับการสื่อสารในประเทศไทย และจากการสื่อสารอย่างต่อเนื่องของมูลนิธิกระจกเงา จึงมีส่วนทำให้ประเด็นคนหายไม่เป็นเรื่องเล็กอีกต่อไปในสังคมอีกต่อไป ทั้งนี้มาจากการที่พวกเขาได้พบเห็นข้อมูลข่าวสารที่บอวยขึ้นจากสมาชิกที่ติดตามดู จึงเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ร่วมเผยแพร่และแจ้งเบาะแส นำตัวเองเข้ามาร่วมเป็นส่วนของการติดตามคนหาย เพราะอยากร่วมช่วยเหลือและทำประโยชน์ให้กับสังคม

ผลการศึกษาในประเด็นดังกล่าวจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาจากตัวแทนเครือข่ายสมาชิกผู้ติดตามที่พวกเขา มองว่าปัญหาคนหายในปัจจุบัน เป็นเรื่องร่วมกันของสังคมเพราะสามารถมองเห็นได้ในทางสาธารณะ ซึ่งจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกันต่อสังคมนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเพียงกับกลุ่มคนเล็กๆ แต่ยังมีผลสร้างความตื่นตัวไปยังหน่วยงานหรือองค์กร ที่นำตัวเองเข้ามามีส่วนร่วมต่อการติดตามคนหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงาในรูปแบบต่างๆ และจากการที่ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าฝ่ายสื่อสารการตลาดเพื่อสังคม จึงมีโอกาสได้มองเห็นภาพรวมของการมีส่วนร่วมช่วยเหลือจากบุคคล องค์กร โดยเฉพาะส่วนขององค์กรในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับบทบาทการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม หรือเรียกสั้นๆ ว่าการทำ CSR (Corporate Social Responsibility) ที่เผยแพร่เป็นอย่างมากในปัจจุบัน และเป็นที่น่าสนใจว่าองค์กรที่ได้เข้ามามีส่วนสนับสนุนการทำงานในส่วนนี้ ไม่ได้เข้ามาเพื่อหวังจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรของพวกเขาเพียงอย่างเดียว แต่หากยังได้เข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมผลักดัน แนวทางการติดตามคนหายในหลายรูปแบบให้มูลนิธิกระจกเงา นำไปใช้ต่อยอดสื่อสารกับสังคม และจากสังเกตปฏิกิริยาของสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ก็ได้พบข้อมูลว่าหลังจากที่ทางเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ได้ทำการประกาศติดตามคนหาย นอกจากจะเห็นความมีส่วนร่วมช่วยเหลือผู้เดือดร้อนในสังคมร่วมกันผ่านการกดเผยแพร่ข้อมูลของสมาชิกผู้ติดตามแล้ว ผู้วิจัยยังได้เห็นการแสดงความรู้เป็นห่วงของสมาชิกผู้ติดตาม เช่นการให้กำลังใจ การขอพรให้คนหายปลอดภัยจากอันตราย และการแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจครอบครัวคนหาย ซึ่งการแสดงความคิดเห็นเหล่านี้มาจากการที่พวกเขามีจิตสำนึกร่วมไปปัญหา และอยากจะเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงความรู้สึกที่ดี พร้อมเป็นผู้ช่วยเหลือครอบครัวคนหายร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา

ผลการศึกษาในประเด็นนี้สามารถนำมาต่อยอดได้กับทฤษฎีการสื่อสาร ตามที่ สุรพงษ์ โสภนะเสถียร (2556) ได้กล่าววามมนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันด้วยการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นกระบวนการที่มนุษย์จะต้องใช้ติดต่อกับผู้อื่น โดยมีกระบวนการสื่อสารที่ประกอบด้วย

ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร หรือเรียกย่อว่า SMCR ดังที่มูลนิธิกระจกเงาได้ใช้การสื่อสารเข้าไปสร้างความรู้ ความเข้าใจ และให้สังคมมองเห็นถึงความสำคัญต่อการติดตามคนหาย ผ่าน เฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” ไปยังเครือข่ายสมาชิกผู้ติดตาม ซึ่งเป็นผู้รับสารที่มีส่วนสำคัญต่อการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม และจากผลการศึกษาในครั้งนี้ยังนำมาฉายภาพร่วมกับแนวคิดเครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ดังที่เบญจมาศ ศิริภัทร และ สุรพล มุละดา (2545) ให้ความหมายว่าองค์กรพัฒนาเอกชน หมายถึงองค์กรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินงานพัฒนาสังคม โดยเน้นการพัฒนาคนเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการเสริมสร้างเครือข่ายประชาสังคมระหว่างองค์กรต่างๆ ทั้งองค์กรชาวบ้าน องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคธุรกิจ สื่อมวลชน และสถาบันการศึกษาเพื่อส่งเสริมศักยภาพและสนับสนุนความเข้มแข็งให้กับชุมชน เช่นเดียวกันกับการที่มูลนิธิกระจกเงา ได้สื่อสารให้ประเด็นการติดตามคนหายเป็นเรื่องที่สังคม รู้สึกถึงความสำคัญ และออกมาแสดงความรับผิดชอบในการช่วยเหลือผู้เดือดร้อนร่วมกัน ด้วยความยินดีและเต็มใจ แม้ว่าประเด็นคนหายจะเป็นเรื่องเฉพาะ ผู้ที่เข้ามาใช้งานไม่ได้เป็นครอบครัวคนหาย นี่ก็บ่งชี้ถึงความสำเร็จอย่างหนึ่งของการสื่อสารกับสังคมของมูลนิธิกระจกเงา

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูล ผ่านการสังเกตโครงสร้างประกาศติดตามคนหายและจากปฏิกิริยาสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก รวมถึงศึกษาผลการเก็บข้อมูลจากสมาชิกเครือข่ายผู้วิจัยขอให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มคุณภาพและยกระดับในการติดตามคนหาย ผ่านเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหายมูลนิธิกระจกเงา” ในประเด็นดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อมูลนิธิกระจกเงา

5.3.1.1 คุณภาพการให้ข้อมูลนอกจากภาพนิ่งที่ทำอยู่แล้ว พบว่าภาพเคลื่อนไหวก็เป็นสื่อสำคัญที่ควรจะต้องทำ เพื่อให้การความหลากหลายและความน่าสนใจในการเปิดรับข่าวสาร โดยผู้วิจัยได้ทำไปแล้วส่วนหนึ่งกับ เฟซบุ๊ก “มูลนิธิกระจกเงา” ซึ่งได้รับความสนใจจากสมาชิกผู้ติดตามและสร้างผลตอบรับที่ดี แต่ก็พบอุปสรรคในเรื่องของบุคลากรและอุปกรณ์ที่มูลนิธิกระจกเงาต้องหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป

5.3.1.2 ในระหว่างที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตโครงสร้างเนื้อหาจากประกาศติดตามคนหาย พบว่าข้อมูลในส่วนหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อมูลนิธิกระจกเงา ขาดการระบุไว้ในภาพประกาศ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการแจ้งเบาะแสของพลเมืองดี จึงเป็นเรื่องที่มูลนิธิกระจกเงาควรพิจารณาปรับปรุงและเพิ่มเติมเนื้อหา ในส่วนของหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อลงบนภาพประกาศติดตามคนหาย

5.3.1.3 มุลนิธิกระจกเงา ควรสร้างความแปลกใหม่ ในการนำเสนอ ผ่านกิจกรรม วรรณกรรมรูปแบบต่างๆ เพราะทุกความแปลกใหม่จะนำมาสู่ความสนใจ ช่วยกระตุ้นให้คนในสังคม เกิดการจดจำและหันกลับมามองปัญหาคนหายมากขึ้น ซึ่งข้อจำกัดที่พบมูลนิธิกระจกเงา ยังขาดผู้ มีความคิดสร้างสรรค์และผู้ผลิตแคมเปญสื่อสารวรรณกรรม จึงมีความจำเป็นที่มูลนิธิฯ จะต้องสร้าง เครือข่ายการทำงานจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก

5.3.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยชิ้นต่อไป

จากข้อสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ข้อความในประกาศติดตามคนหายที่จัดทำด้วยรูปแบบ เดียวกันทั้ง “ประกาศเด็กหาย” และ “ประกาศคนหายวัยผู้ใหญ่” ได้รับความสนใจจากสมาชิก ผู้ติดตามเฟซบุ๊ก ในการช่วยเผยแพร่ข้อมูลประกาศแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด โดยในส่วนของ “ประกาศเด็กหาย” จะได้รับความสนใจจากสมาชิกผู้ติดตามและได้รับความช่วยเหลือในการ เผยแพร่ข้อมูลที่มากกว่า “ประกาศติดตามคนหายวัยผู้ใหญ่” จากข้อสังเกตตรงนี้ก่อให้เกิดคำถาม นำวิจัยคำถามใหม่ ที่ผู้วิจัยขอเสนอให้นักวิจัยในโครงการต่อไปได้หยิบยกไปเป็นประเด็น การศึกษาในเรื่องของความสนใจช่วยเหลือและติดตามคนหาย โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านการ แจกแบบสอบถามออนไลน์ กับกลุ่มสมาชิกผู้ติดตามข่าวสารบนเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิ กระจกเงา” ซึ่งในส่วนของคำถามงานวิจัยโครงการต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอหัวข้อคำถาม ว่าเพราะเหตุใดสมาชิกผู้ติดตามเฟซบุ๊ก “ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา” จึงให้ความสนใจ และช่วยเผยแพร่ข้อมูลประกาศติดตามเด็กหายมากกว่าประกาศติดตามคนหายวัยผู้ใหญ่

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). *การจัดการเครือข่าย:กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ชัคเชส มีเดีย.
- จินตวิริ์ เกษมสุข. (2554). *การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงสังคม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูวัส ฤกษ์ศิริสุข . (2554). *สื่อออนไลน์ BORN TO BE DEMOCRACY*. กรุงเทพฯ: ประชาไทบุ๊กคลับ.
- ชัชวาล ทองดีเลิศ .(บ.ก.). (2543). *บันทึกกลับ NGOs*. เชียงใหม่ :บริษัทกลางเวียงการพิมพ์ จำกัด.
- เบญจมาศ ศิริภัทร , สุรพล มุละดา .(บ.ก.). (2545). “เอ็น จี โอ” นักพัฒนาระดับรากหญ้าพันธุ์ที่ *สังคมขาด(ไม่)ได้*. กรุงเทพฯ : บริษัท อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป จำกัด.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์ , ชัยวัฒน์ ธีระพันธ์ . (2546). *การสื่อสารสุขภาพ : ศักยภาพของสื่อมวลชนในการสร้างเสริมสุขภาพ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภาพธรรม
- พนารัตน์ ลิ้ม. (2551). *วัฒนธรรมชุมชนเครือข่ายสังคมออนไลน์. วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต* , 5(5), 7-20.
- วิยะดา จูติမ်ชฌิมา. (2553). *เครือข่ายสังคมออนไลน์ : แนวโน้ม ปรากฏการณ์ และจริยธรรมวารสารนักบริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (4), 150-156.*
- ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา. (2555). *คู่มือติดตามเด็กหาย*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิกระจกเงา.
- สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ. (2548). *หลักการสื่อสารองค์กร Principles of Organization Communication*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร . (2556). *ทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: ระเบียบทอง.
- เอกลักษณ์ หลุ่มชมแจ.(2558). *สรุปสถานการณ์คนหายในรอบ12ปี* .สัมภาษณ์ที่มูลนิธิกระจกเงา 12 กุมภาพันธ์
- พัชรา สีนลอยมา, โสรรัตน์ กลับลีลา, วรัชช วิชชวานิชย์, ชัยนันท์ ธีระเต็มพงษ์. (2552). *การจัดการความรู้ด้านการสืบสวนและติดตามคนหายในประเทศไทย*. สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย (สกว.) สืบค้น วันที่ 20 พฤษภาคม 2559, จาก http://ajampat.com/article/Missing_Person.pdf
- มูลนิธิกระจกเงา.(2559). *การดำเนินงานของมูลนิธิกระจกเงาสำนักงานกรุงเทพฯ*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2559, จาก<http://mirror.or.th/aboutmirror.php>

ศูนย์ข้อมูลคนหาย มูลนิธิกระจกเงา.(2558). *ความเป็นมาของศูนย์ข้อมูลคนหายมูลนิธิกระจกเงา*.
สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2558, จาก

<http://web.backtohome.org/aboutweb.php?width=1366&height=768>

ภาษาต่างประเทศ

Harold J. Leavitt .(1978). *Managerial Psychology*. 4th ed. Chicago USA: The University of
Chicago Press.

AMBER Alert. (2010). *Emergency Alert System* .Retrieved May 25, 2016 ,from

https://en.wikipedia.org/wiki/AMBER_Alert

RANI MOLLA. (2014) . *America's Missing Personsby Age, Race and Gender* . Retrieved May
25, 2016 ,from [http://blogs.wsj.com/numbers/americas-missing-persons-by-age-race-
and-gender-1814/](http://blogs.wsj.com/numbers/americas-missing-persons-by-age-race-and-gender-1814/)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวสุธิตา หมายเจริญ

ประวัติการศึกษา

ปี พ.ศ. 2548-2552

นิเทศศาสตร์บัณฑิต สาขาประชาสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานในปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2552 – 2560

หัวหน้าฝ่ายสื่อสารการตลาดเพื่อสังคม มูลนิธิกระจกเงา

