

การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด



นายันทวัฒน์ อาศิรพจนกุล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION TO MITIGATE SEXUAL HARASSMENT SITUATIONS IN
PROMOTIONAL ACTIVITIES

MISTER NUNTAWAT ARSIRAPOJCHANAKUL

สถาบันวิทยบริการ

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

Department of Speech Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2008

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะคุกคามทางเพศในกิจกรรม
ส่งเสริมการตลาด

โดย

นายนันท์วัฒน์ อาศิริพจนกุล


สาขาวิชา

วาทวิทยา


อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช

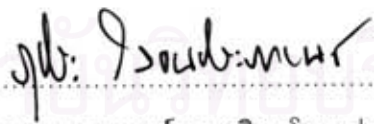
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. ยุธล เบ็ญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒน์านุกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุจิระ โรจนประภายนต์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นาย นันทวัฒน์ อาศิรพจนกุล : การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด. (COMMUNICATION TO MITIGATE SEXUAL HARASSMENT SITUATIONS IN PROMOTIONAL ACTIVITIES) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ.อวยพร พานิช, 139 หน้า.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งศึกษาปัญหาภาวะการถูกคุกคามทางเพศสตรี ที่พบมากขึ้นทั่วไปในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นในครอบครัว หรือในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสตรีในสายอาชีพด้านการส่งเสริมการขายและการตลาด อาทิ พนักงานดูแลลูกค้า (Account Executive), พนักงานขาย (Sales), นักเต้น (Dancer) หรือแม้แต่อาชีพที่เพิ่งเกิดขึ้นมาได้ไม่นานอย่าง เอ็มซีพรีตตี (MC Pretty) นั้นเป็นสายอาชีพที่มีปัจจัยเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศค่อนข้างสูง อันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาภาวะการถูกคุกคามทางเพศและกลวิธีการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับกลุ่มประชากรตัวอย่าง

รูปแบบการวิจัยของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คือการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และมีระเบียบวิธีการวิจัยสองลักษณะ คือ 1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) จากวรรณกรรมทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับ 2) การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยศึกษากลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องจำนวน 30 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสองประเภทใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และวิธีวิเคราะห์เชิงตรรกวิทยา (Logical Analysis)

จากผลการศึกษาพบว่าสตรีในกลุ่มตัวอย่างให้คำจำกัดความของการคุกคามทางเพศต่างกัน และส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาภาวะการถูกคุกคามทางเพศอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งทางวจนภาษาและอวจนภาษา ซึ่งไม่เป็นที่พึงประสงค์ของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตามก็ดียังไม่ปรากฏการร่วมประเวณีหรือการข่มขืนในที่ทำงาน วิธีการจัดการปัญหาของกลุ่มตัวอย่างมีหลากหลายขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในสายอาชีพนั้นๆของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน เช่น เทคนิควิปริตปฏิเสธ และหลบเลี่ยง หรือการหลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดภาวะการถูกคุกคามทางเพศ เป็นต้น

ภาควิชา... วททวิทยาและสื่อสารการแสดงลายมือชื่อนิสิต.....
สาขาวิชา... วททวิทยา.....ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....
ปีการศึกษา...2551.....ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

5084778928 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEYWORDS : SEXUAL HARASSMENTS / MARKETING / COMMUNICATION / EVENTS / MC PRETTY / SALES / ACCOUNT EXECUTIVE / DANCER

NUNTAWAT ARSIRAPOJCHANAKUL: COMMUNICATION TO MITIGATE SEXUAL HARASSMENT SITUATIONS IN PROMOTIONAL ACTIVITIES.


ADVISOR: UAYPORN PANICH, 139 pp.

Sexual harassments are becoming prominent in various contexts in our society nowadays: in household and professions. It is evident that female professionals involved in marketing events and activities are at risk of sexual harassments from different people they have to deal with professionally. Thus, this study is aimed at exploring the sexual harassments problems that female professionals have to encounter in their working environment and attempting in finding the most effective solutions to the problem.

This study is based on quantitative methodology with two main methods: 1) documentary research on related literature and previous research, and 2) field research which includes in-depth interviews of 30 key informants (such as MC pretties, pretties and account executives). The final analysis employs the content and logical analysis.

The findings of this study can be divided into two categories: 1) the problems occurred with key informants are various in different extents such as the verbal harassments, the harassments in body-contacts and the unwilling appointments. 2) The potential solutions depends on the interviewees' experience in this filed which are, for instance, the techniques in negations and avoiding forthcoming threats and risks of sexual harassments in professional setting.

Department :Speech Communication and Performing Arts
Field of Study:....Speech Communication.....
Academic Year : 2008.....

Student's Signature 
Advisor's Signature 
Co-Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยแรงใจ พลังความรักและความห่วงใยจากบุคคลรอบข้างที่ผู้วิจัยให้ความนับถือและรักยิ่ง โดยลำดับแรกผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านของภาควิชาวาทยุทธศาสตร์และสื่อสารการแสดงที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช สำหรับคำแนะนำ ความกรุณา ความห่วงใยและแรงกระตุ้นในการทำวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์เมตตา วิวัฒน์านุกูล สำหรับความกรุณาและคำแนะนำดีๆ ในมุมมองที่หลากหลายเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขาดไม่ได้สำหรับ ท่านกรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุจิระ โรจนประภาณต์ สำหรับคำแนะนำ แรงผลักดัน และกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของอาจารย์ทุกท่านและทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและซึ้งในความหมายของคำว่า “ครู” ยิ่งขึ้น

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เริ่มต้นขึ้นได้เพราะความห่วงใยและกำลังใจจากเพื่อนๆ สาขาวิชาวาทยุทธศาสตร์ที่ 10 ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกคนสำหรับแรงผลักดันและประสบการณ์ที่ดีอีกช่วงหนึ่งในชีวิต

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ ที่ได้เลี้ยงดูและสั่งสอนให้ลูกเป็นอย่างไรในวันนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความรัก” ที่คุณพ่อและคุณแม่ให้มา ลูกภูมิใจและรักคุณพ่อกับคุณแม่มากครับ ขอขอบคุณคุณนันทพร อาศิริพจนกุล พี่ชายที่รักสำหรับคำแนะนำให้น้องคนนี้ และสุดท้ายขอขอบคุณคุณณัฐธิยา วงศ์วัฒนพล ที่เป็นกำลังใจที่ดีให้ตลอดมา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 ปัญหำนำวิจัย.....	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัยและการคัดเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่าง.....	6
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	9
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล.....	11
2.1.1 ความคิดพื้นฐานของการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	11
2.1.2 กระบวนการของการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	13
2.1.3 การโน้มนำวจิตใจ (Persuasion).....	19
2.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	25
2.1.5 การสื่อสารระหว่างบุคคล แบบพบหน้า (Face- to-Face).....	26
2.2 ความหมาย แนวคิดและกฎหมายเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ.....	29
2.2.1 ความหมายของการคุกคามทางเพศ.....	29
2.2.2 ลักษณะและรูปแบบของการคุกคามทางเพศ.....	30
2.2.3 ผลกระทบของการคุกคามทางเพศที่มีต่อผู้ถูกคุกคามทางเพศ.....	33
2.2.4 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศ.....	35

บทที่	หน้า
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเชิงจิตวิทยา.....	37
2.3.1 ที่มาของความคับข้องใจ.....	38
2.3.2 ปฏิกริยาต่อความคับข้องใจ.....	39
2.3.3 ทฤษฎีการปรับตัว การเผชิญปัญหาและกลไกการป้องกันตนเอง.....	40
2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการแก้ปัญหา.....	47
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
2.4.1 งานวิจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนงานภาครัฐต่อการล่วงละเมิด/การคุกคามทางเพศในปี 1987-94.....	50
2.4.2 การวิเคราะห์แนวตั้งถึงอิทธิพลของพฤติกรรมและการล่วงละเมิดทางเพศที่มีผลต่อการทำงานและจิตใจ.....	51
2.4.3 การคุกคามทางเพศในสถานที่ราชการ ที่เกี่ยวกับเรื่องเพศ.....	52
2.4.4 การคุกคามทางเพศในที่ทำงาน.....	54
3. ระเบียบวิธีวิจัยและกระบวนการวิจัย.....	59
3.1 รูปแบบและขั้นตอนการวิจัย.....	60
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
3.4 การสร้างเครื่องมือวิจัย.....	62
3.5 การทดสอบเครื่องมือ.....	63
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
3.8 สถานที่ที่ทำการวิจัย.....	64
3.9 ระยะเวลาที่ใช้ทำการวิจัย.....	64
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
4.1 บทสัมภาษณ์ผู้ที่ทำงานกิจกรรมส่งเสริมการตลาด	
4.1.1 ผู้ที่ประกอบอาชีพ เอ็มซีพริตตี้.....	66
4.1.2 ผู้ที่ประกอบอาชีพ พนักงานดูแลลูกค้า.....	80
4.1.3 ผู้ที่ประกอบอาชีพ พนักงานขายรถยนต์.....	91
4.1.4 ผู้ที่ประกอบอาชีพ แดนเซอร์.....	103
4.2 บทสัมภาษณ์ผู้รับจัดงาน.....	111

บทที่	หน้า
4.3 บทสัมภาษณ์ลูกค้า.....	118
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	124
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	126
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	128
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	132
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	134
รายการอ้างอิง.....	135
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	139



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ลักษณะความแตกต่างที่สำคัญระหว่างช่องสารระหว่างบุคคลและช่องสาร สื่อมวลชน.....	22
2	แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยวจนภาษาที่เอ็มซีพริตตี้เคยมี..... ประสบการณ์.....	79
3	แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยอวจนภาษาที่เอ็มซีพริตตี้เคยมี..... ประสบการณ์.....	79
4	แสดงการแก้ปัญหาการถูกคุกคามทางเพศของเอ็มซีพริตตี้ด้วยวจนภาษา..... และอวจนภาษา.....	79
5	แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยวจนภาษาที่พนักงานดูแลลูกค้าเคยมี ประสบการณ์.....	89
6	แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยอวจนภาษาที่พนักงานดูแลลูกค้าเคย มีประสบการณ์.....	90
7	แสดงการแก้ปัญหาการถูกคุกคามทางเพศของเออีด้วยวจนภาษาและอวจน ภาษา.....	90
8	แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยวจนภาษาที่พนักงานขายรถยนต์เคย มีประสบการณ์.....	101
9	แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยอวจนภาษาที่พนักงานขายรถยนต์ เคยมีประสบการณ์.....	102
10	แสดงการแก้ปัญหาการถูกคุกคามทางเพศของพนักงานขายรถยนต์ด้วยวัจ นภาษาและอวจนภาษา.....	102
11	แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยวจนภาษาที่แดนเซอร์เคยมี ประสบการณ์	109
12	แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยอวจนภาษาที่แดนเซอร์เคยมี ประสบการณ์	110
13	แสดงการแก้ปัญหาการถูกคุกคามทางเพศของแดนเซอร์ด้วยวจนภาษา และอวจนภาษา	110

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1		หน้า
1	ภาพแผนภูมิการโน้มน้าวใจ.....	20
2	ภาพแผนภูมิกระบวนการเผชิญความเครียด.....	49
3	ภาพแผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ของการทำงานในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด....	127
4	ภาพแผนภูมิแสดงการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด.....	127



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคุกคามทางเพศเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมมาตั้งแต่อดีตและสืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน จะแตกต่างกันเพียงแค่การรับรู้เรื่องการคุกคามทางเพศที่พูดถึงกันกว้างขวางขึ้นในสื่อต่างๆ รวมไปถึงถึงในแวดวงสังคมต่างๆ เพราะการคุกคามทางเพศนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกบริบทของสังคม อาทิ การคุกคามทางเพศในสังคมการทำงาน ในสำนักงาน การคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในกลุ่มข้าราชการ การคุกคามทางเพศในที่สาธารณะ เช่นในรถประจำทาง สะพานลอย เป็นต้น

การคุกคามทางเพศสามารถพบได้ในทุกลักษณะ เช่น ลักษณะงาน สีมืด ตำแหน่งงาน สภาพฐานะทางเศรษฐกิจ (เคย์ โคนอลและเมอร์เกอร์ 1994, หน้า409) และการคุกคาม ลวนลาม การล่วงละเมิดทางเพศ อาจเกิดได้หลากหลายรูปแบบ (บีเวอริส, 1986) ไม่ว่าจะเป็นจากผู้ชาย คุกคามสตรีหรือ สตรีคุกคามผู้ชายก็ตาม

การคุกคามทางเพศทำได้หลายทาง ทางกาย ทางวาจา ทางสายตา หรือการกระทำชำเรา (อรพินท์ สฟโชคชัย : 2542) เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นทุกยุคสมัย วิธีการของชายหรือหญิงที่มีพฤติกรรมดังกล่าวยังคงมีมากมายหลากหลายวิธี อาทิเช่น การเข้ามาพุดจา ลวนลามตรงๆ บางราย อาจมีชั้นเชิงมากกว่านั้น เช่น การเข้ามาทำตีสสนิท พุดเล่น หรือบางรายอาจมีการให้ผู้อื่นเข้ามา ทาบตามก่อน เป็นต้น แต่จะด้วยวิธีการใดก็ตาม ผู้กระทำต่างหวังผล คือ การได้ใกล้ชิดสนิทสนม การได้รู้จักพุดคุย และหลายๆราย หวังที่จะได้มีเพศสัมพันธ์กับชายหรือหญิงที่ตนหมายตา นอกจากนี้ยังคงมีผลสำรวจจากหลายสำนักในเรื่องของการคุกคามทางเพศ อาทิ สำนักวิจัยเอแบค โพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้เคยทำการสำรวจเกี่ยวกับภัยคุกคามทางเพศซึ่งพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างกว่า 1,331 คน พบว่า ร้อยละ 93 ระบุว่าปัญหาการคุกคามและล่วงละเมิดทางเพศสูงกว่าในอดีต

สาเหตุของการคุกคามทางเพศมีหลากหลายประการ เช่น เกิดขึ้นจากผู้ชายชอบที่จะแสวงหาความสนุกทางเพศจากสตรี หรือ สตรีมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นให้ผู้ชายนึกคิดไปว่าเธอมีใจให้กับผู้ชายเหล่านั้น ยังพบอีกว่า เพศและอาชีพมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การถูกคุกคามทางเพศ ลักษณะที่ดึงดูดใจทางเพศนั้น คือ ความสวย (วิมณา ธรรมปรีชา : 2533) ทั้งนี้ อาชีพของสตรีที่เสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศมีมากมายหลากหลายอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพประเภทของการบริการ เช่น แอร์โฮสเตส พนักงานบริการตามสถานที่ต่างๆ เป็นต้น

นอกจากอาชีพประเภทงานบริการ สตรีที่อยู่ในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการขาย โดยเฉพาะอาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการตลาดในปัจจุบันที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการขาย อาทิ พนักงานดูแลลูกค้า (Account Executive), พนักงานขาย (Sales) หรือแม้แต่อาชีพที่เพิ่งเกิดขึ้นมาได้ไม่นานอย่าง เอ็มซี พริตตี้ (MC Pretty) เหล่านี้นับเป็นอาชีพที่ติดอันดับความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศเป็นอันดับต้นๆ

1. การตลาดทางตรง (Direct Response Marketing) ได้แก่ อาชีพพนักงานดูแลลูกค้า (Account Executive : AE)
2. การจัดกิจกรรมการขายหรือแสดงสินค้าและการสนับสนุนรายการต่างๆ (Event and Sponsorships) ได้แก่ อาชีพ เอ็มซีพริตตี้ (MC Pretty)
3. การจัดงานแสดงสินค้า (Event, Trade Shows) ได้แก่ อาชีพ เอ็มซีพริตตี้ (MC Pretty)
4. การบริการเพื่อความบันเทิงของลูกค้า (Customer Service) ได้แก่อาชีพ แดนเซอร์ (Dancer)
5. การขายแบบตัวต่อตัว (Personal Sales or Face-to-face Selling) ได้แก่ อาชีพเซลล์ (Sales) โดยเฉพาะขายรถยนต์ตามโชว์รูม และงานแสดงต่างๆ

การตลาดทางตรง (Direct Response Marketing) สามารถเกิดขึ้นได้ในสื่อหลากหลายประเภท ในหลายสถานที่ และในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการตลาดทางตรงที่เป็นการซื้อขาย หรือให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ การซื้อขาย หรือเจรจากันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การขายตรงผ่านจดหมายหรือการขายโดยใช้พนักงาน เป็นต้น ซึ่งการตลาดทางตรงสามารถทำให้ลูกค้าตระหนักรู้ในตราสินค้า หรือบริการ สามารถเปลี่ยนทัศนคติ หรือความพึงพอใจ และยังสนับสนุนให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ

ได้อย่างดี (Arens, 2002; Roberts & Berger, 1999) การตลาดทางตรงเป็นเครื่องมือสื่อสารเชิง ปฏิสัมพันธ์ที่รวดเร็ว สนับสนุนให้ผู้ซื้อ และผู้ขายสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้โดยตรง (Arens, 2002) และเหมาะสำหรับการตลาดแบบเจาะจงตัวลูกค้า แต่ไม่เหมาะกับการตลาดแบบ สาธารณะ (Nonpublic) สามารถส่งมอบในสิ่งที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ เพราะการตลาดทางตรงมุ่งใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งฐานข้อมูลลูกค้าทำให้องค์กรรู้จักลูกค้า และทำให้ทราบว่าควรสื่อสารการตลาดหรือส่งมอบผลประโยชน์ที่เหมาะสมเช่นไร ไปยังลูกค้ากลุ่มหนึ่งๆ หรือรายหนึ่งๆ (Kotler & Armstrong, 1999; Phelps & Johnson, 1996, cited in Anantachart, 2001)

การจัดกิจกรรม และสนับสนุนรายการต่างๆ (Event and Sponsorships) กิจกรรมทางการตลาดคือสถานการณ์ส่งเสริมการขายรูปแบบหนึ่งที่มุ่งดึงดูดความสนใจจากลูกค้าเป้าหมาย สร้างความสัมพันธ์โดยดึงลูกค้าให้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมและทำให้ลูกค้าเกิดการเชื่อมโยงตราสินค้ากับรูปแบบของกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงตำแหน่งของตราสินค้า (Duncan, 2002) ส่วนการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ถือเป็นกาให้ทุนทรัพย์สนับสนุนองค์กรบุคคลหรือกิจกรรม โดยแลกกับการเชื่อมโยงตราสินค้าของผู้สนับสนุนเข้าร่วมในสิ่งที่องค์กรสนับสนุนนั้น (Duncan, 2002) ชนิดของกิจกรรม หรือรายการที่เข้าไปสนับสนุนอาจเป็นได้ทั้ง กีฬา (Sport Marketing) ความบันเทิงรูปแบบต่างๆ (Entertainment) เทศกาลงานประจำปี (Festival, Fairs and Annual Events) กิจกรรมเพื่อชีวิต และสังคม (Causes) ศิลปะวัฒนธรรม (Art and Culture) ตลอดจนการสนับสนุนจัดสร้างแหล่งชุมชนต่างๆ (Venue Marketing) (Arens, 2002)

การจัดงานแสดงสินค้า (Trade Shows) เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่ลูกค้าผู้สนใจไปร่วม ชุมชุมพบปะกับฝ่ายองค์กรธุรกิจ ณ สถานที่ในช่วงเวลาหนึ่ง ที่เหมาะสมเพื่อเยี่ยมชมสินค้าหรือบริการที่ฝ่ายองค์กรธุรกิจนั้นนำมาจัดเสนอ โดยฝ่ายองค์กรธุรกิจจะออกร้านเพื่อสาธิต ให้ข้อมูล ไขข้อสงสัย และขายสินค้าหรือบริการ โดยวัตถุประสงค์สำคัญขององค์กรธุรกิจที่จัดงานแสดงสินค้านั้น ก็เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าปัจจุบัน และหาโอกาสดึงลูกค้าใหม่ ให้ลูกค้าได้มีโอกาสพบปะ สื่อสารกับฝ่ายองค์กรอย่างใกล้ชิด โดยอาศัยการตลาดแบบตัวต่อตัว หรือการร่วมสัมมนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่องค์กรและลูกค้าจะมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างดี (Duncan, 2002)

การบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าทั้งโดยตัวบุคคล ทางโทรศัพท์ จดหมาย หรือระบบอัตโนมัติต่างๆ มีการออกแบบ จัดการ และสื่อสารเพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเป็นมากกว่าการมุ่งขาย โดยการบริการลูกค้าเป็นได้ทั้งการให้ข้อมูล และคำแนะนำกับลูกค้า ยืนยันคำสั่งซื้อต่างๆ ของลูกค้า ติดต่อกับลูกค้าเพื่อสร้างสรรค์ และจัดส่งสิ่งซึ่งเป็นความต้องการเฉพาะของลูกค้า จัดการเอกสาร และค่าใช้จ่ายต่างๆของลูกค้า ตลอดจนแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้า (Lovelock, 1992) รวมทั้งการให้บริการหลังการขาย

การขายแบบตัวต่อตัว (Personal Selling or Face-to-Face Selling) เป็นรูปแบบของการตลาดทางตรงที่เก่าแก่ที่สุด เป็นการขายโดยใช้พนักงานขายรถยนต์นำเสนอสินค้าแบบปากเปล่าในรูปของการสนทนากับผู้ที่ซื้อ หรือลูกค้าเป้าหมายด้วยความตั้งใจที่จะขาย (Kitchen, 1999) เป็นการสื่อสารสองทางแบบ active ที่พนักงานขายรถยนต์จะนำเสนอคุณค่าอันเป็นประโยชน์ให้กับลูกค้า จัดหาสินค้าตามความต้องการต่างๆ ให้กับลูกค้า ตลอดจนได้ตอบปัญหา และแก้ไขข้อสงสัยต่างๆ ให้กับลูกค้าได้ทันที ณ ขณะที่เกิดการสื่อสาร

จากความหมายต่างๆ ของกลุ่มอาชีพดังกล่าวข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าสตรีที่ประกอบอาชีพดังกล่าวจะมีอัตราการเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศมากกว่าอาชีพอื่น สาเหตุเพราะจะใกล้ชิดกับลูกค้าโดยตรง อีกทั้งสังคมไทยมีการสอนให้รู้จักการมีสัมมาคารวะ “สัมมาคารวะ” หมายถึง การประพฤติ ปฏิบัติ การแสดงออกซึ่งกริยาท่าทาง มารยาท นอบน้อม สุภาพ วาจาสุภาพอ่อนหวาน ไพเราะ มีเสน่ห์ งดงามวล ต่อผู้ที่เป็นผู้ใหญ่กว่า และนี่เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ทำให้สาว ๆ ที่ประกอบอาชีพดังกล่าวถูกมองเป็นเป้าหมายในการคุกคามทางเพศและเพศหญิงเป็นเพศที่มีอำนาจการต่อรองต่ำกว่าเพศชายอยู่แล้ว (พินศิริ นามสีฐาน : 2543) อย่างไรก็ตาม สตรีหลายคนประกอบอาชีพ เอ็มซีพีพีดี เออี พนักงานขายรถยนต์ แคนเซอร์ นั้นมีทางออกในการจัดการกับภาวะการถูกคุกคามทางเพศได้ โดยบางคนอาจใช้ไหวพริบปฏิภาณ อาจเป็นคำแนะนำมาจากเพื่อนหรือรุ่นพี่ และบางคนอาจได้มาจากประสบการณ์ตรงของตนเอง

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มุ่งเน้นในการศึกษา “การสื่อสารที่สามารถจัดการภาวะการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด” โดยเฉพาะภาวะการคุกคามทางเพศในอาชีพ เอ็มซีพีรดี ดี เออี พนักงานขายรถยนต์ และแดนเซอร์ ซึ่งจะเป็นการศึกษาถึงบริบทการสื่อสารและภาวะที่มีลักษณะของการคุกคามทางเพศต่างๆ ซึ่งอาจมีมากมายหลากหลายรูปแบบและรวมไปถึงประสบการณ์ของสตรีในอาชีพข้างต้น ที่มีความสามารถในการหลีกเลี่ยงขณะอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าวได้ วิทยานิพนธ์ชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่ “สตรีเพศ” ที่ประสบกับภาวะการคุกคามทางเพศโดยอาจศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการหลีกเลี่ยงภาวะการคุกคามทางเพศโดยไม่ทำให้หน้าที่ในการปฏิบัติงานต้องเสียหายหรือทำให้ถูกกล่าวหาว่าบกพร่องในหน้าที่ด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสิ่งต่อไปนี้

- 1.2.1. เพื่อศึกษาการตระหนักรู้ถึงภาวะการคุกคามทางเพศในการประกอบอาชีพของ เอ็มซีพีรดี ดี, พนักงานดูแลลูกค้า, พนักงานขายรถยนต์ และแดนเซอร์
- 1.2.2. เพื่อศึกษาการสื่อสารและลักษณะวิธีการในการจัดการภาวะการคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน
- 1.2.3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหานำวิจัย

- 1.3.1. การกระทำลักษณะใดที่สามารถเรียกได้ว่าเป็นการเผชิญภาวะการคุกคามทางเพศในอาชีพ เอ็มซีพริตตี้, พนักงานดูแลลูกค้า, พนักงานขายรถยนต์ และแดนเซอร์
- 1.3.2. องค์ประกอบใดบ้างที่เกิดขึ้นในภาวะการคุกคามทางเพศในผู้ที่ประกอบอาชีพ เอ็มซีพริตตี้, พนักงานดูแลลูกค้า, พนักงานขายรถยนต์ และแดนเซอร์
- 1.3.3. การกระทำลักษณะใดที่ผู้ถูกคุกคามทางเพศเชื่อว่าสามารถทำให้รอดพ้นจากสถานการณ์การคุกคามทางเพศได้

ขอบเขตการวิจัยและการคัดเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาถึงการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะการคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด โดยศึกษาเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นกับ เอ็มซีพริตตี้ พนักงานดูแลลูกค้า พนักงานขายรถยนต์ และแดนเซอร์ สถานการณ์การสื่อสาร วิธีการคุกคามทางเพศ รวมถึงไปถึงวิธีการรับมือ การแก้ปัญหาและการหลีกเลี่ยง การถูกคุกคาม โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร จากนั้นจะเข้าไปสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เพื่อเก็บข้อมูลนำมาตั้งเป็นคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากสตรีที่ทำงานเป็น เอ็มซีพริตตี้ พนักงานดูแลลูกค้า พนักงานขายรถยนต์ และแดนเซอร์ อาชีพละ 5 คน ผู้รับจัดงาน (ออแกนไนเซอร์) และลูกค้าที่มีการจัดงานกิจกรรมทางการตลาด อีกจำนวนอย่างละ 5 คน โดยจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงวิธีการและสถานการณ์การสื่อสารที่สามารถเรียกได้ว่าเป็นภาวะการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นกับสาวที่ประกอบอาชีพ เอ็มซีพริตตี้, พนักงานดูแลลูกค้า, พนักงานขายรถยนต์ และแดนเซอร์

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

- การคุกคามทางเพศ** พฤติกรรมที่ไม่ได้เชื้อเชิญหรือพึงพอใจในท่าทีเกี่ยวกับเรื่องเพศ ซึ่งแสดงออกโดยการคุกคาม ทำให้บุคคลที่ถูกคุกคามทางเพศรู้สึกถูกเหยียดหยาม ดูถูกศักดิ์ศรี และหนักใจต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้น” (Mrkwicka, 1994: 123)
- กิจกรรมทางการตลาด** กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการขายหรือเพื่อให้ผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของสินค้าหรือบริการนั้นๆ ได้รับรู้ถึงสิทธิ์พิเศษที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ทางบริษัทผู้เป็นเจ้าของสิทธิ์ต้องการให้รับรู้ กิจกรรมทางการตลาดนิยมเรียกทับศัพท์ว่า อีเว้นท์ (Event)
- เอ็มซีพริตตี้** เอ็มซี (MC) เป็นตัวย่อมาจากคำว่า Master of Ceremonies แปลว่า พิธีกร ผู้ดำเนินรายการ โฆษก พริตตี้ หรือ Pretty แปลว่า น่ารัก น่ามอง สวย ถ้า 2 คำนี้อยู่แยกกันจะให้ความหมายในหน้าที่ต่างกัน โดยความหมายในหน้าที่ในงานกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เอ็มซี จะหมายถึงผู้ทำหน้าที่พิธีกรหรือผู้ดำเนินรายการเพียงอย่างเดียว ส่วนพริตตี้ จะหมายถึง ผู้หญิงสาว หน้าตาดี อายุประมาณ 17-30 ที่ทำหน้าที่ต้อนรับและแนะนำสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าเล็กน้อยเท่านั้น สำหรับความหมายโดยรวมของ เอ็มซีพริตตี้ ในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด หมายถึง ผู้หญิงสาวสวยหรือน่ารักที่ทำงานเป็นพิธีกร ผู้ดำเนินรายการแนะนำสินค้าหรือบริการในงานต่างๆ เช่น งานแสดงสินค้า งานออกบูธขายของ งานประชาสัมพันธ์ในที่สาธารณะ หรือในศูนย์แสดงสินค้า ศูนย์ประชุม เป็นต้น สำหรับในปัจจุบันอาชีพ เอ็มซีพริตตี้ จะเป็นงานอิสระ ที่หญิงสาวผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานหรือรับงานเองได้ (Freelance) เอ็มซีพริตตี้ ในที่นี้จะหมายถึง เอ็มซีพริตตี้ ที่เป็นเพศหญิงเท่านั้น ถ้าเป็นผู้ชายจะใช้คำว่า พริตตี้บอย

พนักงานดูแลลูกค้า	ตำแหน่ง Account Executive นิยมเรียกย่อว่า เออี (AE) หมายถึง พนักงานดูแลลูกค้า โดยจะมีหน้าที่ขายโฆษณา เช่น โฆษณาในวิทยุ โทรทัศน์ รวมไปถึงงานขายการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาด (Event) เป็นต้น และเมื่อลูกค้าตกลงในการใช้บริการจากบริษัทต้นสังกัดแล้ว เออีจะมีหน้าที่ในการอธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดของงาน ช่วยดูแล ตอบคำถาม เพื่อเป็นการบริการให้กับลูกค้า
พนักงานขายรถยนต์	พนักงานขายรถยนต์ ซึ่งปกติจะนิยมเรียกสั้นๆว่า เซลล์ บริษัทรถยนต์ หลายแห่งใช้คำว่า ที่ปรึกษาการขาย
นักเต้น	นักเต้น นิยมเรียกทับศัพท์ว่า แดนเซอร์ (Dancer) คือ ผู้ทำหน้าที่ในการทำให้ลูกค้าได้เพลิดเพลินกับการเต้นโชว์ ซึ่งรูปแบบการเต้นจะเปลี่ยนไปตามกรอบความคิด (Concept) ของงาน
ผู้จัดกิจกรรมทางการตลาด	นิยมเรียกว่า “ออแกนไนเซอร์” ผู้ซึ่งถูกว่าจ้างมาจากบริษัทที่เป็นเจ้าของสินค้า เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการตลาด (Event) โดยมีหน้าที่ คิดสร้างสรรค์งานกิจกรรมทางการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง ต้องประสานงาน จัดหาบุคลากร จัดสรร และหาอุปกรณ์ต่างๆที่พึงมีในงานกิจกรรม เช่น เอ็มซีพีริตตี้ พีริตตี้ แดนเซอร์ ฉาก เวที แสง เสียง เป็นต้น ออแกนไนเซอร์ส่วนใหญ่จะเป็นผู้จัดหาและว่าจ้าง เอ็มซีพีริตตี้ และแดนเซอร์เพื่อทำงานในกิจกรรมทางการตลาด และโดยปกติ บริษัทออแกนไนเซอร์จะมีพนักงานดูแลลูกค้า (เออี)
เจ้าของสินค้า	บริษัทผู้มีสิทธิ์ในตัวสินค้าหรือบริการ เป็นผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายสินค้า เจ้าของสินค้าคือผู้เป็นเจ้าของเงินที่ใช้จัดงานกิจกรรมทางการตลาด ซึ่งเจ้าของสินค้าคือผู้ว่าจ้างบริษัทรับจัดงาน (ออแกนไนเซอร์) และมีการจ้างพนักงานขายเพื่อสร้างยอดขาย

ลูกค้า

บุคคลทั่วไปที่สนใจเข้าชมงานแสดงสินค้าหรือการจัดกิจกรรมทางการตลาด ในที่นี้จะหมายถึงลูกค้าเพศชาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ในเชิงวิชาชีพ ผู้ประกอบการ และบุคคลทั่วไปที่สนใจจะทราบถึงลักษณะพฤติกรรม การสื่อสารและภาวะการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานกิจกรรมทางการตลาด เพื่อศึกษาและสามารถนำประสบการณ์จากกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ เอ็มซีพีริตี้, พนักงานดูแลลูกค้า, พนักงานขายรถยนต์, แदनเซอร์, ผู้รับจัดงาน (ออแกนไนเซอร์) และลูกค้า ไปปรับใช้ในการหลีกเลี่ยงอันตรายที่เกิดจากการคุกคามทางเพศในบริบทอื่นๆได้

ในเชิงวิชาการ ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาลักษณะการสื่อสารของบริบทการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นจริงในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานกิจกรรมทางการตลาด เช่น เอ็มซีพีริตี้, พนักงานดูแลลูกค้า, พนักงานขายรถยนต์และแदनเซอร์ ซึ่งในสังคมไทยปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของค่านิยมทางความคิดและวัฒนธรรม อีกทั้งเป็นการขยายความรู้เกี่ยวกับการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นจริงในอีกบริบทหนึ่ง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารและภาวะการคุกคามทางเพศในอาชีพ กิจกรรมส่งเสริมการตลาด เป็นการศึกษาด้านการสื่อสาร การสื่อสารที่กระตุ้นระหว่าง กิจกรรมส่งเสริมการตลาด กับ บุคคลต่างๆ รอบตัวที่เข้ามาสื่อสารด้วย โดยได้วางกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเพื่อนำมาศึกษาไว้ดังนี้

2.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล

- 2.1.1. ความคิดพื้นฐานของการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.1.2. กระบวนการของการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.1.3. การโน้มน้าวจิตใจ (Persuasion)
- 2.1.4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 2.1.5. การสื่อสารระหว่างบุคคล แบบพบหน้า (Face-to-Face)

2.2. ความหมาย แนวคิดและกฎหมายเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ

- 2.2.1. ความหมายของการคุกคามทางเพศ
- 2.2.2. ลักษณะและรูปแบบของการคุกคามทางเพศ
- 2.2.3. ผลกระทบของการคุกคามทางเพศที่มีต่อผู้ถูกคุกคามทางเพศ
- 2.2.4. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศ

2.3. แนวคิดและทฤษฎีเชิงจิตวิทยา

2.3.1. ที่มาของความคับข้องใจ

2.3.2. ปฏิกริยาต่อความคับข้องใจ

2.3.3. ทฤษฎีการปรับตัว การเผชิญปัญหาและกลไกการป้องกันตนเอง

2.3.4. ปัจจัยที่มีผลต่อการแก้ปัญหา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

2.1.1. ความคิดพื้นฐานของการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารถูกจำแนกออกไปหลากหลายรูปแบบและวิธีการ แต่ในแทบทุกกรณีของการสื่อสารที่ไม่ใช่การสื่อสารภายในตนเองล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสิ้น (ชิตาภา สุขพลา, 2546) ดังนั้นมนุษย์เราจึงหาวิธีการการสื่อสารระหว่างบุคคลที่จะทำให้การสื่อสารระหว่างกันและกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ ไมเออร์และไมเออร์ (Myers & Myers) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารที่มีการถ่ายทอด มีความต่อเนื่อง มีการคาดการณ์ มีความซับซ้อนและไม่หยุดนิ่งเพื่อแลกเปลี่ยนความหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ (อ้างถึงในชิตาภา สุขพลา, 2546) สำหรับการสื่อสารระหว่างบุคคลของ ธีรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ ได้ให้คำอธิบายว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลหมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึกและความต้องการของผู้รับสารไปยังผู้ส่งสารและเกิดปฏิกริยาตอบสนอง สารที่สื่อประกอบไปด้วย วจนสาร และอวัจนสาร

เดวิด (De Vito, 1995) ได้กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลคือบางสิ่งบางอย่างที่เราปฏิบัติในชีวิตประจำวัน โดยมนุษย์ได้ใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์หลากหลายเช่น

1. เรียนรู้สิ่งต่างๆ (To Learn)
2. สร้างสานสัมพันธ์กับคนอื่น (To Relate)
3. ควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (To Influence)
4. สร้างความสนุกสนานลดความตึงเครียด (To Play)
5. ร้องขอหรือให้ความช่วยเหลือ (To Help)

สำหรับลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ เดวิดได้กล่าวถึงมี 8 ประการด้วยกันคือ

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการของการติดต่อกัน แนวทาง วิธีการหรือผลที่เกิดขึ้นจึงขึ้นอยู่กับบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย
2. การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะคนเราต้องสัมพันธ์กับคนอื่นเสมอ
3. การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่ไม่สามารถย้อนกลับได้หรือทำซ้ำไม่ได้
4. การสื่อสารระหว่างบุคคลเกิดขึ้นภายใต้บริบททางวัฒนธรรม ซึ่งจะเป็นแนวกำหนดลักษณะและวิธีการในการสื่อสารของบุคคลแต่ละคน
5. การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการของการปรับตัวเข้าหากันของบุคคลซึ่งอาจมีความแตกต่างกันเพื่อสื่อสัมพันธ์กันได้
6. การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นชุดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสลับกันไปอย่างต่อเนื่องทั้ง 2 ฝ่าย
7. รูปแบบความสัมพันธ์ของคู่สื่อสารในการสื่อสารระหว่างบุคคลอาจเป็นแบบเสมอภาคกันหรือแบบประกอบกันก็ได้
8. การสื่อสารแต่ละครั้งจะประกอบไปด้วยมิติทางด้านเนื้อหา และมิติด้านความสัมพันธ์ควบคู่กันไปเสมอ

2.1.2. กระบวนการของการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่มีตัวแปรที่สำคัญมากมายและมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น ตัวเราเอง บุคคลที่เราสื่อสารด้วย อารมณ์ สถานที่ และสถานการณ์ เป็นต้น

ผศ.วินัย เพชรช่วย (<http://www.geocities.com/vinaip/knowledge/pcom.htm>) ได้กล่าวถึงความสำคัญของทักษะในการสื่อสารว่ามีเหตุผลหลายประการที่แสดงว่าทักษะในการสื่อสารมีความสำคัญในองค์กรต่างๆ ระดับโลก ซึ่งให้ความสำคัญต่อความหลากหลายของชนชาติ ถือว่าการสื่อสารเป็นมิติสำคัญอันหนึ่งในหลายมิติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกันของยุคไร้พรมแดน การสอนงาน (Coaching) เป็นวิธีการสำคัญในการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งการสอนงานต้องอาศัยการตั้งคำถาม การรับฟัง การให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อเพิ่มทักษะและความเชื่อมั่นของพนักงาน

การฟังอย่างเข้าใจเป็นกุญแจสำคัญของการจัดการที่มีประสิทธิภาพในกิจกรรมอันมากมายของนักบริหารนั้น เขาใช้เวลาถึง 80% ในการรับฟังคนอื่น และในการทำงานทุกระดับขององค์กร การพูดและการรับฟังกินเวลาไปถึง 75% ของการทำงานในแต่ละวัน 75% ของสิ่งที่ได้รับฟังเป็นการฟังอย่างไม่เข้าใจชัดเจน และ 75% ของสิ่งที่เข้าใจชัดเจน คนเราจะลืมมันไปภายในเวลา 3 สัปดาห์ จึงเห็นได้ว่าทักษะในการสื่อสารซึ่งจำเป็นมากในการทำงาน เป็นทักษะที่คนส่วนมากมีไม่เพียงพอ

การสื่อสารเป็นพื้นฐานที่สำคัญขององค์กร ฝ่ายบริหารส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญต่อทักษะทางการสื่อสารในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีพนักงานที่ขาดทักษะด้านนี้อยู่เป็นจำนวนมาก และจะเพิ่มปัญหาในการทำงานเมื่อมีความหลากหลายของพนักงานมากขึ้น เพื่อลดปัญหาเหล่านี้ องค์กรที่เห็นความสำคัญจึงทุ่มเงินจำนวนมากในการจัดฝึกอบรมทักษะทางการสื่อสารให้แก่พนักงาน มีการสำรวจพบว่าการสื่อสารในทางธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจถึง 75% ของความพยายาม

พนักงานต้องการความสัมพันธ์ที่เหมาะสมเพื่อจะได้ทราบถึงศักยภาพของตัวเอง การมีปฏิสัมพันธ์โดยการสื่อสารทำให้แต่ละคนเพิ่มหรือลดความภูมิใจในตัวเองได้ และรู้ถึงความสามารถของตนในการปฏิบัติงานว่าอยู่ในระดับใด

1. ความหมายของการสื่อสาร

“การสื่อสาร” (Communication) ไม่มีคำจำกัดความที่ตรงกันเป็นสากล สำหรับคำนิยามของคำว่า การสื่อสาร เคยมีผู้รวบรวมได้ถึง 95 ความหมาย

สำหรับในงานวิจัยนี้จะให้ความหมายดังนี้ การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่ “ผู้ส่ง” ส่งสารใดๆ ไปยัง “ผู้รับ” แล้วทำให้ทั้งสองฝ่าย เกิดความเข้าใจตรงกันต่อข่าวสารนั้น (Communication is the process of a sender transmitting a message to a receiver with mutual understanding.) การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีจุดสำคัญอยู่ที่การส่งสารที่ทำให้ทั้งผู้รับและผู้ส่งเกิดความเข้าใจตรงกันหรือเข้าใจต่อสิ่งที่ต้องการให้เข้าใจรับทราบต่อข่าวสารนั้น หากมีการส่งและการรับสารแล้ว แต่ถ้าความเข้าใจไม่ตรงกัน ถือว่าการสื่อสารเกิดความผิดพลาดขึ้น เมื่ออยู่ในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อการสื่อสารนั้น

2. จุดประสงค์ของการสื่อสาร

การสื่อสารเพื่อจูงใจ (Influence) เป็นการสื่อสารไปเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ หรือให้ผู้รับสารกระทำในสิ่งที่เราอยากให้กระทำ เช่น ผู้รับจัดงาน (ออลแกนไนเซอร์) ต้องใช้การสื่อสารตามจุดประสงค์นี้มาก เพื่อกระตุ้นโน้มน้าวหรือสร้างอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของ เอ็มซีพริตตี้ เพื่อให้เรียกคนได้มากหรือขายได้มากตามเป้าหมายของลูกค้า หรือนักการตลาด พนักงานฝ่ายขาย และผู้สมัครรับเลือกตั้ง ล้วนแต่ใช้การสื่อสารเพื่อจูงใจให้ผู้อื่นกระทำตามที่ตนกำหนดไว้

การสื่อสารเพื่อแสดงความรู้สึก (Express Feelings) เป็นการสื่อสารว่าผู้ส่งมีอารมณ์และความรู้สึกอย่างไร ต่อการกระทำ ต่อบุคคล ต่อเหตุการณ์ หรือต่อประเด็นใดๆ ซึ่งสามารถส่งสารได้ทั้งที่เป็นคำพูด หรือไม่ใช้คำพูด เช่น เอ็มซีพริตตี้ “ไม่พอใจที่ลูกค้าเข้ามาพูดจาทะเลาะ” เอ็มซีพริตตี้ อาจพูดเสียงดังกว่าปกติหรืออาจพูดด้วยน้ำเสียงจริงจัง ซึ่งความรู้สึกนี้มักแสดงด้วย “วัจนภาษาและโศดเด่นในอวัจนภาษา” ที่แสดงออก

3. กระบวนการสื่อสาร

การสื่อสารต้องเริ่มด้วยผู้ส่งสาร กำหนดลักษณะของสารและส่งสารนั้นไปยังผู้รับสารซึ่งจะเป็นผู้ทำความเข้าใจสารนั้น การสื่อสารจึงประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วนคือ ผู้ส่งสาร การส่งสาร และผู้รับสาร

ลำดับขั้นในกระบวนการสื่อสาร โดยทั่วไปคนเราจะฟัง วิเคราะห์ และพูด แต่ในระดับที่ซับซ้อนกว่านั้นการสื่อสารจะมีลำดับ คือ 1) เลือกรูปแบบหรือลักษณะของข่าวสารที่จะส่ง 2) ส่งข่าวสารออกไปตามแบบที่เลือกแล้ว 3) รับข่าวสาร 4) ทำความเข้าใจและตอบข่าวสารป้อนกลับ และข่าวสารบางอย่างอาจไม่จำเป็นต้องตอบกลับ

4. การเลือกสื่อในการส่งข่าวสาร

เมื่อต้องการจะส่งสาร ผู้ส่งจะต้องพิจารณาให้รอบคอบว่าจะส่งในลักษณะใด ซึ่งมีอยู่สามลักษณะหรือสามวิธีการหลัก คือ ส่งเป็นคำพูด ส่งเป็นข้อความ และส่งทางภาษากาย

4.1. การส่งสารเป็นคำพูด (Verbal Communication)

การส่งสารเป็นคำพูด หรือ เรียกว่าการสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการสื่อสาร ทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน

การสนทนาแบบพบหน้า (Face to Face) วิธีนี้เหมาะในการให้ข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล สั่งการ มอบหมายงาน การสอนงาน การตอบคำถาม ทำให้สามารถทราบทัศนคติ ความคิด และความรู้สึกของคู่สนทนาได้ และยังสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ด้วย กิจกรรมทางการตลาดจึงนิยมจัดกิจกรรมในที่สาธารณะเพื่อให้ พนักงานขาย และ เอ็มซีพีริตตี้ ได้พบและพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง

4.2. การส่งสารเป็นข้อความ

ทักษะในการเขียนข้อความของคนรุ่นใหม่ปัจจุบันมีปัญหามากกว่ารุ่นก่อน เพราะคนส่วนมากไม่ชอบเขียน หรือเขียนได้แต่ไม่สามารถสื่อความต้องการได้ชัดเจน การส่งสารเป็นข้อความเหมาะสมในการสื่อสารข้อมูลทั่วไป ข่าวสารนั้นอาจส่งผลกระทบในแง่ต่างๆ ต่อคนจำนวนมาก วิธีการส่งสารเป็นข้อความ สำหรับในกิจกรรมทางการตลาดอาจเป็นการติดป้ายโฆษณา เป็นต้น

4.3. การส่งสารเป็นภาษากาย / อวัจนภาษา (Nonverbal Communication)

การสนทนากับบุคคลอื่น จะใช้อวัจนภาษาไปพร้อมกันเสมอทุกครั้ง อวัจนภาษาเป็นภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำหรือข้อความ (Nonverbal Communication) ได้แก่ การแสดงสีหน้าท่าทางและน้ำเสียง และการวางตำแหน่งร่างกายในขณะที่สื่อสารกัน หรืออะไรก็ตามแต่ที่ไม่ใช่ถ้อยคำ แต่สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ ดังที่มีคำกล่าวที่ว่า “การกระทำดังกว่าคำพูด”

การสื่อสารทางอวัจนภาษามีความซับซ้อนมากกว่าการวัจนภาษา ในการสนทนากันระหว่างคนสองคนจะมีการสื่อกันด้วยสามลักษณะ คือ 1) คำพูด 2) เสียง ได้แก่ ระดับเสียง น้ำเสียง นุ่มนวลหรือกระด้าง ความเรียบหรือการสิ้นเครือ 3) การแสดงทางใบหน้า การเคลื่อนไหวของปาก และดวงตา ลักษณะทั้งสามนี้มีน้ำหนักในการสื่อแตกต่างกัน คือ คำพูด 7% เสียง 38% การแสดงทางใบหน้า 55% ผู้รับสารสามารถเข้าใจข่าวสารที่รับมาได้โดยแปลความรวมกัน แต่การตีความจากอวัจนภาษาของแต่ละคน อาจไม่เหมือนกันเพราะความต่างของตัวแปร เช่น การศึกษา พื้นเพครอบครัว ประสบการณ์เบื้องหลัง ฯลฯ

บางครั้งการสื่อสารกันเฉพาะการแสดงออกทางใบหน้า เช่น เมื่อลูกค้าทำอะไรบางอย่างที่เป็นการดูถูกทางเพศ หรืออาจแค่แซว เอ็มซีพริตตี้ ที่ปฏิบัติงานอยู่ เอ็มซีพริตตี้ อาจไม่พูดอะไร เพียงแต่หันหน้ามามองทำตาแข็ง แสดงสีหน้าไม่ยอมรับ ลูกค้าก็สามารถที่จะตีความและรับรู้ได้ว่า เอ็มซีพริตตี้คิดอย่างไร

คุณภาพของเสียง การใช้เสียงให้เหมาะสมมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสื่อสารมาก คุณภาพของเสียงพูด ได้แก่

1. น้ำเสียง คือทัศนคติที่อยู่ในเสียง แสดงความอบอุ่น เป็นมิตร ไม่สบายใจ หรืออื่นๆ
2. ระดับเสียง คือเสียงสูงหรือเสียงต่ำ
3. ความดัง ดังมากหรือนุ่มนวล
4. ความเร็วในการพูด ช้าหรือเร็ว
5. การเว้นระยะในการพูด พอเหมาะเพียงใด

การปรับเปลี่ยนในลักษณะที่กล่าวมานี้ทำให้คุณภาพของเสียงเปลี่ยนไปด้วย และถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลยจะเป็นเสียงพูดที่น่าเบื่อ นอกจากนี้ยังต้องระวังอย่าใช้คำพูด ซ้ำๆ บ่อยเกินไป เช่น คำว่า “นะฮะ แบบว่า แล้วก็ ไซ้ใหม่ ฯลฯ”

ท่าทาง (Gestures) การใช้มือประกอบเป็นเหมือนการพูดอีกแบบหนึ่ง บอกความหมายตามลักษณะที่ใช้ออกไป เช่น เอามือทั้งสองข้างทำวงเสแวงแสดงถึงความโกรธหรือการป้องกันตัว ยกมือทั้งสองตั้งตรงยื่นไปข้างหน้าแสดงการไม่เชื่อ ไม่น่าใจ สงสัย เอามือกอดอกแสดงถึงการปิดการสื่อสาร หรือเตรียมที่จะเป็นผู้พูดบ้าง ปล่อยแขนขนานกับลำตัวแสดงว่าพร้อมจะพูดคุยด้วย มีข้อเสนอแนะ หรือกำลังสบายใจ การชี้นิ้วเป็นการแสดงอำนาจ ไม่พอใจ กำลังอธิบาย แต่การใช้ท่าทางมากเกินไปในการพูดก็อาจจะเป็นการรบกวนผู้ฟัง ทำให้เสียสมาธิได้เช่นกัน

ระยะห่าง (Proxemics) ระหว่างบุคคลในขณะสื่อสารเป็นอวัจนภาษาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการสื่อสารการเข้าไปใกล้ชิดมากเกินไปจะทำให้คู่สนทนารู้สึกอึดอัดได้ แต่ถ้ายืนห่างกันเกินไปก็อาจจะให้ความหมายอื่นได้ เช่นคู่สนทนาไม่สนใจหรือขาดความจริงใจ ชาวสหรัฐชอบให้เพื่อนสนิทหรือคนรักยืนใกล้ชิดตัวเองได้ในระยะ 1.5 ฟุต เพื่อนธรรมดาหรือคนที่ต้องติดต่อทำงานด้วยกันจะยืนห่างกัน ระหว่าง 1.5 –4.0 ฟุต สำหรับบุคคลที่รู้จักกันจะมีระยะห่างในการพูดคุยกัน ระหว่าง 4.0-12.0 ฟุต ระยะห่างระหว่างบุคคลกำหนดแตกต่างกันตามวัฒนธรรม คนแถบยุโรป ตะวันออก ละตินหรือชาวอาหรับ จะยืนประชิดตัวเมื่อพูดคุยกัน จึงต้องศึกษาเป็นกรณีไป

5. ข้อควรปฏิบัติ ระหว่างการสื่อสาร/ สนทนา

1. สร้างความเป็นกันเอง โดยการเริ่มเรื่องเบาๆ เป็นพื้นฐานสำหรับข่าวสารที่จะส่งในครั้งนั้น เพื่อให้ผู้รับสารมีความพร้อมที่รับและทำความเข้าใจเป็นการช่วยให้ผู้รับสารรู้สึกสบายใจที่จะรับฟัง
2. บอกจุดประสงค์ ในการสนทนา ผู้ฟังจะเข้าใจได้ง่ายถ้าหากผู้พูดบอกจุดประสงค์หรือความต้องการให้ผู้ฟังได้ทราบล่วงหน้า แทนการบอกรายการละเอียดก่อนแล้วจึงบอกความต้องการ
3. บอกข่าวสาร ถ้าเป็นการพูดคุยกันเพื่อการจูงใจโน้มน้ำหนักจงบอกไปเลยว่าต้องการให้คู่สนทนาทำอะไร
4. ติดตามผลต่อเนื่อง ถ้าการพูดคุยเป็นไปเพื่อให้คู่สนทนาทราบหรือเพื่อแสดงความรู้สึกก็ไม่จำเป็นต้องติดตามผลต่อเนื่อง แต่ถ้าการพูดคุยกันเป็นการจูงใจ อาจจำเป็นต้องติดตามให้การยอมรับมีผลในทางปฏิบัติ ถ้าหากผู้รับสารไม่สามารถปฏิบัติได้ ก็จะได้ทราบตั้งแต่แรก หรือถ้ามีการหลีกเลี่ยงจะได้ใช้วิธีการให้เกิดการปฏิบัติให้ได้

6. การรับสาร

ขั้นตอนที่สามของกระบวนการสื่อสารคือการรับสาร การสื่อสารจะไม่มีผลถ้าหากผู้รับเข้าใจข่าวสารที่ไม่ตรงกับผู้ส่ง เช่น ข่าวสารที่ส่งไปโดยการพูดจะผิดเพี้ยนถ้าหากผู้รับไม่เต็มใจฟัง มีคนเป็นจำนวนน้อยที่เป็นผู้ฟังที่ดี คนส่วนมากเป็นผู้ฟังที่ใช้ไม่ได้ สาเหตุของการฟังที่ไม่ดีส่วนหนึ่งเกิดจากความแตกต่างในความเร็วของการพูดกับการฟัง คนปกติจะพูด 120 คำต่อนาทีในขณะที่สามารถฟังได้ 500 คำต่อนาที ในการเข้าใจคำพูดจึงเร็วกว่าการพูด ทำให้มีเวลาเหลือที่ทำให้จิตใจล่องลอยไปคิดเรื่องอื่นได้

การเป็นผู้สื่อสารที่ดีจะต้องเป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพด้วย ระดับของการฟังมีอย่างน้อยสามระดับ คือ ฟังบ้างไม่ฟังบ้าง ฟังเพื่อโต้แย้ง และฟังอย่างเข้าใจ

ฟังอย่างเข้าใจ (Projective Listening) เป็นการฟังที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้ฟังฟังอย่างตั้งใจ พยายามเข้าใจข่าวสารของผู้พูดให้ชัดเจนเหมือนกับพูดเอง การประเมินจะทำเมื่อเข้าใจข่าวสารตรงกับผู้พูดแล้ว การฟังโดยเข้าใจสถานะของผู้พูดเรียกว่า ฟังความคิด

ความรู้สึกร่วม (Empathic listening) ไม่หมายความว่าต้องเห็นด้วยกับผู้พูด แต่ผู้ฟังสามารถเข้าใจสถานะและความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้น ชาวสารส่วนใหญ่จะมีทั้งเนื้อหาและความรู้สึก ต้องพยายามเข้าใจทั้งสองส่วน

การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทุกกิจกรรม การเข้าใจในกระบวนการสื่อสาร และปฏิบัติให้ถูกต้องย่อมส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องต่อกัน เป็นผลต่อเป้าหมายของกิจกรรม

การสื่อสาร คือกระบวนการที่บุคคลคนหนึ่งถ่ายทอดสารไปยังอีกบุคคลหนึ่งและบุคคลหลังมีปฏิกิริยาโต้ตอบ (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท, 2542: 2)

2.1.3. การโน้มน้าวจิตใจ (Persuasion)

การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ (Persuasive Communication) การโน้มน้าวใจ คือ การสื่อสารที่จงใจที่จะมีอิทธิพลต่อการเลือก คำว่า “การสื่อสาร” แสดงว่ามีการใช้สัญลักษณ์และมีการปฏิบัติต่อกัน และคำว่า “จงใจ” แสดงว่าการโน้มน้าวใจมีวัตถุประสงค์ ส่วนคำว่า “มีอิทธิพล” แสดงถึงความมุ่งหมายที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและคำว่า “การเลือก” แสดงว่า ผู้รับมีสิทธิที่จะเลือกได้ (กรรณิการ์ อัครดรเดชา, 2539 : 4)

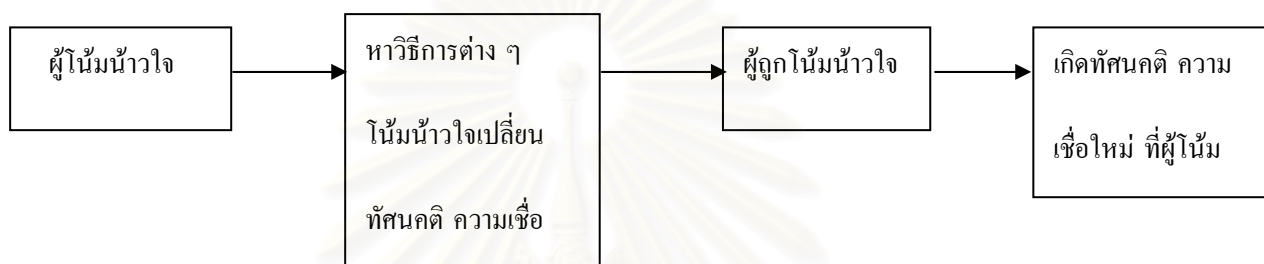
Bettinghaus (1968) ได้นิยาม การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจไว้ว่า “เป็นภาวะหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความพยายาม อย่างแน่วแน่ของคน ๆ หนึ่ง ที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของคนอื่นหรือกลุ่มอื่น โดยผ่านการถ่ายทอดสารบางอย่าง”

Brembeck & Howell ได้ให้ภาพ การโน้มน้าวใจไว้ว่า “เป็นความพยายามอันแน่วแน่ที่จะเปลี่ยนแปลงความคิด และการกระทำ โดยการควบคุมแรงผลักดันของมนุษย์ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

Cronkite (1969) เสริมว่า การโน้มน้าวใจนั้นยังโยงไปถึงเรื่องการควบคุมสัญลักษณ์เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทางด้านพฤติกรรมของผู้ถอดความ หรือตีความสัญลักษณ์นั้น

Scheidel (1967) เรียก การพูดเพื่อการโน้มน้าวใจว่า “เป็นกิจกรรมร่วมกันของผู้พูดกับผู้ฟัง และเป็นกิจกรรมที่ผู้พูดพยายามอย่างแน่วแน่ที่จะอิทธิพลเหนือพฤติกรรม ของผู้ฟังโดยการส่ง สัญลักษณ์ที่เห็นได้หรือได้ยินได้”

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สถานการณ์การโน้มน้าวใจเกี่ยวข้องกับ ความพยายาม ที่จะมอิทธิพลเหนือผู้อื่น โดยมุ่งที่จะเปลี่ยนแปลง หรือมอิทธิพลเหนือ 2 ด้านคือ 1. ทักษะคติ หรือ ค่านิยม 2. พฤติกรรม ซึ่งจะแสดงให้เห็นภาพประกอบนี้



ภาพที่ 1 แผนภูมิการโน้มน้าวใจ

หลักการของกระบวนการโน้มน้าวใจ ในทางปฏิบัติ จะเห็นว่าเป็นประโยชน์อย่างมาก หากเราจะมองกระบวนการโน้มน้าวใจว่า เป็นกระบวนการที่ผู้โน้มน้าวใจพยายามสร้างความสัมพันธ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง ระหว่างภาวะพฤติกรรมและทักษะคติของเขา และของผู้ที่เขาต้องการโน้มน้าวใจ แต่หากการโน้มน้าวใจถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด เช่น ถูกนำไปใช้เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ เป็นต้น และหากเรามุ่งให้ความสำคัญกับภาวะ ความสัมพันธ์ทางภาวะของผู้โน้มน้าวและผู้ถูกโน้มน้าว มากกว่ามุ่งให้ความสำคัญกับลักษณะของสารที่ส่งออกไป เราก็สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาบางอย่าง ได้ เช่น เน้นเรื่องลักษณะการแสดงออกทางด้านทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ซึ่งเกี่ยวข้องใน กระบวนการโน้มน้าวใจ แทนที่จะไปเน้นเรื่องคุณภาพของสาร แต่ในกรณีของการสื่อสารระหว่าง บุคคลเพื่อการโน้มน้าวใจนั้นการแสดงออก และสารที่ออกไปนั้นมีความสำคัญ

การโน้มน้าวใจมีลักษณะดังนี้ (อรวรรณ ปิลาธนีโอวาท, 2542: 5)

1. ผู้โน้มน้าวใจมีความตั้งใจที่จะมีอิทธิพลบางประการเหนือผู้ถูกโน้มน้าวใจ
2. โดยปกติผู้ถูกโน้มน้าวใจจะมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งและผู้โน้มน้าวใจจะพยายามชักจูงผู้ถูกโน้มน้าวใจให้ยอมรับทางเลือกที่ตนเสนอ
3. สิ่งที่ถูกโน้มน้าวใจต้องการคือ การเปลี่ยนแปลงหรือการสร้างหรือการดำรงไว้ซึ่งความคิดเห็น ทศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของผู้ถูกโน้มน้าวใจ ซึ่งจะส่งผลต่อปัจจัยอื่นอันได้แก่ อารมณ์ พฤติกรรม เป็นต้น

โฮฟแลนด์และเจนิส เสนอแนะว่าผลของการโน้มน้าวใจนั้นจะพิจารณาได้ว่ามีต้นตอมาจากการเปลี่ยนทัศนคติและความเชื่อซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความรู้และสำนึก การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก และการเปลี่ยนแปลงการกระทำ (C. Hovland, I. Janis, and H. Kelly อ้างในอรวรรณ ปิลาธนีโอวาท, 2542: 9) โดยสรุปผลของการโน้มน้าวใจสังเกตได้ 3 ประการ

1. การเปลี่ยนแปลงในความรู้และสำนึก (Cognitive Change)
2. การเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ความรู้สึก (Affective Change) ซึ่งมีวิธีการตรวจสอบทางสรีรวิทยา
3. การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม (Behavior Change)

ความรู้และสำนึก อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมไม่สามารถแยกออกจากกันและกันเป็นแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน เมื่อมีการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจเกิดขึ้น ผลจากการโน้มน้าวใจมักจะเกิดขึ้นรวมกัน โฮฟแลนด์และเจนิสมีสมมติฐานว่า การเปลี่ยนแปลงในความรู้และสำนึกความรู้สึก และพฤติกรรมหรือการกระทำจะเกิดขึ้นไม่ได้โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างใดก็ตาม การที่เรามีทัศนคติในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ไม่ได้เป็นเครื่องประกันเสมอไปว่าเราต้องมีพฤติกรรมตามนั้นด้วย มีตัวแปรอื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเช่นกัน

ประสิทธิภาพของสื่อบุคคล Roger with Shoemaker (1997) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของสื่อบุคคลไว้ดังนี้

1. สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบบุคคลวิถี ถ้ารับสารไม่เข้าใจสารก็สามารถโต้ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากแหล่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นเดียวกัน การที่ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลมีระดับของปฏิริยาตอบสนองสูงทำให้สามารถลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับสารเลือกแปลหรือเลือกจำสารได้เนื่องจากสภาพการณ์ที่เห็นหน้ากันบีบบังคับให้ต้องรับสารนั้นไม่ว่าผู้รับสารจะมีความรู้สึก หรือทัศนคติต่อผู้ส่งสารหรือสารอย่างไรก็ตาม
2. สามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้ อาจเปรียบเทียบลักษณะความแตกต่างที่สำคัญระหว่างช่องสารที่เป็นสื่อมวลชนและช่องสารที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลได้ดังนี้

ลักษณะ	ช่องสารระหว่างบุคคล	ช่องสารมวลชน
การไหลของข่าวสาร	มีแนวโน้มที่จะเป็นแบบบุคคลวิถี	มีแนวโน้มที่จะเป็นแบบเอกัตรีตี
ลักษณะของการสื่อสาร	มีลักษณะแบบตัวต่อตัว	ไม่มีลักษณะแบบตัวต่อตัว
ปริมาณของปฏิริยาตอบสนองในขณะทำการสื่อสาร	สูง	ต่ำ
ความสามารถในการลดกระบวนการเลือกในทางจิตวิทยา	สูง	ต่ำ
ความเร็วในการสื่อสารไปยังผู้รับสารจำนวนมาก ๆ	ค่อนข้างช้า	ค่อนข้างช้า
ผลที่อาจเกิดขึ้น	การก่อสร้างของทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	การเปลี่ยนแปลงความรู้

ตารางที่ 2 ลักษณะความแตกต่างที่สำคัญระหว่างช่องสารระหว่างบุคคลและช่องสารสื่อมวลชน

Kat and Lazarsfeld (1995) เห็นว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติและยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด ฉะนั้นสื่อบุคคลจึงมีความสำคัญมากกว่าสื่อมวลชนในชั้นจิตใจ ส่วนสื่อมวลชนจะมีความสำคัญกว่าในชั้นของการให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องและอาจมีบ้างในการสร้างทัศนคติในเรื่องที่บุคคลยังไม่เคยรับรู้มาก่อน

Rogers (1978) ได้กล่าวเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลไว้ว่าจากผลการวิจัยต่าง ๆ พบว่าสื่อมวลชนสามารถเปลี่ยนแปลงการรับรู้ซึ่งหมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่าเมื่อวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพราะข่าวสารที่ถ่ายทอดออกจากสื่อมวลชนอย่างเดียวไม่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังแน่นหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเบททิงฮอส (Bettinghaus, 1968:180) ที่ว่า สื่อมวลชนเป็นเพียงตัวเสริมความเชื่อ และทัศนคติที่มีอยู่เดิมให้ฝังแน่นมากกว่าจะเปลี่ยนทัศนคติอย่างสิ้นเชิง แต่อาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้บ้างในขอบเขตจำกัดของประสบการณ์ ฉะนั้น สื่อมวลชนจึงเป็นเพียงแหล่งความคิด และเป็นผู้วางแนวทางในการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์นั้นเป็นผลจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเห็นหน้าตากันทั้งสิ้น

กลยุทธ์การได้รับความยินยอมพร้อมใจ (Compliance-Gaining Strategies) Whelless, Barraclough and Stewart (1983: 111) ได้นิยามว่า กลยุทธ์แห่งการได้รับความยินยอม มุ่งเน้นไปสู่ผลแห่งพฤติกรรมสื่อสารอันเกี่ยวข้องกับการพิจารณาถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือไม่ก็ตาม ซึ่งอาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมการได้รับความยินยอม เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสื่อสารที่ตัวแทนรับรองให้เกิดขึ้นจากกลุ่มเป้าหมายในพฤติกรรมบางอย่าง มันอาจแสดงถึงการจูงใจให้เกิดการปฏิบัติตามของพฤติกรรม

กลยุทธ์แห่งการได้รับความยินยอม คือเนื้อหาสารที่ตัวแทนเลือกให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการกระทำตามดังความต้องการของตัวแทน ดังการวิจัยของ Marwell and Schmitt (1967 :350) ที่ได้ทำการสำรวจด้วยแบบสอบถามถึง 16 กลยุทธ์ในการได้รับความยินยอมภายใต้ 4สถานการณ์ที่ตั้งขึ้น (ในบริบทของการทำงาน ครอบครัว การขาย และเพื่อนร่วมห้อง) ซึ่งผลการศึกษานับสนุนแนวคิดของเทคนิคการได้รับความยินยอมที่ได้นำมาใช้ ซึ่งRubin (1994 : 142) อธิบายว่า การวิจัย

เกี่ยวกับการได้รับความยินยอม มุ่งเน้นไปยังทางเลือกของคนที่จะใช้ในการพูดเพื่อโน้มน้าวให้ผู้อื่น เกิดพฤติกรรมที่ได้ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว ,เทคนิควิธีการ 16 วิธี เป็นลักษณะภาษาและวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความยินยอม และเกิดพฤติกรรมตามที่ต้องการในที่สุด ในการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างให้เกิดการซื้อประกันชีวิตนั้น ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ส่งสารที่มีส่วนสำคัญในการเลือกใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งใน 16 วิธีข้างต้น อันนำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้รับสารนั้นคือผู้ที่คาดหวังว่าจะทำประกันชีวิตนั่นเอง (ที่มา Source : Marwell, G., & Schmitt, D.R. (1967) . Dimensions of compliance-gaining behavior: An empirical analysis. Sociometry, 30: 250-364.)

หลักทฤษฎีของ Aristotle ถือเป็นต้นแบบคู่มือการพูดในที่ชุมชนและก่อให้เกิดแนวคิด ทฤษฎีต่างๆในหลักทฤษฎี หรือ หลักการพูดมากมาย โดยหลักทฤษฎีของ Aristotle ที่ จะกล่าวถึงนี่คือสิ่งที่นักพูดต้องคำนึงถึง ได้แก่ (Aristotle อ้างใน A.Infanteและคณะ, 1997: 509)

1. Ethos คือ ความน่าเชื่อถือของผู้พูด ซึ่งส่งผลต่อคำพูด หรือสารที่ผู้พูดต้องการจะ สื่อสารโน้มน้าวใจ
2. Pathos คือ การใส่อารมณ์ ความรู้สึกไปในสารที่ต้องการจะสื่อสาร เพื่อให้ผู้ฟังเกิด อารมณ์คล้อยตาม เกิดความรู้สึกร่วมกับผู้ส่งสารหรือผู้พูด
3. Logos คือหลักการชี้และแสดงเหตุผล เพื่อให้สารเกิดความน่าเชื่อถือ มีน้ำหนัก และถูกต้อง เหมาะสม

ทั้ง 3 ส่วน ทำให้เกิดการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ซึ่งการเสนอเนื้อหาสาระจะเน้นไปในส่วน ไหน ก็ขึ้นอยู่กับตัวของผู้ส่งสารว่าจะเน้นในวิธีการใด ในบริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้ส่งสาร ถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารครั้งหนึ่งๆ แต่จะเน้นวิธีการนำเสนออย่างไรนั้น ก็ขึ้นอยู่กับตัว ผู้ส่งสาร

ปัจจัยต่างๆในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นและดำเนินไปขึ้นอยู่กับคู่สื่อสาร ทั้ง 2 ฝ่ายต่างมีส่วนร่วมในการกำหนดให้เป็นไป นอกจากนั้นยังมีบริบทต่างๆ เข้ามากำหนด ลักษณะของการสื่อสารทำให้สถานการณ์การสื่อสารแตกต่างกันออกไป โดย “บริบท” อาจเป็น ตัว

บุคคลเวลา สถานที่ วัฒนธรรม ความเชื่อ ทักษะคติ ฯลฯ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อการตีความ วิธีการแสดงออก

2.1.4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ชิตามา สุขพลา (2546) ได้เสนอ 2 ปัจจัยด้วยกันคือ ปัจจัยด้านตัวผู้สื่อสารและปัจจัยด้านบริบทแวดล้อมในการสื่อสาร

1. ปัจจัยด้านตัวผู้สื่อสาร หมายถึงทั้งตัวผู้ส่งสารและรับสาร ที่ต้องมีสภาพร่างกายมีทักษะ มีทัศนคติและสภาพอารมณ์จิตใจที่พร้อมจะทำการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการส่งสาร หรือ รับสารก็ตาม
2. ปัจจัยด้านบริบทแวดล้อมในการสื่อสาร คือ ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึกและการกระทำของผู้สื่อสาร ซึ่งหมายถึงทั้งผู้ส่งสารและรับสาร ปัจจัยดังกล่าวอาจเป็นได้หลายสิ่ง เช่น
 - 2.1. กรอบสังคม ซึ่งแต่ละคนได้ถูกกำหนดบทบาทและสถานภาพทางสังคมทำให้การปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆและการแสดงออกทางการสื่อสารกับบุคคลอื่นๆแตกต่างกันออกไป
 - 2.2. วัฒนธรรม คือบรรทัดฐานของสังคมที่คนในแต่ละสังคมยอมรับและปฏิบัติสืบต่อกันมา เป็นตัวกำหนดแบบแผนของคนในสังคมนั้นๆ เช่น ผู้น้อยต้องเคารพ นอบน้อมผู้ใหญ่ เด็กต้องเชื่อฟังผู้ใหญ่ เป็นต้น
 - 2.3. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อการแสดงออกด้านความสัมพันธ์ในการสื่อสาร
 - 2.4. บรรยากาศในการสื่อสาร บรรยากาศถือเป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารในบรรยากาศเป็นกันเองจะเอื้อต่อการสื่อสาร ที่งานรื่นเริงการสนทนาอาจจะมีการออกกรสู่ออกชาติ จนบางครั้งอาจเกิดความคนองเกินเหตุได้ เป็นต้น

2.1.5. การสื่อสารระหว่างบุคคล แบบพบหน้า (Face- to-Face)

ในการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารและภาวะการถูกคุกคามทางเพศในอาชีพ กิจกรรมส่งเสริมการตลาด” ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจในรูปแบบการสื่อสารแบบพบหน้า (Face- to-Face) ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นคำพูด (Verbal Communication)

การสื่อสารเป็นคำพูด หรือ เรียกว่าการสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการสื่อสาร ทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ช่องทาง หรือ สื่อ (Media) ในการพูดเพื่อสื่อสารที่สำคัญมี 4 ช่องทาง ได้แก่ การจับคู่สนทนากัน การใช้โทรศัพท์ การประชุม และการบรรยาย

2. การสนทนาแบบพบหน้า (Face- to-Face)

หัวหน้างานควรได้พูดคุยกับพนักงานแต่ละคนโดยเฉพาะให้มากในการทำงาน เพราะวิธีนี้เหมาะในการสั่งการ มอบหมายงาน การสอนงาน การรักษาวินัย การแลกเปลี่ยนข้อมูล การตอบคำถาม ทำให้สามารถทราบความเป็นไปของพนักงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย และยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานด้วย นอกจากนี้หัวหน้างานยังต้องพูดคุยกับผู้บริหารระดับสูง ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน และเพื่อนๆ

การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา (Nonverbal communication)

การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา (Nonverbal communication) หมายถึงการสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ ภาษาพูด หรือภาษาเขียนในการสื่อความหมาย จึงเป็นความหมายที่สื่อกันได้ในหลายรูปแบบ (พัทธยา จิตต์เมตตา. 2528: 50-57; ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542:9-10) อาทิ

1. ภาษาท่าทาง (Body movement or kinesics) คือการสื่อสารด้วยท่าทาง (Posture) ที่มีความหมาย ด้วยกิริยาอาการ (Gestures) การแสดงออกทางสีหน้า (Facial expression) การแสดงออกทางนัยน์ตา (Eye behavior) บางครั้ง สื่อออกมาจากท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกายโดยตรง บางครั้งแสดงพฤติกรรมควบคู่กับคำพูด เช่นการแสดงสีหน้าเจ็บปวด โบหน้าบึ้งเมื่อมีอาการมึนงง ชักสีหน้าเมื่อไม่พอใจ

ร้องไห้เมื่อเสียใจ ตีใจ หรือตื่นตันใจ การแสดงความพอใจ หรือยิ้ม หัวเราะพยักหน้า รับคำ สายหน้าปฏิเสธ เป็นต้น

2. **ปริภาษา (Paralanguage)** คือ การสื่อสารด้วยน้ำเสียงและวิธีการเปล่งเสียงที่ใช้ในการพูด น้ำเสียงในการพูดมีความสำคัญมากในการสื่อความหมายที่แสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดได้เป็นอย่างดี เช่นความดัง-ค่อยของเสียง ระดับเสียงสูง-ต่ำ ลีลาของเสียง จังหวะในการพูด การเน้นย้ำ การทอดเสียง ความไพเราะกังวาน ความห้วน เป็นต้น น้ำเสียงจะแสดงความรู้สึกสุข เศร้า โกรธ เป็นมิตร เป็นศัตรู มาให้ผู้รับสารรู้ด้วย

วิธีการเปล่งเสียงดังกล่าวอาจเกิดจากเจตนาของผู้พูดหรือเป็นไปตามอัตโนมัติไม่รู้ตัว บางครั้งผู้ฟังสามารถตีความอวัจนภาษาที่มาจากน้ำเสียงได้ชัดเจนถูกต้องมากกว่าถ้อยคำเสียอีก หรือที่เรียกว่า “ปากกับใจไม่ตรงกัน” โดยเฉพาะความรู้สึกเล็กๆของผู้พูดที่แฝงมากับน้ำเสียง อาทิ การเน้นเสียงเพื่อแสดงความจริงจัง การพูดตะกุกตะกักเมื่อประหม่า การหยุดเจียบเพื่อแสดงปฏิกิริยาบางอย่าง เป็นต้น

การเจียบเป็นกลวิธีหนึ่งในการสะท้อนความสนใจ ตั้งใจฟัง มักใช้หลังจากที่ถามไปแล้ว และรอคำตอบในระยะเวลาสั้นๆ 1-3 นาที เพื่อให้คู่สนทนาได้ทบทวน คิดเรียบเรียงคำพูดพินิจพิจารณา ประติดปะต่อเรื่องราว หรือหยุดระงับอารมณ์ของตน อย่าไรก็ตาม หากเกิดการเจียบนานเกินไป ต้องกระตุ้นให้พูดหรือถามความคิดความรู้สึก (สถิต วงศ์สุวรรณ. 2531 : 285; นางลักษณ เอ็มประดิษฐ์. 2541 : 60)

3. **เทศภาษา (Proxemics or space)** การสื่อสารด้วยระยะทางเกี่ยวข้องกับการใช้ระยะของบุคคล (Personal space) นั่นคือ ระยะใกล้ไกลของผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ซึ่งถูกกำหนดความหมายไว้จากสังคมในเรื่องการใช้อาณาเขต (Territoriality) ของบุคคล โดยมีปัจจัยต่างๆเป็นตัวกำหนด เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานภาพทางสังคม บุคลิกภาพ และขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมของแต่ละสังคม ในสังคมไทยไม่นิยมให้ชายกับหญิงอยู่ใกล้ชิดกันจนเกิดขอบเขต หรือคนที่เบียดกันต้องไม่ยื่นค้ำ ศรีษะเจ้านายและต้องยืนห่างพอสมควร เพื่อเป็นการให้เกียรติหรือแสดงความเคารพ

นอกจากนี้ บุคลิกภาพมีส่วนในการใช้ระยะห่างจากบุคคลอื่นด้วย เช่น คนที่ชอบเก็บตัวจะไม่ชอบอยู่ใกล้ชิดกับคนอื่น เป็นต้น

4. ภาษาสัมผัส (Haptics) การสัมผัสสามารถถ่ายทอดหรือสื่อความหมายในลักษณะที่แตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของการสัมผัส สถานที่สัมผัส และบุคคลที่สัมผัสด้วย เช่น การถูกเนื้อต้องตัว จับมือ โอบกอด ตะปะปา ลูกหลัง ลูกศีรษะ ลูกไล่อย่างแผ่วเบา หยิกเย้า รวมถึงการสัมผัสที่รุนแรง เช่น ผลักกอก ต่อย ทูบตี เป็นต้น การสัมผัสบางครั้งขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม เช่น ชาวยุโรปนิยมสัมผัสมือ กอด หรือหอมแก้มกัน อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์ของการสัมผัส นอกจากขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมแล้ว ยังขึ้นอยู่กับลักษณะการสัมผัสและตำแหน่งที่ร่างกายถูกสัมผัสด้วย ซึ่งในบางโอกาส การสื่อสารด้วยสัมผัสภาษา สามารถสื่อความหมายได้ลึกซึ้งชนิดที่ถ้อยคำใดๆ หรืออวัจนภาษาอื่นได้ไม่สามารถทดแทนได้ เช่น การจับแขน มือคนไข้ บีบเพื่อให้งำลังใจ หรือการโอบกอดเพื่อแสดง ความอบอุ่นระหว่างแม่กับลูก เป็นต้น
5. วัตถุภาษา (Artifacts) คือ การสื่อสารโดยใช้สิ่งของรอบตัวมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย การตกแต่งบ้าน อาคารสถานที่ ล้วนแต่สามารถสื่อความหมายได้หลากหลายแก่ผู้พบเห็น ห้องที่ตกแต่งหรูหราสื่อความหมายให้ผู้พบเห็นรู้จักเจ้าของบ้านว่ามีรสนิยมและความพิถีพิถันอย่างไร อีกทั้งวัตถุบางอย่างในบางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ผู้คนให้ความสำคัญ การจัดวางในที่ที่ไม่เหมาะสมถือเป็นการลบหลู่ เช่น การเอาเท้าวางบนหมอน หรือเขียนสิ่งของไม่สุภาพในสังคมไทย นอกจากนี้ สีล้นต่างๆ ก็สื่อสารได้เช่นกัน สีดำแสดงถึงความลึกลับ เศร้าโศก ขณะที่สีขาวยังแสดง ความบริสุทธิ์ สีชมพูอ่อนหวานและความรัก ฯลฯ

สิ่งต่างๆ สามารถใช้เป็นสื่อในการสื่อสารได้ ไม่เฉพาะแต่ภาษาพูด ภาษาเขียนเท่านั้น จากการศึกษาของผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารของสหรัฐฯ กล่าวว่า ในการใกล้เคียง ผู้ใกล้เคียงสามารถรวบรวมข้อมูลหรือเรื่องราวจากพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นคำพูดได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 55 จากน้ำเสียงของผู้พูดร้อยละ 38 และจากคำพูดเพียงร้อยละ 7 เป็นผลการศึกษาที่สะท้อนให้เห็นว่า การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดมีความสำคัญ แต่ขณะเดียวกันพึงระลึกว่า ต้องไม่ตีความจากการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดเพียงอย่างเดียว (สำนักกระงับข้อพิพาท, 2547 : 26)

2.2. ความหมาย แนวคิดและกฎหมายเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ

2.2.1. ความหมายของการคุกคามทางเพศ

สภาสหรัฐอเมริกา (1980) ได้ให้นิยามของการคุกคามทางเพศว่า “เป็นการวิพากษ์วิจารณ์ ด้วยวาจา โดยจงใจหรือซ้ำๆ ซากๆ เป็นการแสดงท่าทีหรือการสัมผัสทางกายในลักษณะที่เป็น ความหมายทางด้านเพศ โดยที่ฝ่ายหญิงไม่พอใจและต้องการให้เกิดขึ้น”

ในขณะที่ Irish Nurses Organization ได้ให้คำนิยามของการคุกคามทางเพศว่า “เป็น พฤติกรรมที่ไม่ต้องการ ไม่ต้องการการตอบสนอง และเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เชื้อเชิญหรือพึงพอใจใน ท่าทีเกี่ยวกับเรื่องเพศ ซึ่งแสดงออกโดยการคุกคาม ทำให้บุคคลที่ถูกคุกคามทางเพศรู้สึกถูกเหยียด หยาม ถูกดูถูกดูแคลิ์ และหนักใจต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้น” (Mrkwicka, 1994: 123)

ใน ค.ศ.1980 The Equal Employment Opportunity Commission (EEOC) ได้ให้ ความหมาย ของการคุกคามทางเพศว่า “เป็นการแสดงที่สื่อให้เห็นถึงพฤติกรรมการล่วงเกินทางเพศ ไม่ว่าจะ เป็นทั้งทางด้านร่างกายหรือทางวาจา โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. การยอมจำนนต่อการมีพฤติกรรมล่วงเกินทางเพศ เพราะเป็นเงื่อนไขกำหนดการ จ้างงาน
2. การยอมจำนนหรือการปฏิเสธต่อการมีพฤติกรรมล่วงเกินทางเพศ ซึ่งถูกนำมาเป็น พื้นฐานในการจ้างงาน
3. การคุกคามหรือทางเพศมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งถือว่าเป็นการรบกวนการปฏิบัติงานของ บุคคล โดยไม่มีเหตุผล โดยการขู่ การเป็นศัตรู หรือทำให้สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นสถานที่ที่ไม่ปลอดภัย (Julius & Govanni, 1990: 95 and Goodner, 1994: 57)

การให้ความหมายของการคุกคามทางเพศนั้นมักจะส่งผลถึงพฤติกรรมการคุกคามทางเพศ ซึ่งอาจมีความรุนแรงน้อย ปานกลาง หรือมาก โดยขึ้นอยู่กับปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหามาของแต่ ละบุคคล (Cherney, 1994: 11)

นิยามหรือความหมายของการคุกคามทางเพศนั้น ครอบคลุมพฤติกรรม 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. เป็นพฤติกรรมทางเพศที่เกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดทางเพศ ทั้งทางร่างกายและวาจา
2. เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่ฝ่ายหญิงไม่ได้เชื้อเชิญหรือพอใจหรือต้องการให้เกิดขึ้น
3. เป็นพฤติกรรมล่วงละเมิดทางเพศ ซึ่งถือว่าเป็นการดูถูกเหยียดหยามสิทธิสตรี และความสามารถในการทำงานของสตรี

ในความหมายของ “การไม่ได้เชื้อเชิญ หรือการไม่พอใจ” ทำให้ความหมายของการคุกคามทางเพศเด่นชัดขึ้น การที่มีพฤติกรรมทางเพศที่ถือเป็นการล่วงละเมิด คุกคามต่อเหยื่อ ซึ่งตัวของเหยื่อได้พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เป็นที่ปรารถนา ก้าวร้าว น่ารังเกียจ คุกคามต่อสิทธิอันชอบธรรมของผู้หญิง (Marshall, 1992: 550-551 and Horsley, 1990: 69)

การคุกคามทางเพศจะแตกต่างกันในเรื่องการพูดจาเกี่ยวกับ การประจบประแจง การชื่นชมฝ่ายตรงข้าม หรือแม้แต่การกระทำชำเรา ฉะนั้น การคุกคามทางเพศจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการจ้างงานเพศหญิงในปัจจุบัน (Cherney, 1994: 12) หญิงที่ตกเป็นเหยื่อของการคุกคามทางเพศจะถูกพบในทุกลักษณะชนิดของงาน อายุ สีผิว และสภาพฐานะทางเศรษฐกิจ (Kaye, Donald & Merker, 1994: 409) ในขณะเดียวกันการคุกคามทางเพศจะส่งผลทางด้านเศรษฐกิจ การเรียน การศึกษา ตลอดจนด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ (Hu, Parson, & Brown, 1996: 300) โดยปกติแล้วการคุกคามทางเพศนั้นจะเป็นปัญหามากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมผู้ทำการคุกคาม/พฤติกรรมผู้ถูกคุกคาม พฤติกรรมของผู้คุกคาม/พฤติกรรมของบุคคลรอบข้างและพฤติกรรมของบุคคลที่อยู่รอบข้าง พฤติกรรมของผู้ถูกคุกคาม (Cherney, 1994: 11-12)

2.2.2. ลักษณะและรูปแบบของการคุกคามทางเพศ

การคุกคามทางเพศเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ต่างๆ กัน ซึ่งรวมถึง

1. ผู้ถูกกระทำและผู้กระทำเป็นได้ทั้งผู้หญิงและผู้ชาย และไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นการคุกคามเพศตรงข้าม
2. ผู้คุกคาม หรือผู้กระทำ อาจเป็นหัวหน้า ตัวแทนพนักงาน หัวหน้าฝ่ายอื่น เพื่อนร่วมงานหรือคนที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงานแต่ไม่ใช่พนักงาน

3. ผู้ถูกรกระทำ อาจไม่ใช่เหยื่อของการคุกคามโดยตรง แต่เป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการคุกคามนั้น
4. การคุกคามที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นการกระทำอันไม่เป็นที่พึงปรารถนา
5. ผู้ถูกคุกคามควรบอกกับผู้ที่กำลังคุกคามตนว่า การกระทำแบบนั้นไม่เป็นที่พึงปรารถนา และบอกให้หยุดกระทำ ผู้ถูกคุกคามควรปฏิบัติตามขั้นตอนของการแจ้งปัญหา เช่น แจ้งให้หัวหน้า ผู้รับผิดชอบงานทราบ

การคุกคามทางเพศอาจแบ่งตามคูร์รณีได้ 4 แบบ คือ (Beavais 1986 อ้างในวิมินา ธรรมปรีชา 2533: 15)

1. ชายคุกคามหญิง (Male Harasses Female)
2. หญิงคุกคามชาย (Female Harasses Male)
3. พวกรักต่างเพศคุกคามพวกรักร่วมเพศ (Heterosexual Harasses Homosexual)
4. พวกรักร่วมเพศคุกคามพวกรักต่างเพศ (Homosexual Harasses Heterosexual)

มอแรน (Moran, n.d: 239) ได้เสนอรูปแบบของการคุกคามทางเพศ ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การใช้วาจา เช่น การพูดหรือเล่าเรื่องลามก ส่อเสียด ตีเตียน เกี่ยวกับเรื่องเพศหรืออาจใช้คำว่า “ที่รัก” หรือ “ที่รักของ” แทนการเรียกชื่อ หรือโดยการขอร้องให้มีเพศสัมพันธ์ด้วย
2. ไม่ใช่วาจา ได้แก่ การเขียนสื่อลามก การทำท่าทางหรือแสดงสัญลักษณ์ที่แสดงเกี่ยวกับเรื่องเพศโดยที่อีกฝ่ายไม่ต้องการเห็นหรือรับทราบ
3. การคุกคามทางกาย ได้แก่ การสัมผัสทางกาย ไม่ว่าจะเป็นการถูไถ ลูบไล้ การทำร้าย หรือแม้กระทั่งการข่มขืนกระทำชำเรา

แมคคินอน (Mackinon, 1979 อ้างในวิมินา ธรรมปรีชา, 2533, หน้า 15) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมของการคุกคามทางเพศ ออกเป็น 4 แบบคือ

1. การใช้วาจา เช่น การพูดจาล้อเลียนเรื่องเพศ การขอนัดและการพุดยกยอที่ปราศจากความหมาย
2. การสัมผัสทางกาย เช่น การแตะ การลูบหลัง การกอดรัดและการจูบ
3. การนัดหมายอันไม่เป็นที่ต้องการ
4. การร่วมประเวณีหรือการข่มขืนในขณะทำงาน

Working Women United Institute (WWUI) ได้เสนอรูปแบบของพฤติกรรมการคุกคามทางเพศเป็น 6 แบบคือ (อ้างในวิมมา ธรรมปรีชา, 2533, หน้า 16)

1. การยั่วยุหรือล่อลวง และการชำเลืองมองดูรูปร่างของผู้หญิงอย่างนานมากเกินไป
2. การพยายามสัมผัสตัวของฝ่ายหญิงอยู่เสมอ
3. การขู่ผู้หญิงให้ยอมจำนนต่อการคาดคะเนหรือการเหน็บแนม
4. การจับตัวผู้หญิงซึ่งอยู่กันตามลำพังเพื่อความใกล้ชิดทางเพศซึ่งเป็นการฝ่าฝืนใจของฝ่ายหญิง
5. การชักชวนให้มีเพศสัมพันธ์อย่างเปิดเผย โดยมักจะขู่ถึงเรื่องการให้ออกจากงานหรือส่งเสริมด้วยการเลื่อนตำแหน่ง
6. การมีความสัมพันธ์ทางเพศโดยการฝ่าฝืนใจฝ่ายหญิง

ตัวอย่าง ของการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมที่จัดว่าเป็นการคุกคามทางเพศ

1. จับเนื้อต้องตัว จับก้น หน้าอก รวมทั้งส่วนอื่นๆ ของร่างกาย โดยที่ไม่ได้รับการเชื้อเชิญหรือยินยอมอย่างเต็มใจของอีกฝ่ายหนึ่ง
2. พูดจาหลวมๆ เรื่องเซ็กส์ ทำให้เกิดความอึดอัดหรืออึดใจ เช่น พูดหยอกล้อ เรื่องหน้าอกของผู้หญิง เรื่องอวัยวะเพศของผู้ชาย
3. บังคับ หรือ ชักชวนให้ไปออกเดท หรือนอนด้วย
4. มองจ้อง เรือนร่าง ให้ไปออกเดท หรือนอนด้วย
5. พูดจาหรือทำกิริยา ดูถูกเหยียดหยาม กีดกัน และรังเกียจ ความเป็นเกย์ หรือเลสเบียน

จะเห็นได้ว่าความหมายของการคุกคามทางเพศ มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันออกไปแต่สิ่งหนึ่งที่เหมือนกันก็คือ การแสดงพฤติกรรมที่สื่อความหมายในเรื่องเพศโดยที่ฝ่ายถูกคุกคามรู้สึกไม่พอใจและไม่ต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งก็มีทั้งการใช้วาจา การสัมผัสทางกาย หรือการแสดงสัญลักษณ์ ที่แสดงความหมายในทางเพศ แม้บางรายอาจจะมีความรุนแรงน้อย แต่บางรายก็มีความรุนแรงมาก ซึ่งดูได้จากสาเหตุของปัญหาความรุนแรง แนวทางแก้ไข และตัวของผู้ถูกคุกคามเองว่ามีความวิตกทุกข์ร้อนมากเพียงใด

สำหรับความหมายของการคุกคามทางเพศในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การคุกคามทางเพศที่เป็นการกระทำหรือพฤติกรรมที่ล่วงละเมิดทางเพศโดยการใช้อำนาจ การใช้สัญลักษณ์ที่แสดงความหมายเกี่ยวกับทางเพศ หรือการสัมผัสทางกายโดยที่ฝ่ายหญิงนั้นรู้สึกไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตาม การคุกคามทางเพศเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่สำหรับประเทศไทย ยังไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและยังไม่มีกฎหมายที่ชี้เฉพาะในการรองรับเป็นกรณีสำหรับการคุกคามทางเพศ (Malisuwan, 1996: B4-B5) ซึ่งนำไปสู่ความสับสนให้กับคนไทย และที่เลวร้ายกว่านั้นก็คือ สังคมไทยไม่ค่อยเห็นอกเห็นใจผู้ถูกคุกคามทางเพศ บางครั้งกลับซ้ำเติมและเห็นว่าเป็นความผิดพลาดของเหยื่อหรือผู้ถูกคุกคามทางเพศมากกว่าจะเป็นความผิดของผู้ทำการคุกคามทางเพศ (Pornpong & Yongyuth, 1996: 84)

2.2.3. ผลกระทบของการคุกคามทางเพศที่มีต่อผู้ถูกคุกคามทางเพศ

การคุกคามทางเพศจะมีผลกระทบอย่างมากมายต่อเหยื่อ/ผู้ถูกคุกคามทางเพศ โดยเฉพาะในการทำงาน จะเห็นได้จากการศึกษาของ U.S. Merit Systems Protection Board จากการสุ่มตัวอย่างพบว่า ประมาณ 25% ของผู้หญิงมีการเปลี่ยนแปลงที่ทำงานเนื่องจากถูกคุกคามทางเพศ (Kaye et al., 1994: 410) นอกจากนี้การคุกคามทางเพศยังมีผลต่อทางเศรษฐกิจและการศึกษาของผู้ถูกคุกคามอีกด้วย เช่นความสามารถในการศึกษา การทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล จนกระทั่งความมั่นใจในการทำงานลดลง ซึ่งผลกระทบเหล่านี้ส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตของผู้ถูกคุกคามลดลง ยังพบด้วยว่าประมาณ 90% เกิดความผันแปรทางด้านอารมณ์ (Cherney, 1994: 13-15) คือเกิดความเครียด มีอารมณ์โกรธ ก้าวร้าว ซึมเศร้า อยากร

ร้องไห้โดยไม่ทราบสาเหตุ มีความวิตกกังวล และรู้สึกต่ำต้อย คิดอยู่เสมอว่าทำไมเหตุการณ์เช่นนี้จึงเกิดขึ้นกับตนเอง นอกจากผลกระทบทางด้านจิตใจแล้ว ยังมีผลกระทบทางด้านร่างกายด้วยเช่น เบื่ออาหาร รับประทานอาหารไม่ค่อยได้ ซึ่งเกิดจากความวิตกกังวล (วิภาภรณ์ คงเจริญ, 2530: 22-23) น้าหนักลด ปวดศีรษะไม่ทราบสาเหตุ นอนไม่ค่อยหลับ พักผ่อนได้น้อย ไม่มีสมาธิ และอาจมีปัญหาทางด้านระบบทางเดินลมหายใจ และ/หรือระบบทางเดินปัสสาวะ ซึ่งอาการดังกล่าวจะเป็นมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับพฤติกรรมทางเพศที่ถูกคุกคามและการปรับตัวของผู้ถูกคุกคามทางเพศเอง โดยอาการเริ่มแรกของ ผู้ถูกคุกคามทางเพศคือมีความสงสัยหรือรู้สึกสับสนว่าตัวเองผิดหรือไม่ในพฤติกรรมที่เกิดขึ้น และเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นได้อย่างไร ผู้ถูกคุกคามทางเพศอาจปฏิเสธว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นความจริง ซึ่งอาจเป็นเพราะตกใจมากไปที่ถูกคุกคามทางเพศอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีความวิตกกังวลตลอดเวลา ผู้ถูกคุกคามทางเพศจะเกิดความรู้สึกในแง่ที่ไม่ดีต่อสถาบันการศึกษาหรือสถานที่ทำงานที่เธอกำลังศึกษาหรือทำงานอยู่เมื่อปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ก็จะทำให้ความวิตกกังวลที่เพิ่มพูนมากขึ้น ทำให้ผู้ถูกคุกคามทางเพศเกิดภาวะซึมเศร้า นอกจากนี้ความมั่นใจในตนเองยังถูกทำลายด้วย เมื่อถึงจุดวิกฤต ตัวของลูกจ้างจะลดคุณภาพในการทำงานลง ในขณะที่นักเรียน/นักศึกษา ก็จะสนใจในการเรียนลดลง และในที่สุดเมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ผู้ถูกคุกคามทางเพศก็จะเกิดอาการทางจิตซึ่งต้องได้รับการแก้ไขและรักษาจากจิตแพทย์และผู้เชี่ยวชาญต่อไป (Cherney, 1994: 13-15)

จากการศึกษาของนักวิเคราะห์พฤติกรรมหลายๆท่าน พบว่าการสงสัยในตนเอง (Self Doubt) เป็นปรากฏการณ์ที่พบได้มากที่สุดสำหรับผู้ที่ถูกคุกคามทางเพศ (Cherney, 1994: 15-16) แต่ก็มีอยู่บางส่วนซึ่งเป็นส่วนน้อยเท่านั้นที่รู้สึกไม่แยแส ไม่สนใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Silverman อ้างใน วิมนา ธรรมปรีชา, 2533: 37)

การคุกคามทางเพศมีผลกระทบทั้ง 2 ด้านคือ กระทบต่อบุคคลและกระทบต่อองค์กร ซึ่งสามารถหมายถึงสถานที่ทำงานและสถานศึกษา โดยส่วนบุคคลนั้นจะมีผลกระทบอย่างมากต่อจิตใจ อารมณ์ สังคม ตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ถูกคุกคามทางเพศ ซึ่งถ้าเกิดในสถานที่ทำงาน ก็จะทำให้ผู้ถูกคุกคามทางเพศต้องสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ เช่นในกรณีที่ถูกคุกคามทางเพศต้องออกจากงาน หรือโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานลดลง แต่ถ้าเกิดกับนักเรียน/นักศึกษาแล้ว คุณภาพในการศึกษาก็จะลดลง ซึ่งมีผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของผู้ถูกคุกคามทาง

เจตนาของกฎหมายมาตรานี้ จึงมุ่งคุ้มครองลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงหรือเด็ก มิให้ถูกล่วงเกินทางเพศ โดย ในคำบรรยายกฎหมายคุ้มครองแรงงานของศาสตราจารย์เกษมสันต์ วิชาวรรณ ได้ช่วยอธิบายความหมายของ “การล่วงเกินทางเพศ ไร้ค่อนข้างแจ่มแจ้งว่า คือการกระทำใดๆ ที่ไม่สมควรอันเป็นการล่วงจารีตประเพณี หรือจรรยาบรรณเพื่อให้บุคคลหนึ่งได้รับการสัมผัสทางกายหรือได้รับการสื่อสารในเรื่องเกี่ยวกับเพศสัมพันธ์หรือความแตกต่างระหว่างเพศ โดยบุคคลผู้กระทำมุ่งหมายที่จะเอาเปรียบ หากำไร หรือสนองกามารมณ์แห่งตน และบุคคลผู้ถูกกระทำเกิดความไม่พอใจต่อการกระทำนั้น การล่วงเกินทางเพศตามมาตรา 16 นี้จึงรวมถึงการกระทำที่เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา”

นอกจากนี้กำลังมีร่างกฎกระทรวงเกี่ยวกับการล่วงเกิน และการคุกคามทางเพศ ซึ่งเป็นบริบทของกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ข้อ 18 วรรคที่หนึ่ง “ห้ามมิให้หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ตรวจงานกระทำการใดอันเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม หรือกระทำการล่วงเกิน คุกคาม หรือก่อกวนความเดือดร้อนรำคาญทางเพศต่อผู้ปฏิบัติงาน และวรรคที่สอง “ห้ามมิให้คณาจารย์กระทำการใดอันเป็นการล่วงเกิน คุกคาม หรือก่อกวนความเดือดร้อนรำคาญทางเพศต่อนักศึกษา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงาน หรือคัดลอกหรือแอบอ้างผลงานทางวิชาการของผู้อื่นเพื่อประโยชน์ของตนเอง” การกระทำตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองให้ถือว่า เป็นการกระทำโดยจงใจให้สถาบันได้รับความเสียหายที่น่าจะมีที่มาจากตัวบทของมาตรา 16 แห่งกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมถ้อยคำใหม่ให้เกิดความเหมาะสม คำว่า “คุกคาม” หรือ “ก่อกวนความเดือดร้อนรำคาญทางเพศ” จึงเป็นคำใหม่ที่ร่างเพิ่มเติมจากที่ปรากฏในกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

2. การคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment) ตามกฎหมายใน California

กรณี อนิต้า ฮิล กับ แคลเรนซ์ ทอมมัส เหตุเกิดเมื่อ นายแคลเรนซ์ ทอมมัส กำลังผ่านขั้นตอนการพิจารณา เพื่อรับตำแหน่งผู้พิพากษาสูงสุดของสหรัฐฯ อนิต้า ฮิล ผู้เคยทำงานภายใต้ นายแคลเรนซ์ ได้ออกมาเปิดโปง ความประพฤติที่ไม่เหมาะสมของเข่าที่เข้าข่ายการคุกคามทางเพศอันได้สร้างความอึดอัด ลำบากใจ และมีผลกระทบต่อการทำงานของเธอ การกระทำอันไม่เหมาะสมมี ตั้งแต่การชักชวนให้ออนิต้าใช้เวลากับเขานอกงาน การพุดหยอกล้อทางเพศ และอื่นๆ

กรณีนี้ สิ้นสุดลงโดยที่ นาย แคลเรนซ์ ทอมมัส ได้รับการแต่งตั้ง เข้าดำรงตำแหน่ง ผู้พิพากษาสูงสุดของสหรัฐฯ แต่มันไม่ได้จบลงเพียงเท่านั้น อนิต้าได้กลายเป็นสัญลักษณ์ของผู้หญิงที่กล้านำปัญหาการคุกคามทางเพศ ในที่ทำงานมาเปิดเผย และนี่คือจุดเริ่มต้นของความเข้าใจ การต่อสู้ และการแก้ไขความประพฤติอันไม่ควร ไม่ถูกกฎหมายนี้ อย่างไรก็ตาม การละเมิดสิทธิ การล่วงเกิน และการ

คุกคามทางเพศก็ยังคงเกิดขึ้นอยู่เสมอ แสดงว่ากฎหมายใน California ยังไม่สามารถเอาผิดต่อผู้มีอิทธิพลได้

2.3. แนวคิดและทฤษฎีเชิงจิตวิทยา

การดำรงชีวิตของคนเรานั้นต้องเผชิญกับปัญหาที่ต้องการการแก้ไขตลอดเวลา เพราะบางครั้งไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงกับสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียด หรือไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ อย่างได้ จึงจำเป็นต้องหาทางเอาชนะอุปสรรค ต้องตัดสินใจเลือกและต้องใช้ความอดทนในการรอคอยสิ่งที่คิดว่าเป็นประโยชน์สำหรับตนเอง ซึ่งแต่ละบุคคลนั้นก็มียุทธศาสตร์ในการตอบสนองเมื่อประสบกับอุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ จึงอาจสรุปได้ว่าเป็นสิ่งปกติในการปรับตัวของบุคคลเรา

เมื่อบุคคลมีปัญหาหรือความคับข้องใจเกิดขึ้น บุคคลนั้นต้องพยายามแก้ไขปัญหาหรือความคับข้องใจ โดยนำเอาหลักของการเรียนรู้และประสบการณ์ในอดีตมาช่วยแก้ไขปัญห แต่ถ้าเมื่อบุคคลไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความคับข้องใจที่เกิดขึ้นได้ก็ทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกวิตกกังวล เป็นทุกข์ ซึ่งอาจทำให้การดำรงชีวิตที่เคยปกตินั้นต้องชะงักลง และในที่สุดเมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ บุคคลนั้นก็ถึงจุดวิกฤต หรือในบางครั้งอาจเรียกเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจว่า “สถานการณ์วิกฤต” โดยบุคคลนั้นมักจะไม่แน่ใจว่าจะจัดการกับปัญหาอย่างไร เพราะวิธีการแก้ไขปัญหาที่เคยใช้มาในชีวิตประจำวันนั้นไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ซึ่งทำให้ความวิตกกังวลและความเครียดเพิ่มมากขึ้น ซึ่งระยะการเกิดภาวะวิกฤตนั้นสามารถประมวลได้ 3 ระยะ คือ (Fortinash & Holoday-Worrect, 1996: 490)

1. บุคคลนั้นได้รับการกระตุ้นจากเหตุการณ์หรือภาวะกดดันอย่างต่อเนื่องและบุคคลนั้นรู้สึกไม่สุขสบาย
2. ไม่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา เมื่อมีภาวะกดดันอย่างต่อเนื่อง
3. มีการเพิ่มขึ้นของเหตุการณ์หรือภาวะที่กดดัน

ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของการเกิดภาวะวิกฤตนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งต่างๆ (Johnson, 1997: 791) คือ

1. ประสบการณ์การแก้ไขปัญหาที่เคยมีมา
2. วิธีทางหรือแนวทางที่บุคคลนั้นมองปัญหา
3. การช่วยเหลือจากบุคคลอื่น

จะเห็นได้ว่าปัญหาแต่ละปัญหาที่บุคคลได้ประสบนั้น ถ้าปัญหาใดสามารถแก้ไขได้ก็ถือว่าบุคคลนั้นสามารถแก้ไขหรือทำการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม แต่ถ้าบุคคลนั้นทำการแก้ไขหรือปรับตัวไม่เหมาะสมก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจและหากปล่อยไว้โดยไม่ได้รับการแก้ไขหรือช่วยเหลือก็จะกลายเป็นภาวะวิกฤต ซึ่งจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลนั้น

2.3.1. ที่มาของความคับข้องใจ

มีสิ่งกีดขวางหลายอย่างที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินชีวิต หรือไม่เหมาะสมของบุคคลสามารถแบ่งออกได้ 3 ชนิดคือ (คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535: 393)

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

บ่อยครั้งที่พบว่าความคับข้องใจเกิดจากสิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพ เช่น เด็กกอดเล่นบอลเพราะมันถูกเตะลอยไปข้ามรั้วบ้านคนอื่น เป็นต้น

2. สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social Environment)

สิ่งแวดล้อมทางสังคมเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สามารถขัดขวางการบรรลุเป้าหมายของเรา อุปสรรคที่มาจากสิ่งแวดล้อมทางสังคมเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพราะเราต้องสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม ฉะนั้นบุคคลอื่นในสังคมจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ เช่น เด็กที่เข้าโรงเรียนช่วงกลางปีการศึกษาเกิดความคับข้องใจ เมื่อถูกกีดกันในการคบเพื่อน เป็นต้น

3. องค์ประกอบส่วนบุคคล (Personal Factors)

ความคับข้องใจเกิดขึ้นได้บ่อยๆ เนื่องจากความบกพร่องของตนเอง เช่น เด็กที่มีสติปัญญาต่ำต้องผิดหวังในการสอบเข้าเรียนแพทย์หรือวิศวะ เป็นต้น ความคับข้องใจเป็นสิ่งที่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคับข้องใจที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และไม่สามารถแก้ไขปัญหาทำให้เกิดภาวะวิกฤตในชีวิตได้

2.3.2. ปฏิกริยาต่อความคับข้องใจ

ความคับข้องใจไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากอุปสรรคใดก็ตาม ย่อมทำให้เกิดผลติดตามมากมาย และผู้ที่เกิดความคับข้องใจจะมีปฏิกริยาตอบสนองออกมา ซึ่งสามารถที่จะสังเกตเห็นได้จากลักษณะที่แสดงออกดังต่อไปนี้

1. ความก้าวร้าว (Aggression)

เมื่อบุคคลเกิดความคับข้องใจอาจแสดงความก้าวร้าวออกมาทั้งต่อบุคคลหรือต่อปัญหา ซึ่งอาจเป็นไปได้ 2 ทางคือ การใช้กำลังกายและทางวาจา คนบางคนมีพลังกำลังแรงเกินกว่าจะสามารถปรับตัวด้วยการถดถอย หรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์หรือแม้แต่กระทั่งการประนีประนอมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้งไม่สามารถที่จะหลีกหลบตนเองด้วยการบิดเบือนความจริง(นิภา นิธยานน, 2530: 100)

ตัวอย่างของปฏิกริยาของความก้าวร้าว เช่น ผู้ที่ถูกคุกคามทางเพศอาจแสดงกริยาที่ก้าวร้าวหรือใช้คำพูดที่ก้าวร้าวต่อผู้ทำการคุกคามทางเพศ ซึ่งตามความเป็นจริงแล้วผู้ที่ถูกคุกคามทางเพศเป็นบุคคลที่เรียวร้อย เป็นต้น

2. การนิ่งเฉย (Apathy)

การนิ่งเฉยเป็นพฤติกรรมปกติในการตอบสนองต่อความคับข้องใจ และยังพบว่าการนิ่งเฉยเป็นปฏิกริยาที่ตอบสนองที่มีต่อความคับข้องใจที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลาานาน (คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535: 396)

ตัวอย่างของการปฏิกริยาการนิ่งเฉยเมื่อถูกคุกคามทางเพศได้แก่ เมื่อถูกคุกคามทางเพศบ่อยครั้ง ซึ่งในช่วงแรกอาจหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่เมื่อไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาคูกคามทางเพศที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ก็จะทำให้เกิดปัญหาที่เรื้อรัง ทำให้ผู้ที่ถูกคุกคามทางเพศเริ่มปลีกตัว เฉยชา หมัดอาลัยตายอยากและไม่สนใจใฝ่ดีกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. การถดถอย (Regression)

ซึ่งก็หมายถึงการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับวุฒิภาวะ นั่นก็คือการมีพฤติกรรมแบบเด็กๆ ซึ่งพฤติกรรมนี้ใช้กันมากในสถานการณ์ที่เคร่งเครียด กดดัน ว่าวุ่นใจหรือมีอันตราย พฤติกรรมที่ยอมแพ้ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยแสดงพฤติกรรมถดถอยนี้อาจจะแสดงออกในรูปของคำพูดหรือพละกำลัง ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ทั้งรุนแรงและเฉื่อยชา (นิภา นิธยาน, 2530: 91-92)

สุดท้ายแล้วการดำรงชีวิตทั้งในชีวิตประจำวันและในหน้าที่การงานยังคงต้องเผชิญกับปัญหา และหลายครั้งก็ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงกับสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดหรือไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ อย่างได้ อาจเป็นเพราะด้วยความต่างเรื่องเพศ บทบาททางสังคม ลักษณะทางเศรษฐกิจ และอำนาจหน้าที่ในการทำงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องหาทางหลุดพ้นจากสถานการณ์ดังกล่าว ต้องตัดสินใจเลือกทางออกที่ดีที่สุดและต้องใช้ความอดทนในการรอคอยสิ่งที่ดีกว่าเป็นประโยชน์สำหรับตนเอง และวิธีการที่เหมือนกันนั้น อาจเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพในบางบุคคลเท่านั้น จึงไม่เสมอไปที่ทุกบุคคลจะใช้วิธีการเดียวกันและจะสำเร็จได้

2.3.3. ทฤษฎีการปรับตัว กลไกการปรับตัวและการเผชิญปัญหา

กลไกการปรับตัว เป็นพฤติกรรมอัตโนมัติที่ช่วยให้มนุษย์ป้องกันตนเองจากความวิตกกังวล และขณะเดียวกันก็ช่วยรักษาคุณค่าและศักดิ์ศรีของตนไว้ ช่วยให้บุคคลมีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข กลไกการปรับตัวไม่เป็นผลดีต่อการเจริญเติบโตทางสุขภาพจิต การเติบโตของโครงสร้างทางจิตก็คือ สภาพที่ความเป็นตนเอง ความคิดรวบยอดที่อยากให้เป็นไปและพฤติกรรมในสังคมของบุคคลคนนั้นอยู่ในลักษณะที่สมดุลกัน แต่ภาวะความสมดุลเช่นนี้จะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดียวกันนั้น ความเป็นตัวเองจะมีการ

เปลี่ยนแปลงเสมอ (สุรศักดิ์ หลาบมาลา, 2523: 101-103) ซึ่งกลไกการปรับตัวมีมากมายหลายรูปแบบ บางแบบก็นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากกว่าแบบอื่นเพราะให้ผลดีกว่า (คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535: 404-409), สุรศักดิ์ หลาบมาลา, 2523: 101-121 และ Runyon, 1984: 176-200)

1. การเก็บกด (Repression) หมายถึง การเก็บกด ความผิด ความต้องการ หรือความกลัว ที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล ความปวดร้าวอย่างรุนแรง มิให้ผุดเข้ามาในจิตสำนึก กลไกการป้องกันตนเองเช่นนี้ถือว่ามีคุณค่าน้อยที่สุดด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ

1.1 การเก็บกด มิใช่วิธีที่จะช่วยให้เจ้าของปัญหาได้ระบายความเครียดทางจิตที่เกิดจากการกระตุ้นไปได้เช่นแบบอื่น เช่น การชดเชย (Compensation) หรือ การฝันเฟื่อง (Fantasy) การเก็บกดไม่ได้ช่วยแก้ไขปัญหาอะไรทั้งสิ้นนอกจากจะเป็นการกักขังความรู้สึกมิให้แสดงปฏิกิริยาโต้ตอบออกมาเท่านั้น

1.2 การเก็บกดจะยิ่งเพิ่มความทุกข์ทรมานให้แก่ผู้ที่ปรับตัวไม่สำเร็จ เพราะจะทำให้เกิดความกลัว และทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นแบบแปลกๆ อย่างไม่เหตุผล

1.3 การเก็บกดจะจำกัดการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ ทำให้จิตใจเกิดความว้าวุ่น ซึ่งส่งผลให้คนเราไม่สามารถคิดหาวิธีการปรับตัวใหม่ที่ดีกว่าได้

2. การกระทำตรงกันข้าม (Reaction Formation) หมายถึง การแสดงพฤติกรรม ที่ตรงกันข้ามกับความรู้สึกของตนเอง หรือตรงกันข้ามกับแรงผลักดันที่อยู่ภายในส่วนลึกของจิตใจ เป็นการกลบเกลื่อนเรื่องที่ไม่สบายใจ โดยปกติแล้วจะแสดงออกมาในรูปแบบเกิดความเป็นจริง

3. การถดถอย (Regression) กลไกชนิดนี้ใช้กันมากในสภาวะการณ์ที่เคร่งเครียดกดดัน ว้าวุ่นใจหรือมีภัยอันตราย พฤติกรรมที่ยอมแพ้ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นพฤติกรรมที่ถดถอยสู่พฤติกรรมที่เคยใช้ได้ผลในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในช่วงชีวิตที่แล้วๆ มาทั้งๆ ที่พฤติกรรมเหล่านั้นได้รับการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงเป็นรูปแบบการปรับตัวที่มีลักษณะดีขึ้นกว่าเดิม เพราะเมื่อบุคคลหาทางแก้ไขปัญหาและผ่อนคลายความเครียดไม่สำเร็จ ก็มักจะหวนกลับไปหาวิธีการดั้งเดิมที่เคยใช้ได้ผล ซึ่งอาจจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรม คำพูด หรือพลังกำลัง

4. การปฏิเสธ (Denial) หมายถึง การไม่ยอมรับรู้ อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม หรือสถานการณ์บางอย่างที่ทำให้เกิดความกระทบกระเทือนอย่างรุนแรง บุคคลนั้นจะปฏิเสธไม่ยอมรับสิ่งเหล่านั้นที่เกิดขึ้นกับชีวิต และทำเสมือนว่าตนเองไม่ได้รับความกระทบกระเทือนจากเหตุการณ์เหล่านั้น

5. การย้ายที่ (Displacement) หมายถึง กลไกการปรับตัวโดยการบิดเบือนความจริง อีกแบบหนึ่ง โดยการโยกย้ายหรือการเปลี่ยนอารมณ์ที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของใดสิ่งของหนึ่งไปยังบุคคลอื่นหรือสิ่งของอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาวะอารมณ์นั้นเลย

6. การแยกตัว (Isolation) หมายถึง กลไกการปรับตัวเมื่อบุคคลเกิดความคับข้องใจและเกิดปัญหาหลังจากที่บุคคลนั้นได้ทดลองหาทางออกด้วยกลไกต่าง ๆ แล้วไม่ได้ผล จนกระทั่งพบว่าวิธีหลบหนีไปให้พ้นจากสถานการณ์นั้นๆ โดยแยกออกไปเสียเลย จะช่วยผ่อนคลาย ความตึงเครียดได้

7. การหลีกเลี่ยงสถานการณ์ไปสู่การป่วยไข้ (Conversion) หมายถึง กลไกการปรับตัว โดยการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ร้ายแรงไปสู่ความเจ็บป่วย หรือความบกพร่องทางด้านร่างกาย ซึ่งวิธีการนี้ทำให้คนเราสามารถหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเสียได้ การหนีความจริงหรือสถานการณ์แบบนี้ คนส่วนใหญ่มักไม่เข้าใจและไม่ยอมเชื่อว่าเป็นความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น ซึ่งอาการเจ็บป่วยกะทันหันที่เกิดขึ้นกับคนเพื่อหลบหนีปัญหาด้วยกลไกเช่นนี้ เป็นอาการที่เป็นจริงๆ มิใช่เป็นการเสแสร้ง เช่น เมื่อบุคคลนั้นประสบกับปัญหาหรือภาวะเครียดขึ้นบ่อยครั้ง บุคคลนั้นจะเริ่มรู้สึกวุ่นวาย ไม่สบาย เริ่มปวดศีรษะ ทานอาหารไม่ได้ ท้องเสีย และไม่สามารถที่จะทำงานได้ เป็นต้น กลไกการปรับตัวแบบนี้ หากนำมาใช้เป็นประจำก็ทำให้เกิดผลร้ายได้ เพราะจะทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นโรคประสาท หรือถึงขั้นเป็นโรคจิต

2.3.4. วิธีการเผชิญปัญหาและกลไกการป้องกันตัว

การถูกคุกคามทางเพศ เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียด อาจถือได้ว่าเป็นรูปแบบที่ซับซ้อน เป็นกระบวนการที่มีความคิดอย่างต่อเนื่องกัน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะพิจารณาถึงกระบวนการเผชิญปัญหาเพื่อลดความเครียด โครงสร้างวิธีการเผชิญปัญหาที่เป็นที่ยอมรับอย่าง

กว้างขวาง ได้แก่ การแบ่งโครงสร้างของวิธีการเผชิญปัญหาเป็น 2 แบบ คือการเผชิญแบบมุ่งเน้นปัญหา (Problem-Focus coping) และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-Focus coping) ซึ่งเป็นวิธีการเผชิญปัญหาตามแบบของโฟล์คแมนและลาซารุส (Folkman & Lazarus, 1984: 150-154) ดังนี้

1. วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem – Focus coping) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาโดยใช้กระบวนการความคิดทางปัญญา ในการประเมินสถานการณ์และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการมุ่งเน้นแก้ไขที่ตนเองหรือแก้ไขสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ใกล้เคียงกับวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เช่น การกำหนดขอบเขตปัญหาการหาข้อมูลเพิ่มเติม การนำเอาประสบการณ์ในอดีตมาช่วยในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น
2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional – Focus coping) เป็นพฤติกรรม การปรับตัวที่เกิดจากการแก้เพื่อทำการประเมินปัญหาและจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิด ความตึงเครียดโดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกเครียด ซึ่งไม่ได้แก้ปัญหาโดยตรงเพียงแต่ลดความรู้สึกเครียดลงเท่านั้น เช่น การใช้กลไกการป้องกันทางจิต ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การถดถอย การเห็นเป็นเรื่องเล็ก การเลือกสนใจเฉพาะสิ่ง การมองในสิ่งที่ดีของเหตุการณ์นั้น และการมองหาคุณค่าในสิ่งนั้น ได้แก่ การออกกำลังกาย การทำสมาธิ การดื่มสุรา เป็นต้น

โดยทั่วไปบุคคลจะใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในกรณีเห็นว่า ตนสามารถจะจัดการกับปัญหาได้ และมักใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เมื่อเห็นว่าปัญหานั้นเกินกว่าที่จะแก้ไขได้ การเผชิญปัญหาที่จะให้ผลดีที่สุด คือการใช้กลวิธีทั้ง 2 แบบดังกล่าวให้ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน นำไปสู่การจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุภาพรรณ โคตรจรัส, 2539: 4)

ในขณะเดียวกัน คาร์เวอร์ ไชย์เยอร์และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub 1989 อ้างใน ภัทรสุดา ฮามอำไพ, 2539: 26-28 และ สุภาพรณ โคตรจรัส, 2539: 6-7) ได้รวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาโดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานของโพล์คแมนและลาซารัสและรูปแบบการกำกับตนเอง (Self-Regulation) เป็นหลักและได้เพิ่มเติมวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ทั้งหมด 13 ด้านดังนี้

1. การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping) เป็นกระบวนการในการแก้ปัญหา เพื่อขจัดหรือกำจัดดวงสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงวิธีการปฏิบัติโดยตรงโดยมีความพยายามในการเผชิญปัญหาและพยายามดำเนินการเผชิญปัญหาตามขั้นตอนมากยิ่งขึ้น
2. การวางแผน (Planning) เป็นวิธีการเผชิญปัญหาโดยการคิดหาวิธีการเผชิญ ต่อความเครียด รวมถึงหากลวิธีในการเผชิญปัญหาโดยคิดเป็นขั้นตอนในการกระทำและหาทางที่จะจัดการกับปัญหาได้อย่างดีที่สุด
3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of Competing Activities) เป็นวิธีการเผชิญปัญหาโดยการระงับสิ่งทีมาเกี่ยวข้อง หรือวิถีทางทีจะมารบกวนความใส่ใจในการเผชิญปัญหาเพื่อทีจะมีวิธีในการเผชิญปัญหาอย่างเต็มที่
4. การชะลอการแก้ปัญหา (Restraint Coping) ซึ่งในบางครั้งในการแก้ไขปัญหา ต้องรอโอกาสทีเหมาะสมทีจะสามารถใช้วิธีการเผชิญกับสิ่งทีทำให้เกิดความเครียดได้โดยไม่ลงมือทำเมื่อยังไม่ถึงเวลา
5. การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ (Seeking Social Support for Instrumental Reasons) เป็นความต้องการการช่วยเหลือจากผู้อื่นทั้งในด้านรายละเอียดและสถานการณ์ในขณะนั้น
6. การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking Social Support for Emotional Reasons) สำหรับบุคคลทีรู้ว่าตนเองไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์ ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งจำเป็นต้องการกำลังใจและความเห็นอกเห็นใจจากบุคคลอื่น แต่ถ้าบุคคลใช้วิธีการนี้เพียงเพื่อระบายความรู้สึก ไม่พยายามแก้ปัญหา วิธีการดังกล่าวจะไม่ช่วยในการปรับตัวมากนัก
7. การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเจริญเติบโต (Positive Reinterpretation and Growth) เป็นการจัดการกับความกดดันทางอารมณ์มากกว่าเป็นการเผชิญ

ความเครียด โดยการมองสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดในทางที่ดีด้วยการทำให้สถานการณ์นั้นดีที่สุด ซึ่งเป็นวิธีการลดความทุกข์ แต่ยังไม่จะนำบุคคลให้มุ่งสู่การลงมือแก้ปัญหาโดยตรง

8. การพึ่งศาสนา (Turning to Religion) การใช้วิธีการศาสนา เช่น การสวดมนต์ ทำสมาธิ ซึ่งเมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะหันไปพึ่งศาสนาด้วยเหตุผลต่าง ๆ บางคนอาจใช้เป็นที่พึ่งทางใจ บางคนอาจใช้เป็นหนทางในการตีความหมายใหม่ในทางบวกแลการเจริญเติบโต หรือใช้เป็นกลวิธีในการลงมือกระทำ
9. การยอมรับ (Acceptance) เป็นการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบว่าบุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์นั้น
10. การปฏิเสธ (denial) เป็นการปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ปฏิเสธความเป็นจริง และไม่สนใจต่อเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด
11. การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on and Venting of Emotions) เป็นการเน้นที่ความเครียดการระบายออกทางอารมณ์ ด้วยการเพิ่มความตระหนักต่อความกดดันทางอารมณ์และการระบายความรู้สึกเหล่านั้นออกไป แต่ถ้าใช้อย่างต่อเนื่องเกินไปบุคคลนั้นจะเกิดความซึมเศร้าไม่ก้าวหน้าไปสู่การหาทางแก้ปัญหาโดยตรงแต่ถ้าเป็นวิธีการระบายอารมณ์เป็นช่วงกับการสูญเสียแล้วหันมาพิจารณาหาทางแก้ปัญหา ก็จะช่วยในการแก้ปัญหาได้
12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) เป็นการลดความพยายามของบุคคลในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินการไปสู่เป้าหมาย มักเกิดกับบุคคลที่คิดว่าตนเองจะสูญเสีย ไม่มีทางชนะอุปสรรคนั้น
13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental Disengagement) เป็นวิธีการลดความกดดันทางอารมณ์ โดยไม่คิดถึงวิธีการที่จะเผชิญปัญหากับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคขัดขวาง โดยใช้กิจกรรมอื่นเพื่อที่จะไม่คิดถึงปัญหา รวมถึงการฝันกลางวัน การนอน การช้อปปิ้ง เป็นต้น การใช้กิจกรรมเหล่านี้จะขัดขวางการแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์

รูปแบบวิธีการเผชิญปัญหาทั้งหมด 13 ด้าน สามารถแบ่งวิธีการเผชิญปัญหาได้ทั้งหมด 3 กลุ่มคือ (Carver, Scheier, and Weintraub, 1989, อ้างใน ภัทรสุดา ฮามอำไพ, 2539: 28-29)

1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา (Problem-Focus Coping) ได้แก่ การลงมือกระทำการแก้ปัญหา (Active Coping) การวางแผน (Planning) การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of Competing Activities) การชะลอการแก้ปัญหา (Restraint Coping) การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ (Seeking Social Support for Instrumental Reasons)
2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ (Emotion – focus Coping) ได้แก่ การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking Social Support for Emotional Reasons) การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเจริญเติบโต (Positive Reinterpretation and Growth) การพึ่งศาสนา (Turning to Religion) การยอมรับ (Acceptance) การปฏิเสธ (Denial)
3. การเผชิญปัญหาในรูปแบบอื่นๆ ได้แก่ การระบายออกทางอารมณ์, การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental Disengagement)

ปัจจุบันมีหนังสือเตือนภัยหญิง มีการสอนการป้องกันและการแก้ไข เนื่องจากเมืองไทยยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองการถูกคุกคามทางเพศที่ชัดเจน เมื่อเป็นเช่นนี้วิธีที่ดีที่สุดก็คือ “ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน” ไม่มีใครสามารถช่วยเราได้ดีเท่าตัวเราเอง แนวทางการป้องกันภัยล่วงละเมิดทางเพศ ได้แก่

1. ต้องแต่งกายให้เรียบร้อย ไม่ล่อแหลม เนื้อตัวไม่ใช่สินค้า ถ้าไม่ขายก็ไม่ต้องโฆษณาไม่ต้องโชว์
2. พยายามอยู่ให้ห่างบุคคลที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางหีนกาม
3. ต้องวางตัวให้เหมาะสม ทำให้เพศตรงข้ามรอบตัวรู้สึกเกรงใจ ไม่กล้าตอแย
4. เมื่อเห็นกลุ่มวัยรุ่นชายรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ควรหลีกเลี่ยงจากจุดนั้น ถ้าถูกแตะโลมด้วยวาจาอย่าต่อล้อต่อเถียงเพราะจะเป็นการเปิดโอกาสให้คนกลุ่มนี้เข้าประชิดตัวได้ ให้รีบไปยังที่ที่ปลอดภัยและแจ้งความกับตำรวจให้จับข้อหารังแกหรือข่มเหงผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นได้รับความอับอาย เดือดร้อน รำคาญ ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา

397 ออย่าพูดหยอกล้อ ยิ้มตาเยิ้ม เมื่อโดนแซวด้วยคำพูดแบบสองแง่สองง่าม เพราะอาจทำให้คิดว่าคุณเล่นด้วย

5. รู้จักปฏิเสธ หากคนที่คุณรู้สึกว่าจะไม่น่าไว้ใจชวนไปไหนด้วยถึงแม้มีเพื่อนไปด้วยก็ตาม
6. ไม่ควรอยู่ในที่ลับตาคน หรืออยู่ตามลำพังกับหนุ่มน้อยหนุ่มใหญ่ที่จ้องเขมือบคุณ
7. ควรมีอุปกรณ์ป้องกันตัว และอุปกรณ์ป้องกันตัวที่ดีที่สุด คือ “สเปรย์พริกไทย” มีสเปรย์ แล้วก็ต้องมีสติด้วยใช้คู่กัน

ข้อแนะนำและข้อควรปฏิบัติ เมื่อถูกล่วงละเมิด ลวนลาม หรือคุกคามทางเพศ

1. ต้องจดลงบันทึกไว้ ทั้งวัน เวลา สถานที่ บุคคลที่ล่วงเกินคุณ พฤติการณ์ในการล่วงเกิน จำนวนครั้งที่ทำ รวมทั้งพยานผู้เห็น
2. ใช้วิธีเขียนจดหมายถึงผู้ล่วงเกิน เน้นให้หยุดพฤติกรรมเช่นนั้น ซึ่งส่วนใหญ่ได้ผล ผู้ล่วงล้ำจะค่อยๆลดพฤติกรรม กระทั่งยุติไปในที่สุด
3. รายงานโดยตรงถึงผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปก็ได้ผลเหมือนกัน แต่ควรเตรียมข้อมูลต่างๆให้พร้อม เพื่อให้ผู้ที่คุณเข้าไปร้องทุกข์ กล่าวโทษได้เห็นภาพ ต้องทำอะไรสักอย่างกับผู้กระทำ
4. แจ้งความดำเนินคดีบุคคลข้อหากระทำอนาจาร ซึ่งมีโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

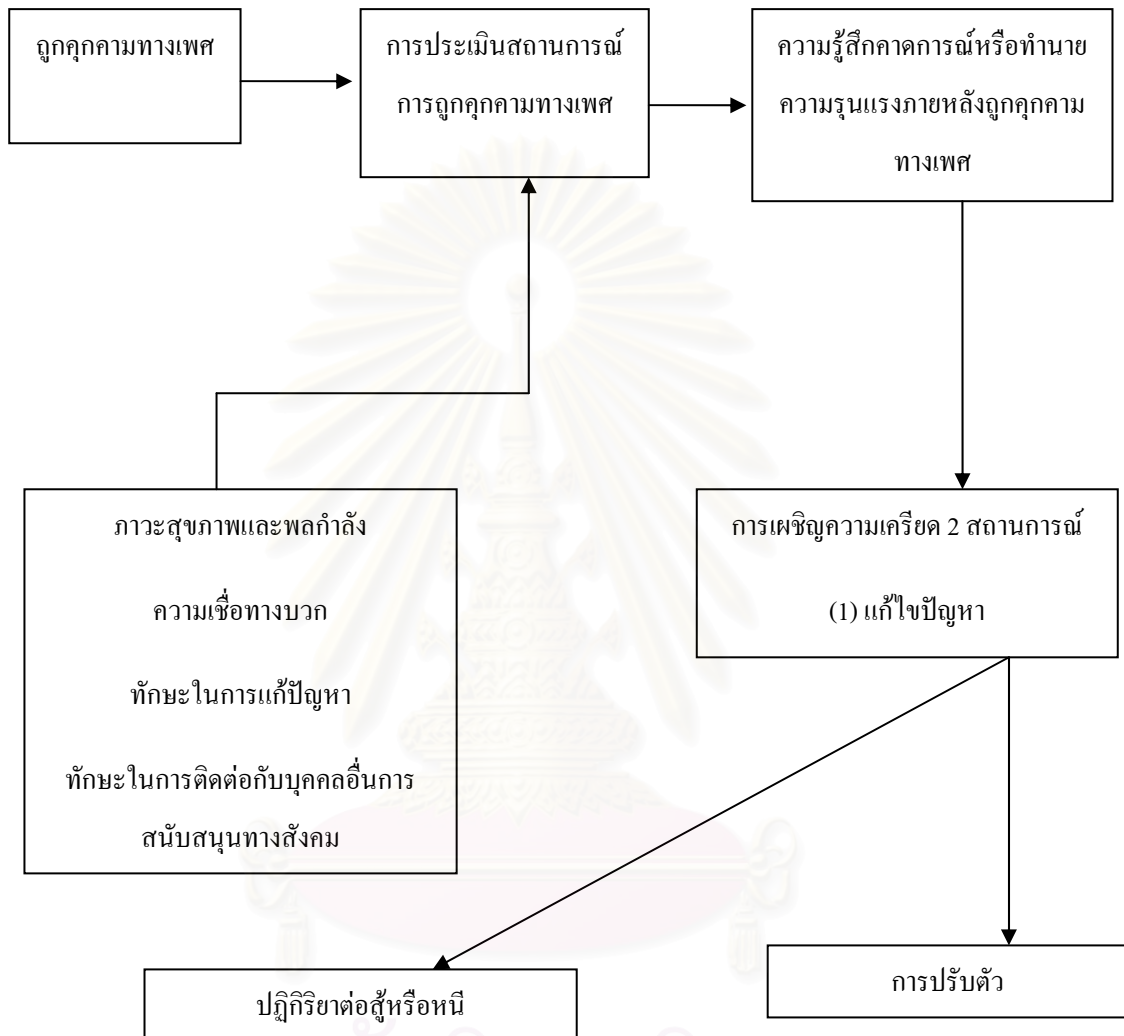
2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหา

บุคคลใดที่สามารถปรับตัวและเผชิญปัญหาได้ดีหรือไม่นั้น มีองค์ประกอบที่สามารถกำหนดแนวทางพฤติกรรมปรับตัวซึ่งเป็นพื้นฐานของบุคลิกภาพ วิธีการเผชิญความเครียดของบุคคลจะมีความแตกต่างกันออกไปและจะประสบผลสำเร็จในการเผชิญปัญหามากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับแหล่งสนับสนุนของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเป็นแหล่งภายในและภายนอกของบุคคล (Folkman, 1984: 842) ดังต่อไปนี้

1. ภาวะสุขภาพและพลังกำลัง (Health and Energy) ในบุคคลที่มีความเจ็บป่วย มักจะไม่มีพลังกำลังในการแก้ไขและหาวิธีชนะความเครียดที่กำลังประสบได้ ซึ่งต่างกับบุคคลที่มีสุขภาพจิตจะมีความแข็งแรง ความทนทานต่อปัญหาและภาวะเครียดต่างๆ ได้
2. ความเชื่อในทางบวก (Positive Believes) เป็นแหล่งทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความหวังและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่เลวร้ายลงได้ โดยเชื่อในความสามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ แต่ความเชื่อดังกล่าวไม่ได้เป็นผลดีในการชนะความเครียดเสมอไป เช่นความเชื่อเกี่ยวกับโชคชะตา ซึ่งเป็นความเชื่อในอำนาจภายนอกทำให้บุคคลหมดหวังไม่สามารถปรับตัวได้ดี บุคคลที่เชื่อความสามารถของตนเองจะมีพฤติกรรมปรับตัวแตกต่างจากผู้เชื่ออำนาจนอกตน
3. ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem Solving) เป็นความสามารถของแต่ละบุคคล ที่จะรวมความสามารถในการหาข้อมูล การวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อแยกแยะปัญหาค้นหา การแก้ปัญหา โดยคำนึงถึงผลได้ผลเสียของการกระทำนั้น วิธีนี้จะเป็นการศึกษาพลังในตนเองที่ได้รับจากประสบการณ์การสะสมความรู้ ความฉลาดและความสามารถในการควบคุมตนเอง
4. ทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นแหล่งทรัพยากร ที่เอื้อประโยชน์ต่อการเผชิญปัญหา แสดงความสามารถในการติดต่อกับบุคคลอื่นเพื่อที่จะขอความร่วมมือ ทักษะในการติดต่อกับบุคคลอื่นๆ จะช่วยในการส่งเสริมให้บุคคลจัดการกับปัญหาในชีวิตประจำวันได้ดีขึ้น
5. การสนับสนุนทางด้านสังคม (Social Support) การได้รับสนับสนุน ทางด้านอารมณ์ ได้รับข้อมูลและสิ่งของ เป็นการเพิ่มแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อการเผชิญปัญหา ซึ่งจะรวมลักษณะทางวัฒนธรรมของสังคมและระบบเกื้อกูลของสังคม
6. แหล่งทรัพยากรทางวัตถุ (Material Resources) ได้แก่ เงิน และสิ่งของต่าง ๆ

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเผชิญภาวะการถูกคุกคามทางเพศหรืออาจมองได้เป็นการเผชิญสภาวะเครียดแล้ว บุคคลนั้นจะสามารถปรับตัวและเผชิญปัญหาได้ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับแหล่งสนับสนุนของบุคคลนั้นๆ ทั้งที่เป็นแหล่งภายนอกและภายใน สถานการณ์

ความเครียดนั้น บางสถานการณ์อาจใช้เพียงกลไกเดียวก็ได้ผล แต่บางสถานการณ์อาจจำเป็นต้องใช้หลายๆ กลไกเข้าช่วยจึงจะสามารถแก้ไขความเครียดได้ การปรับตัวโดยการใช้ Defense และ Coping Mechanism พอที่สรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้



สถาบันนวัตกรรมการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาพที่ 2 แผนภูมิกระบวนการเผชิญความเครียด

(ดัดแปลงจาก Clark S., 1987: 670)

2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1. J.Mitchell Pickerill, Robert A.Jackson and Meredith A.Newman. งานวิจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนงานภาครัฐต่อการล่วงละเมิด/การคุกคามทางเพศในปี 1987-94 (Changing Perceptions of Sexual Harassment in the Federal Workforce,1987-94) ผลการวิจัยเป็นไปตามที่คาดไว้ คือทัศนคติเดิมๆของพนักงานภาครัฐที่ว่า การล่วงละเมิดทางเพศเกิดขึ้นจากการบีบคั้นด้านผลต่างตอบแทน มีการเปลี่ยนแปลงน้อยมากในช่วง 1987- 1994 สัดส่วนของผู้ที่เริ่มมองเห็นว่าพฤติกรรมการครอบงำ (Cho stile environment behavior) ที่เป็นส่วนหนึ่งของการล่วงละเมิดทางเพศเริ่มมีผลขึ้นในช่วงนี้เช่นกัน ยกตัวอย่างเช่นจากผลการวิเคราะห์พบว่า สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าการล่วงละเมิดทางเพศเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกร้อง ผลตอบแทนเพิ่มขึ้นน้อยมาก ขณะที่ผู้ที่มีผู้คิดว่าการหยอกล้อ หรือแทะโลมก็อยู่ในข่ายล่วงละเมิดนั้นมีเพิ่มขึ้น คนงานเริ่มมองเห็นว่าพฤติกรรมดังกล่าวไม่ได้จำกัดแค่ผู้บังคับบัญชา แต่เกิดขึ้นในระดับพนักงานชั้นเดียวกัน จากผลการวิเคราะห์พบว่าทัศนคติต่อการล่วงละเมิดทางเพศในช่วงดังกล่าวเริ่มมีขอบเขตการครอบคลุมกว้างขึ้น และเริ่มรับรู้กันในกลุ่มทั้งเพศชายและหญิง ทั้งนี้เป็นผลจากการพูดคุยกันในระดับฝึกอบรมทั้งด้านการเลียงกฎหมาย และเพิ่มพูนความรู้ทักษะในช่วงปี 1987-1994

จากการศึกษานี้เกี่ยวกับรายละเอียดหรือคำนิยามเกี่ยวกับการล่วงละเมิด/ การคุกคามทางเพศ หรือบทความนำเสนอต่างๆ แต่การแบ่งแยกทางเพศยังคงมีอยู่ในช่วงเวลานี้ แม้ว่าทัศนคติทางกฎหมายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะเริ่มมีนิยามการล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศไว้บ้าง แต่กฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่นๆก็ยังคงก็ยังเป็นแค่ตัวกำหนดทัศนคติของคนๆนั้นเท่านั้น มีการศึกษาถึงอิทธิพลของกฎหมายนิติธรรมและข้อบังคับในสถานประกอบการที่มีผลให้เกิดการรับรู้ของการเปลี่ยนแปลงในด้านนี้ ผลการศึกษาพบว่าหลักนิติธรรมบางครั้งมีผลต่อการคงไว้ หรือตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนี้ นักวิจารณ์บ่งชี้ถึงแผนการอบรมและนโยบายไม่แบ่งแยก ทำให้มีผลต่อสถานที่ทำงานนั้นๆ ดูได้จากผลการศึกษาในปี 1994 พบว่าความเข้าใจหรือการรับรู้ด้านพฤติกรรมทางเพศเริ่มขยายขอบข่ายกว้างขึ้น ถึงแม้ว่าจะหาข้อมูลสนับสนุนกรณีพิพาทซึ่งเป็นผลจากหลักนิติธรรม นโยบายที่ทำงาน และความแตกต่างในการรับรู้ แต่อย่างน้อยก็สามารถรับรู้ได้ถึงเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น ระหว่างปี 1987 – 1994 เกิดการเปลี่ยนแปลงในหมู่นักกฎหมาย ปัญหาที่เกิดขึ้นในความหมายของ

การล่วงละเมิด การคุกคามทางเพศ และที่สำคัญที่สุดในหมู่คนงานและชนชั้นสูง ได้มีการยอมรับถึงรูปแบบของความหมายของการล่วงละเมิด การคุกคามทางเพศ และสิ่งที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนคือ การบังคับใช้หลักนิติธรรมและเปลี่ยนทัศนคติขึ้น ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในที่ทำงานและต่อเนื่องถึงทัศนคติของหมู่คนทำงาน

ข้อถกเถียงถึงน้ำหนักของข้อกฎหมายและนโยบายของที่ทำงานต่อพฤติกรรมของหมู่คนทำงาน ยกตัวอย่างเช่น การหยอกล้อหรือล้อเลียนระหว่างการทำงานถือเป็นการล่วงละเมิดอย่างหนึ่งที่อาจส่งผลถึงความสัมพันธ์ในหมู่คนทำงาน หรือทำให้ไม่มีการคบหากันกับคนในที่ทำงานเดียวกัน ในกลุ่มคนทำงานอาจส่งผลถึงอารมณ์ในการทำงานหรือการแสดงออก ยกตัวอย่างเช่น ข้อกฎหมายบางข้อ กล่าวถึงการชื่นชมอย่างจริงใจ ซึ่งอาจตีความไปในทางการล่วงละเมิด/ การคุกคามทางเพศได้ และมีผลต่อสิทธิในการพูดอย่างเสรีได้ และสุดท้ายสิ่งที่จะกล่าวถึงคือการเบี่ยงเบนความสำคัญของการแบ่งแยกแยะการล่วงละเมิดทางเพศซึ่งอย่างหลังมักนิยมนำมานิยามความประพฤติในที่ทำงานมากกว่า ยกตัวอย่างการวิจารณ์ถึงนโยบายของสถานที่ทำงานต่อการล่วงละเมิดทางเพศของ Monica Lewinsky กับประธานาธิบดี Bill Clinton ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำให้เรารู้สึกว่าการล่วงละเมิดทางเพศมีรูปแบบที่หลากหลายออกไป

2.4.2. Riberty J.Munson,Charles Hulin,Fritz Drasgow .University of Illinois at Urbana-Champaign ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์แนวตั้งถึงอิทธิพลของพฤติกรรมและการล่วงละเมิดทางเพศที่มีผลต่อการทำงานและจิตใจ (Longitudinal Analysis of Dispositional Influences and Sexual Harassment : Effects on Job and Psychological Outcomes) ผลการศึกษาเปรียบเทียบกับการศึกษาอื่นพบว่าผู้มีปัญหาการล่วงละเมิด/การคุกคามทางเพศค่อนข้างต่ำ เพศหญิงจำนวนน้อยที่ยอมรับว่ามีปัญหา แต่ที่มีการยอมรับส่วนใหญ่เป็นปัญหาการกรีดกันทางเพศ ถึงแม้ว่าในคำพิพากษาจะจำกัดความถี่ของการล่วงละเมิดทางเพศก็ตาม พบว่าสตรีที่ถูกล่วงละเมิด/คุกคาม หรือเกือบถูกล่วงละเมิด/คุกคามทางเพศไม่มีผลลัพธ์แตกต่างกัน และไม่ขึ้นกับจำนวนครั้งที่เกิดขึ้น

ผลกระทบต่อการทำงานและจิตใจของผู้ถูกรังแกไม่สามารถกำหนดอย่างจำเพาะเจาะจงได้เพราะความซับซ้อนของข้อมูลที่ได้รับ ผู้บริหารบางคนอาจพบว่าหากเกิดปัญหาการกรีดกันหรือการล่วงละเมิด/การคุกคามทางเพศในสถานที่ทำงานใด ย่อมส่งผลในด้านลบต่อสถานที่ทำงานนั้น

ถ้าสามารถลดสิ่งเหล่านี้ลงได้ ความสามารถและบรรยากาศในการทำงานย่อมดีขึ้นเอง มีการศึกษาพบอีกว่าสถานที่ทำงานใดที่ไม่เคยมีปัญหาล่าช้าเลยจะกลับยิ่งทุดหนักกว่า หากเกิดปัญหาขึ้นมาในครั้งแรก มีผู้พบว่าสตรีในสถานที่ทำงานที่ไม่ถูกล่วงละเมิด/คุกคามทางเพศโดยตรง ก็จะมีปัญหาต่อการทำงานและสภาพจิตใจเช่นกัน ผลการวิจัยพบว่าถ้าในสถานที่ทำงานใดมีการล่วงละเมิด/การคุกคามทางเพศ สถานที่ทำงานนั้นจะมีบรรยากาศที่ตึงเครียด และสภาพจิตใจของคนทำงานจะตกต่ำ

2.4.3. Robert A. Jackson, Florida State University และ Meredith A. Newman, University of Illinois at Springfield ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการคุกคามทางเพศในสถานที่ราชการที่เกี่ยวข้องเรื่องเพศ (Sexual Harassment in the Federal Workplace Revisited : Influences on Sexual Harassment by Gender) จากข้อมูลที่ได้รับจาก U.S.Merit System Protection Board's เป็นศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการคุกคามทางเพศที่มีผลต่อพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของประชากรในสังคม ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (การคุกคามทางเพศจากหัวหน้างาน และอัตราส่วนของพนักงานชาย/หญิงในสถานที่ทำงาน) และสถานที่ตั้งของที่ทำงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานหญิงในสถานที่ราชการจะได้รับผลการคุกคามทางเพศมากกว่าเพศชาย ด้วยลักษณะพฤติกรรมที่หลากหลาย พนักงานหญิงที่ทำงานประจำร่วมกับพนักงานชายจะได้รับความสนใจทางด้านเพศแบบไม่พึงประสงค์ (unwanted sexual attention) มากกว่าการทำงานร่วมกับพนักงานหญิงด้วยกันเองและพนักงานผู้ชายที่ทำงานประจำร่วมกับพนักงานหญิงจะได้รับความสนใจทางด้านเพศแบบไม่พึงประสงค์ (unwanted sexual attention) มากกว่าการทำงานร่วมกับพนักงานชายด้วยกันเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับพนักงานชายที่มีหัวหน้างานเป็นผู้หญิงและพบอีกว่าการทำงานในสถานที่ที่มีสัดส่วนของพนักงานเพศใดเพศหนึ่งมากกว่ากันมากๆ จะทำให้การทำงานลำบากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับงานด้านการฝึกอบรมและพนักงานหญิงระดับที่ใช้แรงงาน (blue-collar jobs) มีโอกาสที่จะได้รับความเสี่ยงจากการคุกคามทางเพศมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญ พนักงานหญิงที่มีอายุมาก และแต่งงานแล้วหรือหย่าร้างจะถูกคุกคามทางเพศน้อยกว่าพนักงานหญิงที่อายุน้อยและไม่ว่าเป็นโสดหรือหย่าร้างก็ตาม สำหรับพนักงานชายพบว่าอายุมากหรือน้อยไม่มีผลต่อความแตกต่างจากการคุกคามทางเพศ และผู้ชายที่เป็นโสดหรือหย่าร้าง(พอม่าย)จะถูกคุกคามทางเพศมากกว่าผู้ชายที่แต่งงานแล้ว และการคุกคามทางเพศต่อพนักงานหญิงมีผลอย่างมากต่อการทำงานในชีวิตประจำวันของพวกเขา

การคุกคามทางเพศและผลทางด้านจิตใจ

การคุกคามทางเพศ หมายถึง คำพูดและการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ หรือการข่มขู่ การกระทำที่สร้างบรรยากาศที่ไม่เป็นมิตร หรือการใช้คำพูดเชิงลบในความสามารถของผู้หญิง การขอนัดซ้ำแล้วซ้ำอีก การพยายามสัมผัสหรือกอดจูบโดยฝ่ายหญิงไม่เต็มใจ การพยายามมีเพศสัมพันธ์ เช่น ในสถานศึกษาหรือในการทำงานด้วยวิธีการข่มขู่ หรือเสนอผลประโยชน์

การวิจัยพบอาการทางจิตเช่นรู้สึกหดหู่มากขึ้น วิตกกังวล ไม่พอใจในชีวิต ในตัวอย่าง 10% ของ กลุ่มเป้าหมายมีอาการ พีทีเอสดี (PTSD, Posttraumatic Stress Disorder) เป็นอาการทางจิตที่เกิดขึ้นหลังจากเกิดเหตุการณ์ที่เครียดสุด ในกรณีการคุกคามทางเพศมีใจที่ยื่นฟ้องมากขึ้นถึง 68% ผู้ถูกกระทำ แม้เพียงเล็กน้อยก็จะมีผลทางจิต ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อว่าตนเองอ่อนไหว มีความสงสัยตนเอง รู้สึกว่าตนไม่มีอำนาจ

บทบาทของทัศนคติทางเพศแบบประเพณีดั้งเดิม

พบว่าสตรีแบบเชื่อในสิทธิสตรี จะมีสุขภาพจิตที่ดี และเผชิญกับปัญหาเรื่องเพศได้ดี และสตรีที่มีทัศนคติเรื่องเพศแบบประเพณี จะถูกคุกคามได้บ่อยกว่า ทัศนคติเรื่องเพศจะสัมพันธ์กับการรับรู้เรื่องราวที่เป็นประเด็นเกี่ยวกับเพศหญิง แต่ไม่เสมอไป

ความแตกต่างทางเชื้อชาติที่มีต่อทัศนคติทางเพศแบบดั้งเดิม

แม้ว่าสตรีที่เชื่อในสิทธิสตรีจะมีกันชนไว้ป้องกันผลกระทบทางจิตใจจากการถูกคุกคามทางเพศ พบมากจากตัวอย่างสตรีผิวขาว และอาจไม่เหมือนสตรีผิวดำ สตรีผิวดำที่ทัศนคติเชื่อในสิทธิสตรี อาจจะไม่ข่มขู่ต่อการถูกคุกคามทางเพศมากกว่า ความแตกต่างมีรากมาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน สตรีผิวดำอยู่ในกลุ่มที่ด้อยโอกาสกว่า มี 8% บอกว่าตนเองเป็นพวกสิทธิสตรี เทียบกับ 33% ที่เป็นหญิงผิวขาว เป็นไปได้ว่าสตรีผิวดำไม่บอกว่าตนเป็นพวกสิทธิสตรีเนื่องจากไม่ได้ร่วมในการพัฒนาทฤษฎีสิทธิสตรี สตรีผิวดำมีพื้นที่กลุ่มของตนเป็นเอกลักษณ์ เรียกว่า “Ethgender” มาจาก ethnic+

gender ซึ่งบอกว่าเป็นคนผิวดำ และเพศหญิง หญิงผิวดำพบกับอันตรายเป็นสองเท่าจากการถูกลดค่าของเชื้อชาติและความเป็นเพศหญิง

จากการศึกษานี้เพื่อจะดูผลของประสบการณ์ทางคุกคามทางเพศโดยดูบทบาทของเพศหญิงและเชื้อชาติ โดยได้ศึกษาจากนักศึกษาหญิงที่ถูกกระทำ เรายังดูอาการทางจิตใจหลังจากนั้น อาการ พีทีเอสดี, อาการสิ้นหวัง ความพอใจในชีวิตเพื่อจะได้ประเมินความรุนแรงของผลของการคุกคามทางเพศ และ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เพราะสตรีผิวดำสังกัดสังคมที่ถูกลดค่าลงอย่างต่ำ 2 กลุ่ม และทัศนคติด้านเพศแบบประเพณีและเชื้อชาติ อาจแตกต่างจากผิวดำ มีสมมุติฐานว่ายิ่งสตรีผิวดำมีทัศนคติแบบสิทธิสตรีก็จะเป็นกันชนให้เกิดผลที่กระทบน้อยลง ในขณะที่ถ้าเป็นสตรีผิวดำก็จะมีผลรุนแรงขึ้น เราจะดูว่าการคุกคามนี้จะมีผลกระทบแตกต่างกันอย่างไร

กลุ่มประชากรตัวอย่างผู้ร่วมในโครงการมาจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาที่มหาวิทยาลัยมิดเวสต์เทริน (Midwestern University) เป็นนักศึกษาผิวดำ จากองค์กรที่สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ใช่ผิวดำ มี 370 คนที่ร่วมในการสอบถามเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ ในช่วง 12 เดือนสุดท้าย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามว่าได้มีประสบการณ์ถูกกระทำมี ผิวดำ 88 ผิวดำ 170 รวม 258 คน โดยอายุของกลุ่มนี้ระหว่าง 18 ถึง 50 ปี ผลการวิจัยพบว่า ชั้นปีที่เรียน มีความสัมพันธ์กับการถูกคุกคามทางเพศ เชื้อชาติ ทัศนคติทางเพศแบบตามประเพณี ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นผู้ชายดีกว่าเป็นผู้หญิง พ่อแม่มักจะเข้มงวดกับลูกสาวมากกว่าลูกชาย ทั่วไปแล้วมันมีความสำคัญที่ผู้ชายจะต้องประสบความสำเร็จมากกว่าผู้หญิง ส่วนความถี่ของการถูกคุกคามทางเพศ เอสอีคิว (SEQ) ได้วัดพฤติกรรมทางเพศที่ไม่ประสงค์ 3 อย่าง การคุกคาม การเฝ้าติดตาม และการลวนลามเข้มข้น เช่น การพูดเป็นนัย หรือตลกแบบทำให้ขุ่นเคืองใจ ตี้ออกนอกเขต ขวนไปตี้ม และทานอาหารแม่จะถูกปฏิเสธก็ตาม หรือพยายามเข้าประชิดตัว) มีการชี้ว่าบ่อยเพียงใด แต่ไม่ได้บอกว่าเป็นการคุกคาม

2.4.4. อรดี พันธุมโกมล, 2550 เรื่องการคุกคามทางเพศในที่ทำงาน

อรดี พันธุมโกมล กล่าวว่า สังคมไทยในอดีต “ผู้หญิง” เปรียบเสมือน “ช้างเท้าหลัง” และ “ทรัพย์สิน” ของสามี ผู้หญิงจะถูกมองว่าต้องเป็นฝ่ายถูกกระทำเสมอ อ่อนไหวง่าย และไม่สามารถจัดการงานที่ยากๆ ได้ ทัศนคติของสังคมต่อผู้หญิงนี่เองที่เป็นตัวกำหนดฐานะของผู้หญิงในที่ทำงาน

เดือนมีนาคม 2545 มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้สำรวจปัญหาเรื่องการคุกคามทางเพศในประเทศไทย ซึ่งพบว่ามีการคุกคามทางเพศในที่ทำงานมากกว่าในอดีต และร้อยละ 7.3 เป็นการคุกคามที่เกิดจากหัวหน้า หรือผู้ว่าจ้างงาน

สำหรับรูปแบบการคุกคามมี 2 ลักษณะที่เกิดขึ้นคือ การคุกคามโดยการกระทำและการคุกคามโดยคำพูด ซึ่งทำให้พนักงานหญิงรู้สึกอับอาย โดยหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับบุคคลนั้นๆ และไม่กล้าที่จะร้องเรียน โดยเฉพาะพนักงานใหม่ที่กำลังอยู่ในช่วงทดลองงาน ยิ่งตกเป็นเป้าต่อการคุกคามได้ง่ายขึ้น

เมื่อศึกษารูปแบบของการคุกคามทางเพศของประเทศสหรัฐอเมริกา จะสามารถแยกการคุกคามออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ “Quid Pro Quo” คือลักษณะ “การยื่นหมู ยื่นแมว” เป็นการคุกคามที่มีเงื่อนไขแลกเปลี่ยน เช่น การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือนโดยแลกเปลี่ยนกับการมีเพศสัมพันธ์ ซึ่งผู้คุกคามมักจะมีตำแหน่งสูงกว่าผู้ถูกคุกคาม และในกลุ่มที่สองคือ “Hostile Environment” เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่พึงปรารถนา ไม่เป็นมิตร เช่น การพูดจาหยาบคาย เล่าเรื่องตลกลามก ล้อเล่นแกมหยิกหยอก หรือสัมผัสร่างกายโดยเจตนา

ออร์ดี พันธุโกมล ยังกล่าวอีกว่าในกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้คุกคาม (ตัวบุคคลธรรมดา) ไม่ต้องรับผิดชอบตาม Title VII แห่ง Civil Rights Act (แต่อาจรับผิดชอบตามกฎหมายอื่น) แม้การกระทำนั้นจะทำโดยบุคคลธรรมดา ศาลก็กำหนดเพียงให้บุคคลนั้นทดแทนค่าเสียหายที่ผู้ถูกคุกคามพึงจะได้รับจากการกระทำคุกคามนั้นเท่านั้น

ทั้งนี้เพราะกฎหมายของสหรัฐอเมริกาต้องการจะเอาผิดต่อ “นายจ้าง” ในที่นี้คือ บริษัทองค์กร ห้างร้าน เพราะ “นายจ้าง” มีหน้าที่ต้องควบคุม ดูแลพฤติกรรมของลูกจ้าง หากปล่อยปละละเลยจนลูกจ้าง (ในที่นี้คือผู้บังคับบัญชา) ไปทำการคุกคามทางเพศต่อผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วบริษัทไม่แก้ไข เยียวยา หรือป้องกัน กฎหมายจึงมองว่า “นายจ้าง” บกพร่องในหน้าที่ดังกล่าว และเป็นการเลือกปฏิบัติเพราะเพศ (Sex Discrimination) ต่อผู้หญิง คือ เธอไม่ได้รับความเป็นธรรม เพราะเธอเป็นผู้หญิง กฎหมายจึงกำหนดให้บริษัท องค์กรเป็นผู้รับผิดชอบ และถูกฟ้องร้องได้

เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายไทย ได้ตรากฎหมายในเรื่องการคุกคามทางเพศไว้ในมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานปี 2541 “มาตรา 16 ห้ามมิให้นายจ้าง หรือ ผู้ซึ่งเป็นหัวหน้างานผู้ควบคุม หรือผู้ตรวจงาน กระทำการล่วงเกินทางเพศต่อลูกจ้างหญิง หรือเด็ก ”ประเทศไทยได้กำหนดให้การคุกคามทางเพศ เป็นเรื่องผิดกฎหมาย อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวใช้บังคับกับการจ้างแรงงานในภาคเอกชนเท่านั้น มิได้ครอบคลุมการคุกคามทางเพศที่เกิดใน “ภาครัฐ” ผู้ถูกคุกคามในภาครัฐไม่อาจฟ้องร้องตามพระราชบัญญัตินี้ แต่อาจฟ้องร้องต่อผู้คุกคามได้ตาม “พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535” ซึ่งวางหลักในเรื่องของการ “ประพฤติชั่ว” ไว้ การคุกคามทางเพศก็อยู่ในกรอบของหลักการเช่นว่านี้

เมื่อเปรียบเทียบกับการเยียวยาของไทยและของสหรัฐอเมริกา^๑ การเอาผิดกับผู้คุกคาม ตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานของไทยมีบทลงโทษโดยการปรับเพียง แค่ 2,000 บาทเท่านั้น ซึ่งเมื่อเทียบกับกฎหมายสหรัฐอเมริกาแล้ว มีค่าเยียวยาทางจิตใจของผู้ถูก คุกคามด้วย ซึ่งการชดเชยเมื่อเปรียบเทียบเป็นจำนวนเงินจะมากกว่าที่ประเทศไทย

ทุกวันนี้ประเทศไทยตระหนักถึงภัยของการคุกคามทางเพศในที่ทำงาน รวมทั้งเริ่มมี หน่วยงานเยียวยาแก้ไขแล้ว แต่ไม่รู้จะจัดการกับปัญหานี้อย่างไรให้เด็ดขาด เรื่องเหล่านี้จะนำมาซึ่ง ปัญหาอื่นๆ อีกมากมาย โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรบุคคล และเมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายของ ประเทศไทยกับสหรัฐอเมริกาซึ่งมีการพัฒนามาหลายทศวรรษ ทำให้เห็นว่าปัญหาการคุกคามทาง เพศในเมืองไทยจำเป็นต้องได้รับความเอาใจใส่ดูแลให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงต้องดำเนินการอย่าง ละเอียดย่อน ถึงแม้ว่าการพัฒนานี้อาจจะต้องใช้เวลานานกว่า แต่ก็ยังเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีและ คุ่มค่า เพื่อที่ประเทศไทยจะได้มีที่ทำงานที่ทั้งชายและหญิงทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและ เป็นสุข

ซูดาปณี ชีบายามา นักศึกษาปริญญาโท โครงการสตรีศึกษา สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) มีการจัดเสวนาผลการศึกษาเรื่อง “ประสบการณ์คุกคามทางเพศ จากการทำงาน กรณีศึกษา ลูกเรือของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผลวิจัยพบแอร์โฮสเตส การบินไทยถูกคุกคามทางเพศเบาและหนักมากมาย เช่น ขอเบอร์โทรศัพท์ ลวนลามทางสายตา ไป จนถึงจับก้น ใช้นิ้วกลางจับหรือลูบไล่มือขณะเสิร์ฟอาหาร และหนักข้อถึงขั้นโชว์ของดี ใช้นิ้วเสียบ หว่างขา

จากการสำรวจข้อมูลโดยสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานแอร์โฮสเตสของบริษัทการบินไทยเมื่อปี 2548 จำนวน 50 คนถึงการถูกคุกคามทางเพศจากการทำงาน สามารถแบ่งได้เป็น 3 พฤติกรรม คือ คุกคามทางวาจา เช่น การพูดจาสื่อในเรื่องเพศ ใช้คำพูดหยาบคาย โดยหากเป็นแอร์โฮสเตสที่มีอายุ จะถูกคุกคามใช้ถ้อยคำหยาบคาย เช่น “อีแอร์แก” หรือหากเป็นแอร์โฮสเตสสาว จะถูกแตะโลม เช่น ชวนไปกินข้าว ขอหมายเลขโทรศัพท์

การคุกคามโดยแสดงท่าทาง เช่น ทำตาหวาน จ้องมองหน้าอก รูปร่างกายตา มีผู้โดยสาร ชายนำกระดาษมาวาดรูปอวัยวะเพศชายแล้วชี้ให้พนักงานดู หรือการวาดรูปหญิงชายกำลังมีเพศสัมพันธ์กัน รวมไปถึงการที่ผู้โดยสารชายใช้วิธีรูดซิปกางเกงและโชว์อวัยวะเพศ และการคุกคามทางร่างกาย เช่น จับมือ ลวนลาม จับขั้วนํ้าอ้วก ใช้นิ้วกลางจับหรือลูบไล้มือแอร์โฮสเตสขณะเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น ซึ่งมักทำกับแอร์โฮสเตสสาว ๆ เพราะจะไม่กล้าโวยวาย เพียงแต่ร้องให้กับหัวหน้างาน กัปตันแล้วก็เงียบ ลักษณะเหมือนพวกโรคจิต

ผู้ถูกคุกคามบางคนโดนลูกค้าชายใช้มือเสียบไปที่หว่างขา และที่โดนกระทำเป็นจำนวนมาก คือ การถูกละเมิดกัน เพื่อเรียกใช้บริการ ทั้งที่ใช้วิธีด่าบ่นหรือยกมือเรียกก็สามารถทำได้ หลายคนเคยถูกคุกคามทั้ง 3 รูปแบบโดยลูกค้าคนไทยและต่างชาติ สถานการณ์คุกคามทางเพศนับวันรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากทำแล้วได้ใจ ไม่ถูกดำเนินการอะไรก็ทำต่อไปเรื่อยๆ ส่วนหนึ่งเพราะทัศนคติมองผู้หญิงไทยว่าจะทำอะไรก็ได้ และบริษัท การบินไทย ไม่มีมาตรการเด็ดขาดในการคุ้มครองช่วยเหลือพนักงานเลย

ทั้งนี้ ในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายใด คุ้มครองสิทธิผู้หญิงที่ถูกคุกคามทางเพศ มีเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานไทย มาตรา 16 ที่ระบุโทษเฉพาะกรณีที่เกิดขึ้นกับนายจ้างลูกจ้างเท่านั้น ไม่ครอบคลุมข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ขณะที่หลายประเทศมีบทลงโทษทั้งทางอาญาและทางแพ่ง เอาผิดผู้ที่คุกคามทางเพศต่อผู้หญิง อย่างชัดเจน ไม่เฉพาะแต่ลูกเรือเท่านั้นที่ถูกคุกคามทางเพศ แต่เกิดขึ้นกับผู้หญิงในทุกอาชีพ ทุกกรณีและทุกสถานที่ และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้น เพราะไม่มีการลงโทษทางกฎหมายโดยตรงกับผู้ที่กระทำผิด อย่างไรก็ตาม จากการสอบถามความต้องการของแอร์โฮสเตสที่ต้องการมากที่สุด คือ การขึ้นบัญชีดำผู้โดยสารที่เคยทำผิดบนเครื่อง ซึ่งบริษัทการบินไทยก็มีการเก็บสถิติข้อมูลพนักงานถูกคุกคามทางเพศในปี 2544-47 ไว้ แต่กลับไม่ดำเนินการ นอกจากนั้นขอให้มีการฝึกอบรมการป้องกันแก่ปัญหา ให้ความรู้ด้านกฎหมายกับแอร์โฮสเตส โดยสมาคมลูกเรือการบินไทย และเพิ่มบทลงโทษ ข้อกฎหมายการคุกคามทางเพศในกระบวนการยุติธรรมของไทย

นางสุทธี เมธีประภา นายกษมาคมบัณฑิตสตรีทางกฎหมายแห่งประเทศไทย กล่าวว่า ปัญหาคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นกับผู้หญิง ประเด็นสำคัญ จะต้องสร้างจิตสำนึกของผู้ชายไม่ให้ดูถูกผู้หญิง และต้องสร้างความเข้าใจ ให้สังคม ไม่มองเป็นเรื่องเล็ก หรือมองเป็นเรื่องส่วนตัว ทุกคนต้องช่วยกันประณามผู้กระทำ

นางกิงแก้ว อินหว่าง รองผอ.สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กล่าวว่า กำลังรวบรวมข้อมูลการคุกคามทางเพศในที่ทำงานจากทุกแหล่ง ซึ่งนอกจากในกลุ่มพนักงานบริษัท การบินไทย แล้วยังมีกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ กลุ่มดารานักแสดง กลุ่มแม่ค้า เป็นต้น เพราะผู้หญิงถูกคุกคามทางเพศได้ทุกที่ เพื่อพิจารณาว่าจะมีกระบวนการช่วยเหลือคุ้มครองอย่างไร รวมทั้งการออกมาตรการทางกฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีทุกรูปแบบ เพราะไม่อยากให้มองการคุกคามทางเพศเป็นเรื่องเล็กน้อย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระเบียบวิธีวิจัยและกระบวนการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะการคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด” (Communication to Mitigate Sexual Harassment situations in promotional activities) ผู้วิจัยได้วางกรอบวิธีการศึกษาโดยจะศึกษาจากประชากรสตรีที่อยู่ในบรรยา การศกการ ทำงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและบุรุษที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการศึกษาโดยได้ใช้ระเบียบ วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ¹ (Qualitative research) โดยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หา ความสัมพันธ์ของเหตุการณ์และส่วนประกอบต่างๆ ตามขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1. รูปแบบและขั้นตอนการวิจัย

3.2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4. การสร้างเครื่องมือวิจัย

3.5. การทดสอบเครื่องมือ

3.6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.7. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.8. สถานที่ที่ทำการวิจัย

3.9. ระยะเวลาที่ใช้ทำการวิจัย

¹ เชิดศักดิ์ โสมวาสินธ์, การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส. พรีนติ้ง เฮาส์,

3.1. รูปแบบและขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร จากนั้นจะเข้าไปศึกษาสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) จากสถานการณ์จริงในงานกิจกรรมทางการตลาด (Event) เป็นจำนวน 10 วัน เพื่อศึกษาและเก็บข้อมูลนำมาตั้งเป็นคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้หญิงที่มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี ประกอบอาชีพเป็น เอ็มซีพรตตี้, พนักงานดูแลลูกค้า, พนักงานขายรถยนต์ และ นักเต้น ที่ทำงานมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวนประเภทละ 5 คน นอกจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ว่าจ้างงาน และลูกค้า (Costumers) ผู้ชายที่มีประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการตลาด โดยไม่จำกัดอายุ ประเภทละ 5 คน และนำข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถาม (Questionnaire) มาวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบของคำถามนำวิจัยในครั้งนี้

3.2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกสุ่มกลุ่มประชากรที่ศึกษาแบบเจาะจง (Purposive sampling) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ที่มีประสบการณ์ตรงและผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 30 คน โดยแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีประสบการณ์ตรงและประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ ดังต่อไปนี้

1. ผู้หญิงที่ทำอาชีพ เอ็มซีพรตตี้ อายุ 18 – 30 ปี ที่มีประสบการณ์การทำงานมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี
2. พนักงานดูแลลูกค้า อายุ 18 – 30 ปี ที่มีประสบการณ์การทำงานมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี
3. พนักงานขายรถยนต์ อายุ 18 – 30 ปี ที่มีประสบการณ์การทำงานมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี ไม่จำกัดยี่ห้อรถยนต์
4. นักเต้น อายุ 18 – 30 ปี ที่มีประสบการณ์การทำงานมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี

5. ผู้ว่าจ้าง เอ็มซีพีริตี้ หรือผู้รับจัดงาน (ออแกนไนเซอร์) ไม่จำกัดอายุ มีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี
6. ลูกค้า (Costumers) ผู้ชายที่มีประสบการณ์การเข้าร่วมงานกิจกรรมทางการตลาดหรือกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ ไม่จำกัดอายุ จำนวน 5 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความสัมพันธ์หรือความผูกพันในหน้าที่การงานมาก่อน จึงถือว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน ไม่ได้มีการเชื่อมโยงใดๆ ทั้งสิ้น

3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 3.1. ชุดแนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ (Questions for interviews) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 แบบ (ดังปรากฏในภาคผนวก ก)

ชุดที่หนึ่ง สำหรับผู้ที่มีโอกาสถูกคุกคามทางเพศ เป็นผู้ที่มีอาชีพที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ได้แก่ เอ็มซีพีริตี้, พนักงานดูแลลูกค้า, พนักงานขายรถยนต์ และ นักเต้น สอบถามเกี่ยวกับชื่อ อาชีพ ตำแหน่ง อายุ การศึกษา ประวัติการทำงาน การเลือกทำงานในอาชีพดังกล่าว คุณสมบัติ ระยะเวลาในการทำงาน ประเภทธุรกิจ การแต่งตัวในเวลาปฏิบัติงาน ใครเป็นผู้เลือก และความรู้สึกอย่างไรกับชุดนั้น การสื่อสารกับลูกค้า ปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ ความเสี่ยงต่อการคุกคามทางเพศ ประสบการณ์พฤติกรรมกรรมการคุกคามทางเพศที่ประสบ วิธีการหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการคุกคามทางเพศในรูปแบบต่างๆ

ชุดที่สอง สำหรับผู้ว่าจ้าง เอ็มซีพีริตี้ หรือผู้รับจัดงาน (ออแกนไนเซอร์) และลูกค้า สอบถามเกี่ยวกับชื่อ อาชีพ ตำแหน่ง อายุ การศึกษา ความจำเป็นที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการตลาด ได้แก่ เอ็มซีพีริตี้, พนักงานดูแลลูกค้า, พนักงานขายรถยนต์ และนักเต้น จำนวนครั้งที่จัดงานและต้องใช้นักคัลการดังกล่าว การคัดเลือก ผู้คัดเลือก ความจำเป็น ความคิดเห็น การฝึกอบรม ความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงต่อการคุกคามทางเพศ

ของพนักงาน ลูกค้ำมาชมสินค้าหรือพนักงาน การร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับการถูกลูกค้ำคุกคามทางเพศ การแนะนำวิธีการป้องกันการคุกคามทางเพศให้กับพนักงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ

ชุดที่สาม สำหรับลูกค้ำ (Costumers) ผู้ชายที่มีประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการตลาด หรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการตลาด สอบถามเกี่ยวกับชื่อ อาชีพ ตำแหน่ง อายุ การศึกษา ประสบการณ์การไปงานต่างๆ ที่มี เอ็มซีพีริตี้ จำนวนครั้งต่อปี จุดประสงค์ในการไปงาน ความชอบ เอ็มซีพีริตี้ ในเรื่องการแต่งกาย หน้าตา พฤติกรรมการแซวหรือจีบ ความคิดเห็น ความรู้สึก ความคิดที่ชั่วช้า การรับรู้เกี่ยวกับการคุกคามทางเพศใน เอ็มซีพีริตี้ เออี พนักงานขายรถยนต์ และนักเต้น ข้อมูลที่ได้รับจากการไปงาน ความสนใจข้อมูลสินค้าหรือ เอ็มซีพีริตี้ ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพ เอ็มซีพีริตี้ เออี พนักงานขายรถยนต์ และนักเต้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศใน เอ็มซีพีริตี้ เออี พนักงานขายรถยนต์ และนักเต้น

3.2. เครื่องแบบบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์เจาะลึกที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสำรวจความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

3.4. การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดทำชุดแนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ โดยการศึกษาจากตำรา เอกสารและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แนวคำถามเพื่อการเก็บข้อมูลที่สามารถนำมาใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำชุดแนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วไปตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับหลักภาษา เนื้อหาของคำสัมภาษณ์ที่ใช้และอ่านคำสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง และได้นำแบบคำสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้วิจัยในขั้นต้นแล้วมาปรับปรุงให้เหมาะสมเพื่อทำการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

3.5. การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและการเข้าไปสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมมาสร้างชุดแนวคำถาม เมื่อเสร็จผู้วิจัยได้นำชุดแนวคำถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ต่อไป โดยไม่ได้มีการทำ Pilot Study เนื่องจากข้อจำกัดทางเวลา

3.6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิตามขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

6.1. ข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามระเบียบวิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และทำการเฝ้าสังเกตการณ์อย่างไม่เป็นทางการในกิจกรรมทางการตลาดเพื่อใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิในการวิจัย

6.2 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และสอบถามความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวนทั้งสิ้น 30 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่เป็นคำถามปลายเปิดตามระเบียบวิธีวิจัยในการวิจัยภาคสนาม (Field Research) เชิงคุณภาพ

3.7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิที่เก็บรวบรวมมาได้โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา แบบสอบถามอย่างละเอียด จากเอกสารรายงาน บทความ บทวิเคราะห์ทั้งจากสื่อมวลชน นักวิชาการ งานวิจัย หนังสือตำรา กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมุมมองความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

3.8. สถานที่ที่ทำการวิจัย

ในพื้นที่ตั้งของงานแสดงสินค้าที่มีการออกบูธแสดงสินค้า ได้แก่

1. งานมอเตอร์ เอ็กซ์โป 2008 ณ อิมแพ็ค เมืองทองธานี
2. งานบางกอก อินเตอร์เนชั่นแนล มอเตอร์โชว์ ครั้งที่ 30 ณ ศูนย์แสดงสินค้าไบเทค
3. งานกิจกรรมทางการตลาด บริษัท โปรปักษ์อิน สินค้าอุปกรณ์เทคโนโลยี

3.9. ระยะเวลาที่ใช้ทำการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เวลาทำการวิจัยโดยการศึกษา การวิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวางแผนเตรียมการวิจัยภาคสนามเป็นเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2551 ถึงเดือน ธันวาคม 2551 และใช้เวลาอีก 4 เดือน คือตั้งแต่เดือนมกราคม 2552 ถึงเดือนเมษายน 2552 สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 6 กลุ่มเพื่อเสนอข้อมูลและหารูปแบบที่ชัดเจนใน “การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะการคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด” (Communication to Mitigate Sexual Harassment Situations in Promotional Activities)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทที่ 4 นี้จะกล่าวถึงผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากประชากรตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) จากนั้นผู้วิจัยจึงใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยใช้คำถามจากประเด็นที่ตั้งไว้เพื่อตอบปัญหาการนำวิจัยในบทที่ 1 ต่อไป โดยผู้วิจัยแบ่งข้อมูลเป็น 3 ส่วนตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างคือ

ส่วนที่ 1 บทการสัมภาษณ์ผู้ที่ทำงานกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 2 บทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการหรือผู้รับจ้างงาน (ออบแกนไนเซอร์)

ส่วนที่ 3 บทสัมภาษณ์ลูกค้า

รายละเอียดของข้อมูลมีดังนี้

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์ผู้ที่ทำงานกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

กลุ่มผู้ที่ทำงานกิจกรรมส่งเสริมการตลาดจำนวน 20 คน การสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ผู้ที่ประกอบอาชีพ เอ็มซีพริตตี้ จำนวน 5 คน (เอ็มซี 1-5)

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ผู้ที่ประกอบอาชีพ พนักงานดูแลลูกค้า จำนวน 5 คน (เออี 1-5)

กลุ่มตัวอย่างที่ 3 ผู้ที่ประกอบอาชีพ พนักงานขายรถยนต์ จำนวน 5 คน (เซลส์ 1-5)

กลุ่มตัวอย่างที่ 4 ผู้ที่ประกอบอาชีพ แดนเซอร์ จำนวน 5 คน (ดี 1-5)

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ผู้ที่ประกอบอาชีพ เอ็มซีพริตตี้ จำนวน 5 คน (เอ็มซี 1-5)

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 เป็นกลุ่ม เอ็มซีพริตตี้ ที่มีลักษณะการทำงานแบบพนักงานชั่วคราว (Freelance) ซึ่งทำให้มีโอกาสที่จะทำงานกับบริษัทต่างๆ ภายใต้สินค้ามากมาย ในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 นี้ ประกอบไปด้วย สตรีที่ทำงานในอาชีพ เอ็มซี พริตตี้ จำนวน 5 คน ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะเรียกว่า “เอ็มซี”

เอ็มซี 1 프리เซนเตอร์ (คลื่นวิทยุ), พิธีกร, นางแบบ, เอ็มซี เพศหญิง อายุ 24 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีลักษณะสูงโปร่ง ผิวสีแทน และสามารถคุยสนุกสนานกับคนแปลกหน้า ได้ภายในระยะเวลาสั้นๆ ซึ่งลักษณะนิสัยนี้ถือเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งของผู้ที่ประกอบอาชีพเอ็มซีพริตตี้ เอ็มซี 1 ได้เล่าให้เราฟังว่า ตั้งแต่เธอทำงานเป็นเอ็มซีพริตตี้มาเป็นระยะเวลา 4 ปี เธอต้องการหารายได้พิเศษโดยเริ่มจากการเป็นนางแบบ แต่ด้วยรูปร่างที่เธอคิดว่าเธอไม่สูงมาก เธอจึงหันมาเป็นเอ็มซีพริตตี้แทน เธอมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศว่า การคุกคามทางเพศอาจแบ่งได้เป็นหลายระดับ หากอยู่ในระดับไม่รุนแรง เช่นการ สัมผัส ถูกเนื้อต้องตัวหรือหากการคุกคามทางเพศระดับรุนแรง อาจหมายถึงการมีเพศสัมพันธ์โดยไม่เต็มใจหรือการโดนล่วงละเมิดทางเพศโดยไม่เต็มใจ เจตนาเป็นของผู้กระทำจะเป็นสิ่งตัดสินว่าเป็นการคุกคามหรือไม่ ซึ่งการจะดูเจตนาที่จะขึ้นอยู่กับลักษณะการกระทำ สีหน้าแววตา โดยผู้ถูกกระทำจะรู้สึกและสัมผัสได้

เอ็มซี 1 ให้ความเห็นว่าอาชีพนี้มีความเสี่ยงต่อการคุกคามทางเพศสูง เนื่องจากงานเอ็มซีพริตตี้เป็นงานที่ต้องอาศัยรูปร่างหน้าตาเป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดความสนใจ และลักษณะของงานต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าร่วมงาน รวมทั้งเรื่องการแต่งกาย จากองค์ประกอบทั้งหมดจึงกลายเป็นช่องทางให้กับผู้ที่ต้องการคุกคามหรือล่วงละเมิดทางเพศใช้เป็นโอกาสในการเข้าถึงหรือกระทำการใดๆ ที่ทำให้เกิดความเสียหายได้ ทั้งนี้เอ็มซี 1 เคยได้ยื่นคำบอกเล่าว่ามีการคุกคามทางเพศในอาชีพนี้มาก่อนและยอมรับว่าเป็นอาชีพที่มีโอกาสสูงในการถูกคุกคามทางเพศ

ลักษณะรูปแบบการคุกคามทางเพศของเอ็มซี 1 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่ส่อไปในารชวนลามทางเพศ ถือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นประจำสำหรับการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ การพูดจาแพะโลมขึ้นอยู่กับเจตนาของผู้ที่เข้ามาล่วงละเมิด มีทั้ง

ที่เป็นการทะเลาะวิวาทโดยมีเจตนาเพื่อหยอกล้อ สนุกสนานและเป็นการทะเลาะวิวาทเพื่อหวังผลการในการนำไปสู่การล่องละเมิดทางเพศ

2. เอ็มซี 1 ไม่เคยถูกการกระทำที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย หรือถูกลวนลามเลย คิดว่าผู้กระทำไม่กล้าเนื่องจากขณะปฏิบัติงานจะมีผู้เข้าร่วมงานอยู่ด้วยมากมาย

3. เอ็มซี 1 เคยถูกนัดหมายชักชวนด้วยคำพูด เพื่อนัดพบรับประทานอาหาร โดยการนัดพบหรือชักชวนจะเป็นการนำไปสู่การพูดจาหว่านล้อมเพื่อหวังผลอื่น ๆ เช่นการขอเลี้ยงดูอุปถัมภ์ การนำเสนอข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การมีเพศสัมพันธ์ แต่ก็มีกรณีนัดหมายหรือมีงานสำหรับนางแบบหรือพริตตี้ซึ่งคิดว่าคนที่อยู่ในวงการส่วนมากจะเคยถูกนัดหมายให้ไปร่วมงานดังกล่าว

4. เคยถูกพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน อาจไม่ใช่เวลาขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ แต่จะมีการนัดคุยกันนอกเวลางาน หรือมีการจัดงานเพื่อรวบรวมพริตตี้หรือที่เรียกว่า “งานสวัสดิ์” แต่สำหรับวงการนางแบบจะเรียกว่า “งานทานข้าว” ซึ่งงานเหล่านี้จะเป็นงานที่รวมพริตตี้และนางแบบให้มาพบกับผู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเพื่อหวังผลอื่นในตัวพริตตี้และนางแบบทั้งหมดนี้จะขึ้นอยู่กับตัวของผู้เข้าร่วมงานเองว่าจะยอมรับหรือมีข้อตกลงร่วมกันอย่างไร

5. การแสดงสัญลักษณ์ทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง การจ้องมอง เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำสำหรับการทำงานของพริตตี้ แต่หากมีการแอบถ่ายซึ่งอาจเป็นการแอบถ่ายใต้กระโปรงหรือถ่ายเน้นส่วนสัดของตัวพริตตี้แล้ว ถือเป็นเรื่องปกติที่เกิดเป็นประจำ ซึ่งตัวพริตตี้เองจะต้องรู้จักที่ป้องกันตัวเองด้วยการแต่งตัวหรือมีชุดที่ช่วยปกปิดไม่ให้เห็นสามารถแอบถ่ายได้

สำหรับสถานการณ์ที่เกิดการคุกคามทางเพศ ส่วนใหญ่จะเกิดขณะที่อยู่ในหน้าที่คือ ระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งการคุกคามจะมีทั้งการพูดจาทะเลาะ การแอบถ่ายภาพแบบเน้นส่วนสัดที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสีย หรือการถ่ายภาพธรรมดาแต่มีการนำไปโพสต์ลงในอินเทอร์เน็ต โดยมีการตั้งหัวข้อที่เป็นการล่องละเมิดสิทธิ์หรือชี้หน้าในเชิงการขายบริการ ซึ่งไม่ตรงกับความจริง

ในช่วงแรกที่เริ่มทำงานมีการเตรียมตัวเตรียมใจที่จะรับมือกับเรื่องการถูกคุกคามทางเพศในลักษณะต่างๆอยู่แล้ว เคยมีการพูดคุยและสอบถามเพื่อนบ้าง แต่ส่วนใหญ่วิธีการแก้ปัญหาได้จากประสบการณ์ตรงที่ได้รับ ความพยายามในการแก้ปัญหาเมื่อถูกคุกคามทางเพศ หากไม่ใช่พฤติกรรมที่น่ารังเกียจหรือล่วงละเมิดสิทธิจนเกินไปก็ไม่สามารถทำอะไรกับผู้กระทำได้ อาจมีการตอบโต้ด้วยวาจาได้เท่านั้น หรือแจ้งที่งานผู้จัดงานเข้ามาช่วยเหลือหากสถานการณ์มีอันตราย แต่การตอบโต้ก็ไม่อาจใช้วิธีการที่รุนแรงได้หากเป็นกรณีที่ไม่มีการล่วงละเมิดอย่างน่าเกลียดจริงๆ เนื่องจากต้องให้งานสามารถดำเนินต่อไปได้

การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศหากเกิดขึ้น พริตตี้จะพยายามหลีกเลี่ยง เดินหนี หรือพยายามเข้าหาผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ถือเป็นกรณีที่ได้ผลมากที่สุด สำหรับ เอ็มซี อาจมีการใช้คำพูดออกไม้ค้เพื่อให้เกิดความอับอายแก่ผู้กระทำการคุกคาม ในกรณีพริตตี้จะมีความเสี่ยงในการถูกคุกคามทางเพศมากกว่าเอ็มซี เพราะส่วนหนึ่งอาจพูดไม่เก่งหรือไม่สามารถดึงความสนใจของผู้ร่วมงานได้เท่าเอ็มซี ทำให้ผู้จะลงมือกระทำการคุกคามเห็นโอกาสในจุดนี้มากกว่า การหลีกเลี่ยงของพริตตี้จึงอยู่ที่การเอาตัวรอดและหลีกเลี่ยงจากคนเหล่านั้น และอีกส่วนหนึ่งคือจะมีทีมงานที่คอยดูแลความเรียบร้อยของงานคอยช่วยสอดส่องพฤติกรรมที่ผิดแปลกจากผู้ร่วมงานทั่วไป คือเมื่อมีความผิดปกติทีมงานจะเข้ามาช่วยเหลือ

เอ็มซี 1 ได้พัฒนาตนเองในการแก้ปัญหาอื่นๆ หลังจากที่ถูกคุกคามทางเพศ โดยพริตตี้และเอ็มซี ส่วนใหญ่เมื่อเริ่มทำงานไปได้สักพักจะเริ่มมีประสบการณ์ในการรับมือกับการถูกคุกคามทางเพศ และสามารถเอาตัวรอดในสถานการณ์ต่างๆได้ ซึ่งการถูกคุกคามทางเพศของเอ็มซีและพริตตี้ เป็นสิ่งที่ทราบและรับรู้มาแล้วก่อนที่จะเริ่มทำงานในสายนี้ แต่สิ่งสำคัญคือการพยายามมองที่ตัวเองเป็นหลัก หากการคุกคามไม่ใช่พฤติกรรมเรื่องที่รุนแรงเกินไปก็ต้องพยายามแก้สถานการณ์ และทำให้งานสามารถดำเนินต่อไปให้ได้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ เธอคิดว่าการถูกคุกคามทางเพศอาจเกิดได้กับทุกสาขาอาชีพ แต่คนส่วนใหญ่จะมองว่าการคุกคามทางเพศอาจมีโอกาสเกิดกับเอ็มซีพริตตี้ได้สูงหรือมุมมองของคนที่มีต่องาน เอ็มซีพริตตี้ จะค่อนข้างออกมาในแง่ลบ แต่ไม่ว่าจะสาขาอาชีพใดก็ย่อมมีทั้ง

คนดีและคนไม่ดี สำหรับวงการเอ็มซีพีรติดี ก็เช่นกัน การที่ภาพลักษณ์ของเอ็มซีพีรติดี ถูกมองออกมาในแง่ลบก็เนื่องจากมีกลุ่มคนบางกลุ่มในสาขาอาชีพทำตัวไม่เหมาะสม ซึ่งก็ทำให้ภาพลักษณ์ที่ออกมาค่อนข้างจะเป็นในทางลบ คนส่วนใหญ่จึงมองเอ็มซีพีรติดี ในทางลบและเหมารวมทั้งหมด

เอ็มซี 2 เพศหญิง ลักษณะสูงปานกลาง ผิวสีน้ำผึ้งพูดคุยกดล่องแคล่วและสนุก การศึกษาระดับปริญญาโท เป็นเอ็มซีพีรติดี มีประวัติการทำงานในสายอาชีพนี้มากกว่า 6 ปี เอ็มซี 2 ให้นิยามของการถูกคุกคามทางเพศคือการกระทำที่เป็นการล่วงละเมิดหรือไม่ให้เกียรติ โดยเจตนาของผู้ล่วงละเมิดอาจมีทั้งที่เป็นการจับ ทำความรู้จักหรือต้องการล่วงละเมิดทางเพศ

สำหรับสาเหตุที่มาทำงานอาชีพนี้เพราะถูกชักชวนจากโมเดลลิ่งให้เข้ามาทดลองงาน ซึ่งก็เห็นว่าเป็นโอกาสและประสบการณ์อย่างหนึ่ง แต่ก็ได้มีการปรึกษากับทางบ้านก่อนจะเข้ามาทำงานนี้ เอ็มซี 2 ทราบดีว่าอาชีพนี้มีความเสี่ยงต่อการคุกคามทางเพศ เนื่องจากเป็นงานหรือหน้าที่ที่ต้องพบปะหรือเจอผู้คน รวมทั้งเครื่องแต่งกายสำหรับ พริตตี้ ที่อาจตกเป็นเป้าสายตา ทั้งนี้ ได้รับรู้และเข้าใจถึงเนื้อหาของ พริตตี้ ว่ามีความเสี่ยงที่จะถูกคุกคามทางเพศสูง แต่ก็ขึ้นกับรูปแบบและลักษณะของงานที่จะรับด้วย ซึ่งก่อนจะรับงานก็จะปรึกษาทางบ้านก่อน หรือช่วงที่เริ่มทำงานใหม่ๆ ก็จะมีพี่ชายคอยดูแลระหว่างปฏิบัติงาน

ลักษณะรูปแบบการคุกคามทางเพศของเอ็มซี 2 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ เธอกล่าวว่าเคย มีการเข้ามาพูดคุยก๊ีบ การขอเบอร์โทรศัพท์ และการให้นามบัตรเพื่อติดต่อกลับรวมถึงการยื่นข้อเสนอต่างๆ หรือโทรมาถามในลักษณะโทรศัพท์โรคจิต เช่น โทรมาถามเรื่องชุดชั้นในที่ใส่ หรือเช็กสโพน

2. การกระทำที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย อาจมีการสัมผัสหรือถูกเนื้อต้องตัวบ้าง แต่ไม่ถึงกับจงใจส่อเจตนาในทางการล่วงละเมิดทางเพศ จะเป็นการฉวยโอกาสและถูกเนื้อต้องตัวนิดหน่อยเท่านั้น

3. เคย ถูกนัดหมายชักชวนด้วยคำพูด /การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ มีการนัดหมายในระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือการโทรมาติดต่อหลังจากเลิกงาน โดยยื่นข้อเสนอต่างๆ เพื่อกระทำการซื้อบริการหรือขอล่วงละเมิดทางเพศ

4. เคยมีการพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยมีทั้งการชักชวนจากผู้ร่วมงานทั่วไปหรือจากตัวแทนซึ่งทำการติดต่อโดยโทรศัพท์มานัดหมายให้ ซึ่งผู้ที่หวังผลโดยการให้ผลประโยชน์เข้ามาแลกเปลี่ยนนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานหรือเป็นผู้มีหน้ามีตาในสังคม

5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง จ้องมอง การถูกจ้องมองหรือถ่ายภาพถือเป็นเรื่องปกติที่เอ็มซีพริตตี้ ส่วนใหญ่สามารถรับได้และไม่ถือเป็นการคุกคามทางเพศ หากไม่มีการกระทำที่น่าเกลียดหรือทำการล่วงเกินเช่น แอบโอบ กอดหรือหอมแก้ม

สถานการณ์ส่วนมากเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน ผู้คุกคามก็จะเป็นผู้เข้าชมงานทั่วไปซึ่งการคุกคามก็มีทั้ง การพูดจาและการขวยโอกาสถูกเนื้อต้องตัว อีกทั้งผู้คุกคามต้องการแลกเปลี่ยนนำเสนอผลประโยชน์อันนำไปสู่การมีเพศสัมพันธ์ หรือต้องการทะเลียมเพื่อตอบสนองความต้องการและรสนิยมของผู้คุกคามเอง ทั้งนี้ ลักษณะทำให้อึดอัดมากที่สุดคือ การแสดงกิริยาที่ไม่ให้เกียรติหรือไม่สุภาพ เช่น นำเสนอผลประโยชน์แลกกับการมีเพศสัมพันธ์

ก่อนเริ่มทำงาน เอ็มซี 2 เคยพูดคุยหรือปรึกษากันระหว่างเพื่อนร่วมงานถึงวิธีแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยถูกคุกคามทางเพศ หรือ อาจมีการพูดคุยกันระหว่าง เอ็มซีและพริตตี้ หรือเพื่อนร่วมงานหลังจากเวลางานแล้ว ส่วนใหญ่จะเป็นการป้องกันโดยมีพี่น้องหรือคนรู้จัก คอยดูแลขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งความพยายามในการแก้ปัญหาเมื่อท่านถูกคุกคามทางเพศไม่ว่าวิธีการใดวิธีการหนึ่งคือการวางตัวของพริตตี้ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยป้องกันการถูกคุกคามทางเพศได้ โดยจะต้องมีกรอบหรือเกณฑ์ไว้สำหรับตัว พริตตี้ แต่คนที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้เข้าชมงานในระดับใด ซึ่งแต่ละคนก็จะมี ความแตกต่างกันออกไป

ส่วนมากจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบอกปฏิเสธอย่างสุภาพในกรณีที่เริ่มรู้สึกว่าถูกคุกคามทางเพศ ซึ่งเธอให้ความเห็นในกรณีที่หากมีการกระทำการคุกคามทางเพศที่น่าเกลียดหรือรุนแรงว่า อาจจะมีการว่ากล่าวอย่างตรงไปตรงมา

สำหรับการแก้ไขสถานการณ์การคุกคามทางเพศ เธอกล่าวาคือ “การรู้จักวางตัวให้เหมาะสมกับผู้ร่วมงานหรือลูกค้าแต่ละคน” รู้จักปฏิเสธอย่างสุภาพ ซึ่งส่วนมากก็จะไม่มีการคุกคามที่รุนแรงเนื่องจากบริเวณงานมีคนเข้าร่วมเป็นจำนวนมาก เมื่อถูกคุกคามทางเพศ จะหลีกเลี่ยง หรืออาจได้ตอบด้วยคำพูดในกรณีที่มีการคุกคามหรือล่วงละเมิดทางเพศอย่างน่าเกลียด

อย่างไรก็ตามเธอได้พัฒนาตนเองในการแก้ปัญหาอื่นๆ หลังจากที่ท่านถูกคุกคามทางเพศซึ่งเอ็มซีพริตตี้ ส่วนใหญ่เมื่อเริ่มทำงานไปได้สักพักจะเริ่มมีประสบการณ์ในการรับมือกับการคุกคามทางเพศและสามารถเอาตัวรอดในสถานการณ์ต่างๆได้ ซึ่งการคุกคามทางเพศของเอ็มซีพริตตี้ เป็นสิ่งที่ทราบและรับรู้มาในระดับหนึ่งแล้วก่อนที่จะเริ่มทำงานในสายนี้ แต่สิ่งสำคัญคือการพยายามมองที่ตัวเองเป็นหลัก หากการคุกคามไม่เป็นเรื่องที่น่าหนักหนาเกินไปก็ต้องพยายามแก้สถานการณ์และทำให้งานสามารถดำเนินต่อไปให้ได้ ด้วยประสบการณ์ทำงานที่เพิ่มขึ้นจะทำให้สามารถหลีกเลี่ยงและเอาตัวรอดจากกรณีการคุกคามทางเพศได้ดีกว่าในช่วงเริ่มต้น

เอ็มซี 2 กล่าวว่า อาชีพ เอ็มซีพริตตี้ และ พริตตี้ ถือเป็นงานที่มีความเสี่ยงในการคุกคามทางเพศ เนื่องจากต้องเปิดรับและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน รวมทั้งอาจมีการขอร่วมถ่ายภาพ ซึ่งทั้งหมดเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้ไม่ประสงค์ดีใช้เป็นโอกาส การยอมรับและเข้าใจในหน้าที่ของ เอ็มซีพริตตี้ และสิ่งที่จะต้องพบเจอในงาน หากเป็นสิ่งที่ไม่ล่วงเกินหรือคุกคามทางเพศจนเกินไปก็สามารถระงับการใดๆได้

เอ็มซี 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศว่าการคุกคามทางเพศสำหรับแต่ละคนอาจมีขอบเขตที่ต่างกัน การกระทำอย่างเดียวกันหรือคำพูดคำเดียวกันอาจมีความหมายที่แตกต่างกันสำหรับผู้ที่ได้ยินได้ฟัง การกระทำหรือคำพูดที่เหมาะสมกับสถานการณ์จึงเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักถึง เพราะอาจเปลี่ยนเจตนาของผู้พูดหรือกระทำให้ผิดเพี้ยนไปหากไม่ใช้ในเหตุการณ์ สภาวะหรือบุคคลที่เหมาะสม

เอ็มซี 3 เพศหญิง รูปร่างสูงโปร่ง ผิวสองสี อายุ 23 ปี เป็นเอ็มซีพริตตี้ ทำงานอิสระ การศึกษาระดับปริญญาตรี ประวัติการทำงาน 4 ปี เธอกล่าวว่า การคุกคามทางเพศอาจมีหลายระดับ ตั้งแต่การมองไปจนถึงการสัมผัส แม้ว่าการมองจะถือเป็นสิทธิ์ส่วนบุคคล แต่การมองด้วยสายตาที่มีเจตนาอื่นๆแอบแฝง ก็ทำให้ผู้ที่ถูกจ้องมองสามารถสัมผัสและรับรู้ได้ถึง การคุกคามทางเพศ อาชีพนี้นี้มีความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศเนื่องจากการแต่งกายที่ค่อนข้างเซ็กซี่และเป็นงานที่ต้องอาศัยรูปร่างหน้าตา ซึ่งช่วงที่จะเริ่มเข้ามาทำงานนี้ ไม่คิดว่าจะจะเป็นงานที่จะมีความเสี่ยงสูงที่จะถูกการคุกคามทางเพศด้วยวิธีต่างๆ คิดเพียงว่าเป็นงานที่เปิดโอกาสและสร้างรายได้

ลักษณะรูปแบบการคุกคามทางเพศของเอ็มซี 3 ได้แก่

1. เคยถูกการใช้ภาษา ที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ ในระหว่างปฏิบัติงาน เช่นเข้ามาถามในเชิงจะขอซื้อบริการ หรือมีการพูดเกี่ยวกับการแต่งกายหรือชุดที่สวมใส่
2. การกระทำที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีการถูกเนื้อต้องตัว นอกจากงานที่พริตตี้หรือเอ็มซีต้องมีกิจกรรมร่วมกับผู้ร่วมงาน ก็อาจจะเป็นการเปิดโอกาส หรือในกรณีการขอถ่ายรูปก็อาจจะมีการฉวยโอกาสบ้างเช่นการโอบ หรือจับ
3. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง มีการพูดสอบถามในทางเสื่อมเสีย เช่น ถามว่า หากให้ไปด้วยคิดเท่าไร หรือถามในลักษณะที่เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการขายบริการทางเพศ
4. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง จ้องมอง ที่ส่อเจตนาในการคุกคาม เป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้สำหรับงานพริตตี้ หากเป็นงานที่ผลิตภัณฑ์เน้นกลุ่มลูกค้าเป็นผู้ชาย หรือเน้นการแต่งกายของพริตตี้ที่ค่อนข้างเซ็กซี่ก็จะเจอกับพฤติกรรมของผู้ร่วมงานในลักษณะนี้มาก แต่หากเป็นงานที่เกี่ยวกับการศึกษาหรืออุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆไป การแต่งกายของพริตตี้ก็จะมีลักษณะที่ไม่เป็นการช่วยทำให้เกิดจินตนาการทางเพศมากนัก ซึ่งความสนใจของผู้ร่วมงานก็จะไปอยู่ที่ตัวสินค้ามากกว่า

5. ผู้คุกคาม ส่วนมากเป็นผู้เข้าร่วมงานทั่วไป ซึ่งวิธีการก็จะขึ้นกับรูปแบบและลักษณะของงาน หากเป็นงานที่ผลิตภัณฑ์เน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ชาย ความเสี่ยงในการถูกคุกคามก็จะสูง ส่วนวิธีการคุกคามก็มีตั้งแต่การใช้สายตาค้างมอง หรือใช้คำพูดทะลอมที่จะพบเห็นเป็นส่วนมาก ส่วนการสัมผัสจะพบจากกรณีการขวยโอกาสถูกเนื้อต้องตัวโดยอาศัยกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกับลูกค้าหรือการขอถ่ายรูปร่วมกัน ซึ่งลักษณะที่ทำให้ติดขัดมากที่สุดคือการมองจ้อง ซึ่งกรณีนี้จะไม่สามารถทำอะไรกับผู้ที่ถูกมองได้ แต่เกิดความรู้สึกว่าผู้ที่กำลังจ้องเราอยู่นั้นมีเจตนาหรือมีความคิดที่ต้องการคุกคามทางเพศ เช่นการมองชุดที่ใส่ หรือมองเนื้ไปยังส่วนใดส่วนหนึ่งในร่างกาย และอีกกรณีหนึ่งคือการขวยโอกาสด้วยวิธีการต่างๆอาจเป็นการทำเป็นขอลูกค้า ขอลำแนะนำ หรือเอะอะโวยวายในงาน ซึ่งก็จะถือโอกาสถูกเนื้อต้องตัวพริดตี้

เมื่อถูกกระทำจะมีการโต้ตอบทันที เอ็มซี 3 เล่าให้ฟังว่าเคยถูกจ้องมองแล้วรู้สึกอึดอัด เธอจะเดินเข้าไปถามผู้ที่จ้อง ซึ่งก็จะได้คำตอบในทางปฏิเสธว่า ไม่มีอะไรหรือไม่ได้มอง แต่ส่วนใหญ่จะไม่มีการตอบโต้ใดๆ จะเป็นการเดินหนีจากผู้กระทำมากกว่า หรือหากถูกคุกคามด้วยคำพูดก็จะปฏิเสธและเดินหนีอย่างสุภาพ โดยจะไม่ให้ความสนใจกับผู้คุกคามอีกเลย

การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศนั้นขึ้นกับกรณีและสถานการณ์ หากเป็นการจ้องมองบางครั้งก็ไม่สามารถทำอะไรกับผู้ที่ถูกมองได้ หรือหากเป็นกรณีที่ถูกลูกค้าทะลอมก็จะใช้การเดินหนี ซึ่งอาจยิ้มตอบและรีบเดินหนีทันที

เกี่ยวกับเรื่องการถูกคุกคาม เธอคิดว่าเป็นเรื่องสำหรับผู้ที่จะเข้ามาสู่วงการนี้ต้องเตรียมใจยอมรับกับสิ่งที่จะเกิดในระดับหนึ่ง หากการกระทำการคุกคามไม่เป็นการกระทำที่น่าเกลียดหรือล่วงละเมิดสิทธิ์จนเกินไป ซึ่งการถูกคุกคามทางเพศนั้นขึ้นกับตัวงานและสถานการณ์ หากเป็นงานที่กลุ่มลูกค้าเป็นผู้ชายและการแต่งกายของพริดตี้มีความเซ็กซี่ ก็คงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการถูกคุกคามได้ แต่ก็ต้องมีวิธีการป้องกันตัวเองหรือมีขอบเขตและลักษณะของงานที่จะรับด้วย

เอ็มซี 4 เพศหญิง อายุ 26 ปี รูปร่างสันทัด ผิวขาว พุดคุยสนุก การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพิธีกร เอ็มซีพริดตี้ และ พริดตี้ ทำงานนี้มากกว่า 6 ปี เธอกล่าวว่า การถูกคุกคามทาง

เพศมีหลายรูปแบบโดยทั้งหมดจะขึ้นกับเจตนาผู้กระทำ โดยผู้ถูกกระทำหรือผู้ถูกคุกคามทางเพศ อาจจะมีบรรทัดฐานในการตัดสินพฤติกรรมใดว่าเป็นการคุกคามเพศหรือไม่แตกต่างกัน ซึ่งความหนักเบาของการคุกคามทางเพศก็แบ่งได้หลายระดับ อาจเป็นได้ตั้งแต่ การมอง การแอบถ่าย การพูดจา ทะเลาะ โจมตี การสัมผัส ไปจนถึงการมีเพศสัมพันธ์

สาเหตุที่มาทำอาชญากรรมนี้เพราะต้องการมีรายได้พิเศษนอกเหนือจากเงินที่ได้รับจากผู้ปกครอง และเห็นว่างานนี้เป็นงานที่เปิดโอกาสในการฝึกฝนทักษะในการนำเสนอและสื่อสารซึ่งสามารถนำมาใช้กับสาขาวิชาที่เรียนอีกทั้งยังนำมาใช้เป็นทักษะในการปฏิบัติงานในสายอาชีพที่เรียน แต่ก็ไม่ได้บอกทางบ้านว่ามาทำงานในส่วนนี้เพราะคิดว่าทางบ้านอาจยังไม่เข้าใจลักษณะของงานที่แท้จริง ซึ่งงานในส่วนของบริษัทหรือ เอ็มซี เป็นสิ่งที่ถูกมองในแง่ลบจากคนทั่วไป ว่าเป็นงานที่เน้นการขาย รูปร่างหน้าตาไปถึงการแต่งกายที่เน้นรูปร่างสัดส่วน ซึ่งก่อนที่จะมาทำงานในส่วนนี้ก็จะมีความเข้าใจตามคำบอกเล่าเหล่านั้น แต่เมื่อได้เข้ามาทำจริงก็ทำให้ทราบว่าแม้จะเป็นงานที่มีความเสี่ยงที่จะถูกคุกคามทางเพศได้ แต่ก็ก็สามารถป้องกันได้ ทั้งนี้เคยได้ยินคำบอกเล่าว่ามีการคุกคามทางเพศในอาชญากรรมนี้ คิดว่าไม่ว่าจะอาชีพใดก็มีความเสี่ยงที่จะถูกคุกคามทางเพศได้เช่นกัน

ลักษณะรูปแบบการคุกคามทางเพศของเอ็มซี 4 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่สื่อไปในการล่วงลามทางเพศ ถือเป็นเรื่องที่พบเป็นประจำ การพูดจา ทะเลาะ โจมตี เช่น ถามเรื่องชุดที่ใส่ ถามราคาตัวในตัวในลักษณะขอซื้อบริการทางเพศ หรือการขอลើงดู
2. การกระทำที่สื่อไปในการล่วงลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย เคยโดยผู้ล่วงละเมิดจะอาศัยจังหวะที่ไม่ทันระวังตัวและทำการล่วงละเมิด เช่น การสัมผัสถูกเนื้อต้องตัว โดยผู้กระทำจะอาศัยจังหวะที่ปฏิบัติงานอยู่
3. ถูกลั่นทมข่มขืนด้วยคำพูด /การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่สื่อไปในการล่วงลามทางเพศ การนัดหมายและข่มขืนในการนัดพบปะหรือรับประทานอาหาร ถือเป็นเรื่องปกติสำหรับพนักงานเอ็มซีพริตตี้ และ พริตตี้ โดยการข่มขืนผ่านผู้ที่เป็นตัวแทน ซึ่งก็จะเป็นคนรู้จัก การนัดพบหรือข่มขืนไปรับประทานอาหาร จะมีทั้งระดับบุคคลต่อบุคคลและแบบงานปาร์ตี้ที่เรียกว่า งานสวัสดี การนัดหมายในลักษณะนี้จะไม่ถือเป็นการคุกคามหรือล่วงลามทางเพศ เนื่องจากจะ

ขึ้นอยู่กับความพอใจของตัวพริตตี้หรือ เอ็มซี แต่ละคนเอง แต่พริตตี้ที่เข้าร่วมงานก็ทราบว่าอาจมีการถูกชักจูงหรือชักชวนไปสู่การขายบริการทางเพศ

4. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องนั้นเคยถูกชักจูง โดยจะมีตัวแทนเข้ามาติดต่อพูดคุยในเชิงแนะนำ รวมทั้งเสนอเงื่อนไขหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งทั้งหมดจะขึ้นกับการตัดสินใจจะขึ้นกับผู้ถูกชักชวนจะไม่เป็นการบังคับหรือข่มขู่

5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง การถูกจ้องมองหรือแตะโลมด้วยสายตาถือเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้สำหรับผู้ที่พริตตี้หรือ เอ็มซี เนื่องจากหน้าที่และลักษณะของการปฏิบัติงานจะต้องเป็นเป้าสนใจของผู้ที่เข้าร่วมงาน แต่การแสดงออกของผู้เข้าชมงานหรือลูกค้าที่แสดงออกก็จะมีระดับของการแสดงออกที่แตกต่างกัน หากการแสดงออกไม่น่าเกลียดจนเกินไปก็ไม่ถือเป็นการคุกคามหรือล่วงเกิน แต่ระดับของการแบ่งแยกระหว่างผู้เข้าชมงานที่มีเจตนาคุกคามทางเพศกับผู้ร่วมงานทั่วไปก็จะแล้วแต่บุคคลและสถานการณ์

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นผู้คุกคามมีทั้งที่เป็นผู้เข้าชมงานและผู้ว่าจ้าง ในกรณีของผู้เข้าชมงานวิธีการคุกคามจะมีทั้งที่เป็นการให้คำพูด การมอง การถ่ายภาพและการสัมผัส ส่วนในกรณีผู้ว่าจ้างจะเป็นการนัดพบหรือชักชวนเพื่อหวังผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความต้องการของผู้คุกคามทางเพศอาจเพื่อหยอกล้อหรือการมีสำนึบ ความชอบในการกระทำแบบนี้รวมไปถึงอาจมีความต้องการที่จะคุกคามทางเพศกับพริตตี้จริงๆ

ก่อนเริ่มทำงาน เธอเคยพูดคุยหรือปรึกษากันระหว่างเพื่อนร่วมงานถึงวิธีแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยถูกคุกคามทางเพศ หรือ อาจมีการพูดคุยกันระหว่าง พริตตี้ หรือเพื่อนร่วมงานหลังจากเวลางานแล้ว ส่วนใหญ่จะเป็นการป้องกันโดยมีคณูจัก คอยดูแลขณะที่ปฏิบัติงาน ความพยายามในการแก้ปัญหาเมื่อท่านถูกคุกคามทางเพศ คือการวางตัวของ เอ็มซีพริตตี้ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยป้องกันการถูกคุกคามทางเพศได้ โดยจะต้องมีกรอบหรือเกณฑ์ไว้สำหรับตัว เอ็มซีพริตตี้ แต่ละคนที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้เข้าชมงานในระดับใดในแต่ละคนก็จะมี ความแตกต่างกันออกไป

เคยศึกษาหรือสอบถามวิธีการแก้ปัญหาจากผู้ที่ถูกคุกคามทางเพศด้วยการปรึกษาจะเป็นการขอคำแนะนำจากผู้ที่เคยมีประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นทีมงานหรือเพื่อนร่วมงานที่เคยมีประสบการณ์ ซึ่งคำปรึกษาและคำแนะนำส่วนใหญ่จะมาจากเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็น พริตตี้ เอ็มซี ด้วยกันหรือเป็นทีมงาน

ทั้งนี้ ความพยายามในการแก้ปัญหาเมื่อถูกคุกคามทางเพศไม่ว่าวิธีการใดวิธีการหนึ่งของในกรณีของ เอ็มซี จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่ายกว่าพริตตี้ เนื่องจากสามารถดึงความสนใจของผู้ร่วมงานได้ ทำให้ผู้ที่จะลงมือทำการล่วงละเมิดเกิดความอับอายและไม่กล้าที่จะกระทำ ส่วนในกรณีของพริตตี้ การรู้จักหลบเลี่ยงหรือขอความช่วยเหลือจากทีมงานถือเป็นวิธีทางหนึ่งในการแก้ปัญหา

หากเป็นการคุกคามที่ไม่รุนแรงเช่น การจ้องมอง หรือพูดจาทะเลาะ โทรม ก็จะมีการตอบโต้กลับไป ในลักษณะที่เล่นที่จริง แต่หากมีการจับหรือสัมผัส หรือมีการแอบถ่ายก็จะทำการแจ้งเจ้าหน้าที่หรือทีมงานที่ดูแลงานอยู่

หากสามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธได้ก็จะทำทันที หรือมีการแจ้งให้ทีมงานที่เป็นผู้จัดงานเข้าช่วยเหลือ การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศวิธีการที่ดีที่สุดคือการรู้จักป้องกันตัวเอง เช่นในเรื่องเครื่องแต่งกายต้องมีการป้องกันให้สามารถปกปิดเรือนร่างหรือจุดซ่อนเร้นเพื่อป้องกันการแอบถ่ายในขณะที่ไม่รู้ตัว ส่วนอีกวิธีหนึ่งก็คือการมีทีมงานที่คอยสอดส่องดูแล ในกรณีที่ถูพูดจาทะเลาะขณะปฏิบัติหน้าจะใช้วิธีพยายามหันเหประเด็นให้ไปสู่ประเด็นอื่นโดยยังไม่ตอบโต้ในทันทีทันใด เพราะการตอบโต้อาจทำให้งานที่ดำเนินอยู่เกิดผิดพลาดหรือทำให้งานล่มได้

เธอได้มีการพัฒนาตัวเองในการแก้ปัญหาอื่นๆหลังจากที่ถูกคุกคามทางเพศโดยการนำประสบการณ์ที่เคยได้รับมาปรับใช้และแก้ไขเมื่อเจอการคุกคามทางเพศ ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ทำงานในส่วนนี้เพราะไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การรู้จักป้องกันตัวเองให้ได้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดทั้งนี้เรื่องการถูกคุกคามทางเพศนั้นยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นและเคยชินกับปัญหาที่ต้องเจอ แต่หากเป็นกรณีที่นอกเหนือจากปัญหาที่เคยเจอ เช่น การถูกโพสต์รูปลงอินเทอร์เน็ทในทางเสื่อมเสียก็จะทำการฟ้องร้อง

เธอมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศว่าการคุกคามทางเพศสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกสาขาอาชีพ แม้ว่า เอ็มซีพริตตี้ จะมีความเสี่ยงในการคุกคามทางเพศสูงแต่ผู้ที่ทำงานในจุดนี้ก็สามารถป้องกันและเลือกที่จะปฏิบัติตัวให้รอดพ้นจากการคุกคามทางเพศได้

เอ็มซี 5 ลักษณะสูงโปร่ง ผิวขาว เอ็มซีพริตตี้ อายุ 26 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นเอ็มซีพริตตี้ และ พริตตี้ แบบ Freelance บุคลิกของ เอ็มซี 5 เป็นคนคุยสนุกและสามารถคุยกับคนแปลกหน้าโดยไม่เคอะเขิน เอ็มซี 5 พูดถึงการคุกคามทางเพศว่าเป็นการกระทำและคำพูดจากฝ่ายตรงข้ามที่ไม่ให้เกียรติ พูดจาล้อแหลม ทะเลิง ลามกใส่ การจ้องมองแบบคิดไม่ดีไม่ดี

สาเหตุที่มาทำอาชีพนี้เพราะปกติเป็นคนพูดเก่ง แล้วเพื่อนที่เป็น เอ็มซีพริตตี้ ก่อนเราชวนให้มาลองทำเพราะตอนนั้นกำลังหา เอ็มซีคู่ ซึ่งก่อนหน้าที่จะมาทำอาชีพนี้ก็เคยได้ยื่นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศในอาชีพนี้ ช่วงแรกก่อนทำไม่คิดว่าจะเจอขนาดนี้ แต่ตอนนี้ก็รู้สึกว่ถ้าไม่ได้เข้ามาทำร้ายก็สามารถเอาตัวรอดได้

ลักษณะรูปแบบการคุกคามทางเพศของเอ็มซี 5 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ โดนประจำ เพราะอาชีพนี้ค่อนข้างต้องเจอกับลูกค้าโดยตรง ลูกค้าถ้าเป็นผู้ใหญ่จะเข้ามาพูดกับเราโดยตรงเองเลย เช่น จะถามว่าทำงานเหนื่อยหรือไม่ เลิกทำแล้วให้เขาเลี้ยงมัย แต่ลูกค้าผู้ใหญ่ที่มีเงินจะมีคนเข้ามาขอเบอร์ให้ รู้เพราะเราก็เห็นว่าตอนแรกเขามาด้วยกัน แต่การแต่งตัวกับลักษณะเป็นลูกน้องมากกว่า ส่วนวัยรุ่นจะไม่ค่อยกล้าเข้ามาจีบเท่าไร มีบ้างที่เข้ามาขอเบอร์ให้เพื่อน หรือขอไปเองก็ไม่รู้ แต่ก็ไม่ได้ให้
2. การกระทำที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ เช่นการก่อกวนเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย ถ้าในเวลาทำงานอยู่จะไม่เคยโดน อาจเป็นเพราะเราอยู่ที่แจ้งและมีไม้ค้อยู่ในมือ
3. ถูกระคายชกชวนด้วยคำพูด /การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ นัดหมายจะมีหลายแบบ บางครั้งมีโทษมานัดเพื่อไปดูตัว casting เราก็จะดูว่าในบริษัทหรือนอกสถานที่ ถ้าเป็นบริษัทก็จะดูว่าเป็นบริษัทใหญ่หรือเล็ก เพราะกลัวโดนหลอก และถึงจะ

นัดนอกสถานที่ที่จะชวนเพื่อนไปด้วย แต่บางครั้งก็มีโทษมากวน บางครั้งก็ทำเสียงเหมือนกำลังมีเพศสัมพันธ์อยู่ให้เราได้ยิน อาจเป็นเพราะเบอร์โทรอาจหลุดไป

4. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องนั้นเคย เป็นผู้ขายวัยกลางคนแล้วเข้ามาถามๆ เรื่องสินค้ำก่อน หลังจากนั้นก็จะเข้าเรื่องงาน งานหนักมัย เหนื่อยมัย แล้วก็จะเสนอตัวว่าจะเลี้ยงดู จะให้คอนโดและเงินเลี้ยงดู 60,000 บาทต่อเดือน

5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง, การถูกจ้องมองหรือแตะโลมด้วยสายตาตามาแสดงแบบท่าทางไม่มี แต่จ้องมองนี่ถือว่าเป็นเรื่องปกติเลย ถ้าไม่ปกติก็คือจะมีพวกลูกค้ำที่แอบเอากล้องมาถ่าย บางทีจะยกสูงๆ หรือแอบถ่ายใต้กระโปรงก็มี

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นผู้คุกคามส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้ำเยอะที่สุดทั้งแบบจิบเล่นๆ และแบบต้องการมีเพศสัมพันธ์ และพวกที่ทีมงานผู้จัดงาน (ออลแกนไนเซอร์) ก็มีบ้างที่เข้ามาแต่จะเป็นลักษณะเข้ามาจิบซึ่งการแก้ไขปัญหาถูกคุกคามทางเพศนั้นถ้าอยู่หน้างานขณะทำงานอยู่จะไม่มีใครมายุ่งเท่าไร แต่ถ้าช่วงที่เบรกอยู่จะเจอลูกค้ำเข้ามาขอถ่ายรูปบ้าง ชวนคุยบ้าง ช่วงที่เข้ามาชวนถ่ายรูปชวนคุย ถ้าเจอถูกทำให้รู้สึกอึดอัดหรือถูกคุกคาม ถ้าไม่แรงมากจะเดินหนี แต่ถ้าแรงคงจะต่อว่ากลับไป แล้วค่อยเดินออกมา (แต่ยังไม่เคยทำ) ทั้งนี้การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศส่วนใหญ่จะใช้วิธีเดินหนีทั้งๆ ที่อยากต่อว่ากลับไป แต่กลัวว่าจะมีผลกระทบกับงาน เพราะบางครั้งผู้ว่าจ้างก็มาต่อว่าเราถูกฟ้องมาจากลูกค้ำทั้งที่เราถูกกระทำก็ตาม

เคยมีการปรึกษารุ่นพี่และเพื่อนๆ ร่วมงาน เป็นการพูดคุยแบ่งปันประสบการณ์ รวมถึงวิธีการในการแก้ปัญหาการถูกคุกคามทางเพศด้วยและเมื่อนานเข้าการแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่ใช้ประสบการณ์กับไหวพริบในการเอาตัวรอดได้ คิดว่าตัวเองสามารถแก้ปัญหาลักษณะนี้ได้ดีขึ้นเรื่อยๆ

เองมีความรู้สึกชินกับปัญหาในการถูกคุกคามทางเพศแต่ในบางครั้งก็รับไม่ได้ อาจจะต้องขึ้นอยู่กับอารมณ์ตอนนั้นด้วย

ส่วนตัวคิดว่าอาชีพนี้มีความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศค่อนข้างสูงเลย เพราะต้องเจอลูกค้าโดยตรง เราจะไปห้ามเขาคุยหรือจะไม่คุยด้วยก็ไม่ได้ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ ว่าผู้ชายประเภทนี้น่าจะให้เกียรติเรามากกว่านี้ แต่สำคัญที่สุดคือเราต้องรู้จักป้องกันตัวเองด้วย

พฤติกรรมการคุกคามทางเพศ ด้วยวัจนภาษา	เอ็มซี 1	เอ็มซี 2	เอ็มซี 3	เอ็มซี 4	เอ็มซี 5	รวม
การพูดจาทะแโลม	1	1	1	1	1	5
การขอเบอร์โทรศัพท์	1	1	1	1	1	5
การชักชวนไปรับประทานอาหาร	1	1	1	1	1	5
การขอลิขิตรูปการะ	1	1	1	1	1	5
การขอมิเพศสัมพันธ์	1	1	1	1	1	5

ตารางที่ 2 แสดงลักษณะการคุกคามทางเพศด้วยวัจนภาษาที่เอ็มซีปริตตีเคยมีประสบการณ์

พฤติกรรมการคุกคามทางเพศ ด้วยอวัจนภาษา	เอ็มซี 1	เอ็มซี 2	เอ็มซี 3	เอ็มซี 4	เอ็มซี 5	รวม
การคุกคามทางสายตา เช่น การจ้อง มองหน้าตา รูปร่าง การทำสายตา	1	1	1	1	1	5
การถูกเนื้อต้องตัว เช่น การจับ โอบ กอด	0	1	0	0	0	1
การถูกแอบถ่ายภาพแบบเน้นเฉพาะ ส่วน	1	1	1	1	1	5
การถูกนำภาพถ่ายไปโพสต์ลงสื่อ อินเทอร์เน็ตในเชิงขายบริการ	0	1	0	1	0	2

ตารางที่ 3 แสดงลักษณะการคุกคามทางเพศด้วยอวัจนภาษาที่เอ็มซีปริตตีเคยมีประสบการณ์

การแก้ปัญหาการคุกคามทางเพศ	เอ็มซี 1	เอ็มซี 2	เอ็มซี 3	เอ็มซี 4	เอ็มซี 5	รวม
ปฏิเสธด้วยถ้อยคำที่สุภาพ	1	1	1	1	1	5
ต่อว่ากลับทันที	1	1	1	0	1	4
ขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	1	0	0	1	1	3
ยิ้มแล้วเดินเลี้ยวออกมาด้วยความสุภาพ	1	1	1	1	1	5
การแสดงรสนิยมทางเพศที่ต่างกัน	0	0	0	0	0	0

ตารางที่ 4 แสดงการแก้ปัญหาการคุกคามทางเพศของเอ็มซีปริตตีด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษา

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ผู้ที่ประกอบอาชีพ พนักงานดูแลลูกค้า จำนวน 5 คน (เออี 1-5)

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ได้แก่ผู้ที่ทำอาชีพ Account Executive (AE) ที่มีลักษณะการทำงานเป็นผู้ช่วยด้านการตลาดที่จะคอยดูแลให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ในบางครั้งจะมีการขายงาน เช่น การขายสื่อโฆษณา ขายเวลาของรายการ เป็นต้น พนักงานดูแลลูกค้าต้องติดต่อกับลูกค้าเป็นหลัก เปรียบเสมือนตัวแทนจากบริษัท (Key contact) ในกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ประกอบไปด้วยสตรีที่ทำงานอาชีพนี้จำนวน 5 คน ในที่นี้ผู้วิจัยจะเรียกผู้ที่มีตำแหน่ง พนักงานดูแลลูกค้า (Account Executive หรือ AE) ว่า “เออี”

เออี 1 พนักงานพนักงานดูแลลูกค้า อายุ 24 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เออี 1 พูดถึงลักษณะลูกค้าที่เข้ามาคุยจะเป็นลักษณะที่เล่นทีจริง หรือบางครั้งแค่พูดสองแง่สองง่ามก็รู้สึกวุ่นวายใจแล้ว บางครั้งรู้สึกว่าการถูกมองแบบนั้นๆ ก็คือการถูกคุกคาม ซึ่งอาชีพนี้มีความเสี่ยงต่อการคุกคามทางเพศอยู่พอสมควร เพราะเราต้องเจอลูกค้าหลากหลายประเภท มีทั้งคนดี คนไม่ดี และในหลายๆครั้งไม่สามารถปฏิเสธลูกค้าได้ เพราะถือเป็นหน้าที่ที่ต้องดูแลลูกค้า ถึงแม้จะบอกว่าดูแลเฉพาะในเรื่องของงาน แต่ก็มีลูกค้าที่ขอให้ดูแลมากกว่างานเหมือนกัน ซึ่งตอนเข้ามาทำงานเป็นพนักงานดูแลลูกค้า ก็มีรุ่นพี่เตือนมาบ้างว่าตำแหน่ง พนักงานดูแลลูกค้า เป็นตำแหน่งที่จะต้องเจอลูกค้าแล้วก็มีลูกค้าหลายๆประเภท ให้ระวังเอาไว้บ้าง

ลักษณะรูปแบบการถูกคุกคามทางเพศของเออี 1 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ เคยโดนขอเบอร์โทรศัพท์ โดยปกติแล้วเป็นหน้าที่ของเราที่ต้องให้เบอร์กับลูกค้าเพื่อติดต่อ แต่มีบ้างที่โทขึ้นมาหาแล้วชวนออกไปทานข้าวดูหนัง ก็จะปฏิเสธไปด้วยการอ้างธุระ หรือถ้าเจอชวนบ่อยๆก็จะไปแต่จะชวนเพื่อนไปด้วยเพื่อป้องกันการอยู่ตามลำพังกับลูกค้า

2. การกระทำที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย เคยโดนโอบไหล่ โดยสถานการณ์ตอนนั้นเป็นช่วงที่งานกิจกรรมทางการตลาดเสร็จสิ้นแล้ว ได้มีการถ่ายรูปร่วมกันเพื่อเป็นที่ระลึกกับเจ้าหน้าที่ในหลายๆฝ่าย ลูกค้า (พนักงานของบริษัทที่จ้างจัดงาน) ได้โอบโดยไม่ได้ขออนุญาต และรู้สึกว่าได้สนิทขนาดที่จะสามารถโอบได้ แต่โดนปฏิบัติเช่นนั้นไปแล้ว เลยไม่สามารถพูดอะไรก็จะถือว่าแค่รู้เฉยๆ

3. ถูกลดทอนด้วยคำพูด /การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ เหมือนที่เล่าให้ฟัง คือถ้าเลี้ยงไม่ได้จะชวนเพื่อนไปเพื่อป้องกันไม่ให้อยู่กับลูกค้าตามลำพัง

4. สำหรับการพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง เอ็มซี 1 ยังไม่เคยพบประสบการณ์ดังกล่าว

5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง, จ้องมอง เคยโดนพนักงานในบริษัทของลูกค้ามองขา พอดีใส่กระโปรงสั้น แล้วห้องประชุมเป็นกระจก ช่างนอกมีคนอื่นทำงานอยู่เลยถูกมองก็เลยนั่งไขว่ขา

ส่วนใหญ่การถูกคุกคามจะเกิดจากส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าผู้ใหญ่ ชำราชากรก็มี ส่วนใหญ่ก็เข้ามาชวนไปกินข้าว ดูหนังอย่างที่บอกคะความต้องการของลูกค้าทางเพศต้องการชวนไปเที่ยว ชวนไปทานข้าว ทั้งนี้ลักษณะที่ทำให้ติดขัดมากที่สุดคือชวนไปทานข้าวโดยไม่มีเรื่องงานมาเกี่ยวข้อง บางครั้งปฏิเสธหลายครั้งแล้ว โดนตื้อจนต้องยอมไป คงเป็นโดนตื้อให้ทำในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแค่เล็กๆน้อยๆ เช่นถูกมอง ชวนไปเที่ยวไปกินข้าวแบบไม่เต็มใจเลยรู้สึกว่ายังไม่ต้องแก้ปัญหาอะไรมาก แต่ถ้าป้องกันก่อน เช่นการวางตัวให้ลูกค้าหรือคนอื่นไม่กล้าเข้ามาเล่นมากเกินไปก็จะดี แต่ก็ติดตรงที่ว่า อาชีพเราต้องอภัยาศัยดี บางครั้งก็รู้สึกว่าเป็นปัญหา

การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศคิดว่าวางตัวให้ดีกว่าช่วยได้แล้ว และบางทีถ้าแค่นิดหน่อยก็พยายามไม่คิดมากก็ไม่นำมาอะไร แล้วปฏิกิริยาได้ตอบ เมื่อตนถูกกระทำมีการได้ตอบนั้นแล้วแต่สถานการณ์ ถ้าอย่างโดนโอบตอหน้าถ่ายรูปก็คิดว่าแป๊บเดียว แต่ถ้าโดนมากกว่านั้นคงมองหน้าแล้วเดินหนีออกมาเลย

อย่างไรก็ตามตนเคยมีคุยเล่นกับเพื่อนๆมากกว่าไม่มีการปรึกษาจริงจังอะไรเกี่ยวกับการป้องกันการคุกคาม ซึ่ง ส่วนใหญ่ก็ได้มาจากการคุยกันกับเพื่อนๆ แต่ว่าบางวิธีที่เพื่อนทำเราก็ไม่กล้าทำก็มี เช่น เพื่อนจะเป็นคนขำๆก็จะแซวแรงๆกลับใส่ลูกค้าที่เข้ามาถึงเนื้อถึงตัว แต่นิสัยเราก็ไม่กล้าทำขนาดนั้น และปัจจุบันนี้ตนก็ชินเหมือนกัน เพราะจะเจอลูกค้าที่เป็นลักษณะนี้อยู่เรื่อยๆ

เออี-2 เพศหญิง อายุ 23 ปี รูปร่างสันทัด ผิวขาว การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำหน้าที่เป็นพนักงาน Account Executive เออี 2 กล่าวถึงการถูกคุกคามทางเพศว่า หมายถึงการใช้คำพูด ใช้การกระทำ ที่สื่อไปในเรื่องเพศ ซึ่งก่อนหน้าที่จะมาทำงานอาชีพนี้นั้นเคยได้ยินมาเกี่ยวกับว่าอาชีพนี้มักถูกคุกคามทางเพศ แต่เท่าที่เจอยังไม่ค่อยโดนแบบหนักมาก รู้ค่าส่วนใหญ่นิสัยดี แต่รุ่นพี่จะเล่าให้ฟังบ้างเรื่องที่ถูกค้าบางคนจะพูดในเชิงขอมิเพศสัมพันธ์ เพื่อแลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์

โดยลักษณะรูปแบบการถูกคุกคามทางเพศของเออี 2 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่สื่อไปใน การลวนลามทางเพศ เรื่องเบอร์โทรต้องให้ลูกค้าไว้แล้ว แต่บางทีจะมีลูกค้าโทรมาชวนไปทานข้าว ดูหนัง คิดว่าคงโทรมาจีบ แต่ยังไม่ถึงขนาดที่คิดว่าเป็นการคุกคามทางเพศ มีแต่รู้สึกรำคาญบ้างเท่านั้น

2. การกระทำที่สื่อไปใน การลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย ไม่แน่ใจว่าจะเรียกว่าการลวนลามหรือไม่ แต่เออี 2 เรียกว่า “แตะอ้ง” เช่นการจับแขน จับไหล่ ลูบศีรษะ

3. ถูกระงับหมายชักชวนด้วยคำพูด / การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่สื่อไปในการลวงลามทางเพศ การนัดหมายหรือนัดรับประทานอาหาร เคย แต่ว่าปฏิเสธไม่ไปเพราะหัวหน้าที่ทำงาน บอกว่าถ้านอกเวลางาน แต่เป็นงานต้องทำ แต่ถ้านอกเวลางานแล้วไม่ใช่งาน ไม่จำเป็นต้องไปหรืออยากไปก็แล้วแต่ตัดสินใจ

4. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ไม่เคยมีประสบการณ์ในกรณีนี้

5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง, จ้องมอง ไม่เคยเพราะ เป็นคนแต่งตัวค่อนข้างมิดชิด

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นเกิดจากลูกค้าวัย 30 ขึ้นไปบ้าง 40 กว่าๆบ้าง ส่วนใหญ่โทขมาเพื่อชวนออกไปทานข้าวหลังเลิกงาน มีบ้างที่โทขให้ไปคุยรายละเอียดงานตอนกลางวัน แล้วไม่ค่อยได้คุยอะไรก็ต้องไปทานข้าวเที่ยงด้วย ทั้งนี้ลักษณะที่ทำให้ยึดอัดมากที่สุดคือการโทรมาเพื่อให้ไปประชุมแล้ว ไปไม่ถึงได้คุยอะไรแล้วถูกดึงไปกินข้าวด้วย บางครั้งการโทขมาหวนออกเรื่องงานบ่อยก็ยึดอัดเหมือนกัน

ซึ่งส่วนมากจะปรึกษาเรื่องนี้กับหัวหน้างานและเพื่อน แต่จะไม่กล้าปรึกษาพ่อ แม่เพราะกลัวว่าเขาจะเป็นห่วง และก่อนหน้านี้ก็จะเป็นการเตือนจากหัวหน้างานมากกว่า ไม่เคยศึกษาเป็นพิเศษ

สำหรับการแก้ไขสถานการณ์ของนั้นต้องคงต้องดูสถานการณ์ตอนนั้นว่าถูกปฏิบัติอย่างไร ถ้าไม่ให้เกียรติมากก็คงต้องพูด หรือถ้าถูกหลอกไปแล้ว ก็ไปทานด้วย แต่บางครั้งจะบอกไปว่าติดธุระต่อ ถ้าเป็นตอนเย็นก็จะหลีกเลี่ยงไม่ไปเลย ทั้งนี้การแก้ไขสถานการณ์ที่ได้ผลคิดว่าใช้การแสดงออกน่าจะดีที่สุด เพราะไม่ต้องพูดแต่แสดงออกให้เขาเห็นว่าเราไม่พอใจกับการกระทำหรือคำพูดของเขาแล้วปัจจุบันนี้ถ้าที่เป็นอยู่ก็ชิน แต่ความรู้สึกไม่ชอบเหมือนกัน บางครั้งรู้สึกเวลาส่วนตัวหายไป

อาชีพนี้คิดว่าถ้ารู้จักวางตัวและมีบริษัท หรือหัวหน้าที่เข้าใจเราก็ไม่มีปัญหาเท่าไร แต่ถ้าเจอบริษัทหรือหัวหน้าที่ไม่ปกป้องคิดว่าเสี่ยงมากเหมือนกัน

เออี 3 เพศหญิง รูปร่างอวบ ผิวขาวเหลือง สามารถพูดคุยคล่องแคล่ว สนุกสนาน อายุ 26 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท ทำงานเป็นพนักงาน Senior account executive เธอกล่าวว่าการคุกคามทางเพศอาจเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ระดับการจ้างมองโดยมองด้วยสายตาหรือเจตนาที่สื่อไปในทางเสื่อมเสื่อ หรือการพูดจาที่ไม่ให้เกียรติ ซึ่งยังไม่นับรวมถึงการถูกเนื้อต้องตัวด้วยเจตนาซึ่งถือเป็นการคุกคามทางเพศอย่างแน่นอน

โดยส่วนตัวแล้ว เออี 3 คิดว่าอาชีพนี้มีความเสี่ยงต่อการคุกคามทางเพศค่อนข้างมาก และลูกค้าที่เจอจะเป็นลูกค้าที่มีอายุและเป็นระดับผู้บริหารแล้ว การจะปฏิเสธหรือว่ากล่าวตอบโต้ก็ไม่สามารถทำได้ การรู้จักเอาตัวรอดและใช้คำพูดหวานล่อมเพื่อแก้ไขสถานการณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้รอดพ้นจากการถูกคุกคามทางเพศ แต่ก็ต้องยอมรับการคุกคามบางลักษณะที่อาจเกิดขึ้นว่าไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น การลอบหัว หรือการจ้างมอง กรณีเหล่านี้ก็ต้องทำใจยอมรับกับสิ่งที่เจอ คิดว่ามีความเสี่ยงมากกว่าพริตตี้ เพราะพริตตี้จะอยู่ในงานกับคนค่อนข้างมากจึงไม่ค่อยมีใครกล้า อีกทั้งสามารถอ้างเหตุผลในการเลี่ยงจากลูกค้าที่มีท่าทีไม่ดีได้ง่ายกว่า ต่างกับ พนักงานดูแลลูกค้า ซึ่งต้องใช้ทักษะในการเอาตัวรอดมากกว่า และก่อนหน้าที่จะมาทำก็ไม่เคยคิดว่าจะมีการคุกคามทางเพศ แต่เมื่อได้มาทำก็ทราบว่าจะเจอ แต่ก็ขึ้นกับลูกค้าแต่ละคนด้วย รวมทั้งวิธีการของ พนักงานดูแลลูกค้า แต่ละคนแต่ละบริษัทด้วย บางบริษัทจะมีการจัดจ้างเป็นทีมงานที่คอยทำหน้าที่ดูแลและรับรองลูกค้าโดยตรง ซึ่งมีความจำเป็นไม่น้อยในงานสายนี้ การมีทีมงานที่คอยรับรองจะต่างจากการพาลูกค้าไปเที่ยวตามที่เที่ยวต่างๆ ลูกค้าระดับสูงๆจะชอบการสิ่งที่ไม่สามารถหาได้ทั่วไป การได้ที่ทีมงานที่ทางบริษัทเตรียมไว้ จึงเหมือนเป็นสิ่งที่เกินความคาดคิดของลูกค้า

ลักษณะรูปแบบการคุกคามทางเพศของเออี 3 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ อาจจะเป็นการพูดจาชักชวน หรือการนำเสนอเพื่อขอแลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์ เช่น การของอุปการะเลี้ยงดู หรืออาจมีการฝากตัวแทนมาพูดแทนโดยนำเรื่องผลประโยชน์ของงานแลกเปลี่ยนกับการมีเพศสัมพันธ์ ซึ่งกรณีนี้ถือเป็นการไม่ให้เกียรติอย่างมาก ก็จะมีการตอบโต้กลับไปทันที เพราะหากเป็นการพูดโดยอ้อมๆจะถือว่าเป็นการให้เกียรติกว่า

2. การกระทำที่ส่อไปในการฉ้อโกงทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย มีทั้งที่ทำแบบต้องการฉวยโอกาสและทำอย่างเจตนา คือ อาจทำเป็นเอ็นดูด้วยการจับ ลูบหัวรวมทั้งส่วนอื่นๆ หรือ กล่าวชมผิวพรรณว่า “ผิวสวยดีนะ”พร้อมทั้งมีการถูกเนื้อต้องตัวไปพร้อมๆกันด้วย

3. ถูกระมัดหมายชักชวนด้วยคำพูด /การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่ส่อไปในการฉ้อโกงทางเพศ มีการนัดหมายจากลูกค้า ซึ่งลูกค้าก็อาจมีเจตนาเพื่อต้องการสานสัมพันธ์ โดยอาจชวนไปรับประทานอาหารหรือชวนไปเที่ยวตามคลับ ซึ่งการไปแบบนี้ก็มีความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามค่อนข้างสูงหากมีการดื่มเหล้าด้วยก็จะเป็นช่องทางที่ทำให้มีโอกาสถูกฉ้อโกงทางเพศเกิดขึ้นได้

4. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง การชักชวนโดยตรงยังไม่เคยเจอ แต่จะเป็นการเสนออย่างอ้อมๆเช่น เสนอเงื่อนไขแลกเปลี่ยนและขออุปการะเลี้ยงดู ประมาณว่า “รู้สึกดีด้วย มาอยู่ด้วยกันไหม จะดูแลให้”

5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง, จ้องมอง โดยส่วนตัวแล้วจะเป็นคนที่ค่อนข้างชอบแต่งตัว ซึ่งก็จะทำให้ตกเป็นเป้าสายตาของลูกค้าอยู่เป็นประจำ แต่ก็ถือเป็นบุคคลิกส่วนตัวซึ่งก็ไม่คิดว่าจะก่อให้เกิดความเสียหายกับตัวเอง และคิดว่าการแต่งตัวจะทำให้ลูกค้าจำเราได้

ส่วนใหญ่การถูกคุกคามจะเกิดจากลูกค้าที่มีอายุค่อนข้างมาก คือ ประมาณ 40 ปีขึ้นไป มีครอบครัวแล้ว ซึ่งก็จะเป็นผู้บริหารระดับสูงในบริษัทหรือองค์กรที่ทำการติดต่อด้วย จัดเป็นกลุ่มที่มีโอกาสมากที่สุด ส่วนวิธีการก็มีมากมายหลายวิธี ตั้งแต่การฉวยโอกาสไปจนถึงการแสดงความเอ็นดู ซึ่งก็จะมีเนื้อต้องตัวด้วย ความต้องการของผู้คุกคามทางเพศมีความต้องการหลากหลาย เช่น อาจต้องการชวนไปเที่ยว ชวนไปทานข้าว หรืออาจต้องการสิ่งอื่นๆ ซึ่งก็มีข้อเสนอมาก่อน เช่น การขอเลี้ยงดู เป็นภรรยาหน้าๆ เป็นต้น

ทั้งนี้ลักษณะที่ทำให้ติดขัดมากที่สุดการชวนไปเที่ยวหรือทานข้าวโดยไม่มีเรื่องงานมาเกี่ยวข้อง ซึ่งการจะปฏิเสธก็จะเป็นการไม่ให้เกียรติกับลูกค้าที่ชวน การถูกนำเสนอในลักษณะนี้จึงต้องหาข้ออ้างต่างๆเพื่อปฏิเสธ

การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศมีวิธีการมากมาย ขึ้นกับวิธีการและไหวพริบในการเอาตัวรอดของแต่ละคน โดยส่วนตัวจะคิดว่าการใช้คำพูดในการหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์จะได้ผลดีที่สุด คิดว่าการเอาตัวรอดจากสถานการณ์การถูกคุกคามมีหลายวิธี โดยใช้มารยาทผู้หญิงและคำพูดอ้างเรื่องต่างๆไป เพื่อให้ออกมาจากตรงนั้นให้ได้ เช่น “แม่ตามมาให้กลับบ้าน” ส่วนกรณีการถูกขู่ข่มขืนหรือขอเป็นแฟน ก็อาจจะตอบไปในลักษณะว่า “ทางบ้านไม่ชอบให้เป็นในลักษณะนั้น” หรือเป็นพี่เป็นน้องกันดีกว่า แต่วิธีหรือคำพูดในการเอาตัวรอดจะมีมากมายให้ดูสถานการณ์เป็นหลักว่าควรใช้คำพูดแบบใด

แต่ต้องยอมรับได้ในระดับหนึ่งหากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าที่อาจจะมีโอกาสเล็กๆน้อยๆ ซึ่งถ้าหากไม่เป็นการลบหลู่หรือล่วงเกินหรือสามารถหลบเลี่ยงได้ ก็คิดว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ต้องเจอ

ส่วนมากแล้วถ้าเป็นการขวยโอกาสแบบแนบเนียนก็จะบ้ายเบี่ยงหรือบดบังได้ (ในที่นี้ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้คำว่า รู้จักใช้ความต่อแหลของผู้หญิง หรืออาจใช้ข้ออ้างอื่นๆเช่น มีโทรศัพท์เข้า หรืออาจขออนุญาตไปคุยเรื่องงาน ส่วนใหญ่หากเป็นการลวนลามทั่วๆไปที่ไม่รุนแรงหรือน่าเกลียดมาก จะสามารถหาเหตุผลหรือข้ออ้างต่างๆในการเอาตัวรอดได้

เออี 3 เคยมีการนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาคุยกันภายในบริษัททั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะไม่ใช่เป็นแนวทางการปรึกษาจะเป็นการบอกเล่าแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เจอมา

ส่วนใหญ่แล้วปัญหาเหล่านี้จะการแก้ไขจะเกิดจากไหวพริบและสัญชาตญาณส่วนตัวในการใช้ลูกล่อลูกชนในการเอาตัวรอด และจากประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้นก็จะช่วยให้สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีขึ้น

สำหรับในสายอาชีพที่ทำ รู้สึกถึงความเสี่ยงและภาวะที่ต้องจำยอมเมื่อถูกลูกค้ากระทำการลวนลามทางเพศ การรู้จักหลบเลี่ยงและเอาตัวรอดเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการแก้ปัญหา เพราะมีลูกค้าทุกคนที่จะมีการกระทำดังกล่าว

เออี 4 เพศหญิง อายุ 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี พุดถึงการถูกคุกคามทางเพศน่าจะหมายถึงการถูกพุดจาที่ส่อไปในเรื่องเพศ การจ้องมองรูปร่างหน้าตาของตนด้วยสายตาลามก ซึ่งอาชีพนี้ตนก็คิดว่าถ้าเป็น พนักงานดูแลลูกค้า สวยๆ ก็มีความเสี่ยง แต่สำคัญคือผู้หญิงที่สวยๆทำอาชีพอะไรก็เสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศทั้งนั้น ซึ่งสำหรับในอาชีพนี้คิดว่าน่าจะเป็นเฉพาะพนักงานดูแลลูกค้า ที่สวยๆ บางที่ พนักงานดูแลลูกค้า ก็จะมีพวกที่อึดหยาดยดี ตลกบ้าง ขายงานเก่งแต่ไม่ค่อยสวยเหมือนกัน

ลักษณะรูปแบบการถูกคุกคามทางเพศของอาชีพนี้ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่ส่อไปในกรลวนลามทางเพศ ปกติจะให้เบอร์กับลูกค้าเพื่อติดต่อประสานงานกัน แต่จะมีบ้างบางคนโทรมาแล้วไม่ได้คุยเรื่องงาน โทรมาคุยเล่นบ้าง โทรศัพท์มาจีบบ้าง
2. การกระทำที่ส่อไปในกรลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย ซึ่งตนยังไม่เคยโดน
3. ถูกลดหมายชักชวนด้วยคำพุด /การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่ส่อไปในกรลวนลามทางเพศ เคยถูกลูกค้าชวนไปทานอาหารเย็น แต่ไม่ได้มีการกระทำที่ส่อไปในกรลวนลามทางเพศ
4. เออี 4 ยังไม่เคยพบประสบการณ์การพุดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง
5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง จ้องมอง เออี 4 เคยถูกมองบ้างแต่บอกว่าเป็นเรื่องปกติ ถ้าไม่ได้มองแบบผิดปกติอะไร คิดว่าน่าจะเป็นผู้หญิงสวยๆถึงจะโดน

ส่วนใหญ่การถูกคุกคามจะเกิดจากถ้ามีจะเป็นเพื่อนบ้าง รุ่นน้องบ้าง ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าเข้ามาโดยการโทรศัพท์มาชวนไปเที่ยวกลางคืน แต่จะทำที่ชวนไปกินข้าวเย็นก่อน ทั้งนี้ลักษณะที่ทำให้

อึดอัดมากที่สุดคือ การถูกจ้างมอง เออี 4 เล่าให้ฟังว่า รู้สึกอึดอัดและไม่ชอบบรรยากาศการถูกจ้างมองที่สุด

การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศของตนการไม่เล่นกับลูกค้ายมากเกินไป บางทีเล่นมากไปอาจทำให้เขาไม่เกรงใจและเกินเลยได้ และหากถ้าถูกคุกคามทางเพศ ท่านจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบโดยการคงรีบเดินหนีออกจากบริเวณนั้น และส่วนใหญ่ตนจะคุยเล่นกับเพื่อนๆที่ทำงาน แล้วก็ได้ฟังๆ มา

เออี 5 บุคลิกคล่องแคล่ว รูปร่างสูง ขาว อายุ 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท พุดจาสุภาพเรียบร้อย ประสบการณ์ทำงาน 7 ปี ปัจจุบันตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาดและพัฒนาธุรกิจ เออี 5 กล่าวว่า อาชีพนี้มีความเสี่ยงต่อการคุกคามทางเพศ ซึ่งผู้หญิงจะมีความเสี่ยงมากกว่าผู้ชายและเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่จะต้องยอมรับและหาวิธีการที่จะเอาตัวรอดจากการถูกคุกคามทางเพศไม่ว่าจะวิธีใด หรือการรู้จักหลีกเลี่ยง บ่ายเบี่ยงกับเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงต่างๆ ซึ่งเคยได้ยินคำบอกเล่าว่ามีการคุกคามทางเพศในอาชีพนี้มาก่อนซึ่งถือเป็นสิ่งที่ต้องเจออยู่แล้วสำหรับงานในลักษณะนี้ ระดับของการคุกคามก็จะมีแตกต่างกันไปขึ้นกับบริษัทและลูกค้าที่จะต้องเจอหรือติดต่อด้วย

ลักษณะรูปแบบการถูกคุกคามทางเพศของอาชีพนี้

1. การใช้ภาษา ที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ เออี 5 ไม่คิดว่าการพูดจาทะลึ่งถือเป็นการคุกคามทางเพศ
2. เออี 5 เคยถูกการกระทำที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย เอ็มซี 5 กล่าวว่า “การลวนลามหรือคุกคามมักจะเกิดขึ้นหากมีสถานการณ์หรือโอกาสที่เหมาะสม เป็นใจ เช่น มีการรับประทานอาหารและมีเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การไปเที่ยวสถานบันเทิง ยามค่ำคืน ซึ่งจะทำให้ผู้ต้องการคุกคามมีโอกาสหรือกล้าที่จะทำการคุกคามมากขึ้นกว่าในสถานการณ์ปกติ

3. ทัศนคติหมายชักชวนด้วยคำพูด / การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ มีการนัดหมายแต่ก็จะเป็นในเรื่องของงานเป็นส่วนใหญ่มิได้มีเจตนาเพื่อการคุกคาม

4. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งคิดว่าหากจะเกิดการมีเพศสัมพันธ์ขึ้นก็น่าจะเกิดจากความเต็มใจของทั้งสองฝ่ายมากกว่า

5. การแสดงสัญลักษณ์ทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง, จ้องมอง ถือว่าเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้น แต่ถ้าหากจ้องมองแบบมองทั่วเรือนร่างเลย จะรู้สึกเป็นการคุกคามทางเพศ ในหลายๆครั้ง ผู้จ้องมองไม่ได้เป็นลูกค้าผู้ที่กำลังคุยด้วย แต่จะเป็นเพื่อนพนักงานของลูกค้าที่อยู่บริเวณใกล้เคียง

เออี 5 มีการนำปัญหาดังกล่าวมาพูดคุยกันในบริษัทแต่ก็ไม่เป็นในลักษณะปรึกษาหาทางออก เพราะแต่ละคนก็จะมีวิธีในการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันไป ซึ่งความพยายามในการแก้ปัญหาเมื่อถูกคุกคามทางเพศ

การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศ เออี 5 จะพยายามบ่ยั้งและออกตัวเกี่ยวกับการมีแฟน ซึ่งก็จะรอดจากสถานการณ์เหล่านั้นได้ หรือ พยายามหลบเลี่ยงอย่างสุภาพ เนื่องจากหากเป็นการปฏิเสธอย่างรุนแรงก็จะเป็นการทำลายสายสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

สำหรับการพัฒนาตนเองในการแก้ปัญหาอื่นๆ หลังจากที่ท่านถูกคุกคามทางเพศส่วนมากเกิดจากประสบการณ์ที่เคยเจอ ก็จะทำให้สามารถพัฒนาการแก้ปัญหาที่จะพบได้ ทั้งนี้ คิดว่าเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก แต่วิธีการเอาตัวรอดและลักษณะบุคลิกภาพของผู้ที่ทำงานในจุดนี้ จะเป็นเครื่องป้องกันได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พฤติกรรมการคุกคามทางเพศ ด้วยวจนภาษา	เออี 1	เออี 2	เออี 3	เออี 4	เออี 5	รวม
การพูดจาทะโลม	0	1	1	1	1	4
การขอเบอร์โทรศัพท์*	x	x	x	x	x	X
การชักชวนไปรับประทานอาหาร	0	1	1	1	1	4
การขอเลี้ยงดูอุปการะ	0	0	1	0	0	1
การขอมีเพศสัมพันธ์	0	0	1	0	0	1

ตารางที่ 5 แสดงลักษณะการคุกคามทางเพศด้วยวจนภาษาที่พนักงานดูแลลูกค้าเคยมีประสบการณ์

*หมายเหตุ โดยปกติพนักงานดูแลลูกค้าจำเป็นต้องให้เบอร์โทรศัพท์เพื่อทำการติดต่อกับลูกค้า ดังนั้นการขอเบอร์โทรศัพท์จากพนักงานดูแลลูกค้าจึงไม่มีผลต่อการวิจัย

พฤติกรรมการคุกคามทางเพศ ด้วยอวจนภาษา	เออี 1	เออี 2	เออี 3	เออี 4	เออี 5	รวม
การคุกคามทางสายตา เช่น การจ้อง มองหน้าตา รูปร่าง การทำสายตา	1	0	1	1	1	4
การถูกเนื้อต้องตัว เช่น การจับ โอบ กอด	1	1	1	0	1	4
การถูกแอบถ่ายภาพแบบเน้นเฉพาะ ส่วน	0	0	0	0	0	0
การถูกนำภาพถ่ายไปโพสต์ลงสื่อ อินเทอร์เน็ตในเชิงขายบริการ	0	0	0	0	0	0

ตารางที่ 6 แสดงลักษณะการคุกคามทางเพศด้วยอวจนภาษาที่พนักงานดูแลลูกค้าเคยมีประสบการณ์

การแก้ปัญหาการคุกคามทางเพศ	เออี 1	เออี 2	เออี 3	เออี 4	เออี 5	รวม
ปฏิเสธด้วยถ้อยคำที่สุภาพ	1	0	1	0	1	3
ต่อว่ากลับทันที	0	0	1	0	0	1
ขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	0	1	1	1	1	4
ยิ้มแล้วเดินเลียงออกมาด้วยความสุภาพ	1	1	1	1	1	5
การแสดงรสนิยมทางเพศที่ต่างกัน	1	0	0	0	0	1

ตารางที่ 7 แสดงการแก้ปัญหาการถูกคุกคามทางเพศของเออีด้วยวจนภาษาและอวัจนภาษา

กลุ่มตัวอย่างที่ 3 ผู้ที่ประกอบอาชีพ พนักงานขายรถยนต์ จำนวน 5 คน (เซลล์ 1-5)

กลุ่มตัวอย่างที่ 3 เป็นกลุ่มพนักงานขายรถยนต์ ที่มีลักษณะการทำงานเป็นพนักงานขายรถยนต์ตามโชว์รูม งานมอเตอร์โชว์ และงานกิจกรรมทางการตลาดต่างๆ ที่จะต้องพบกับลูกค้ามากมายหลายประเภท ในกลุ่มตัวอย่างที่ 3 นี้ ประกอบด้วยสตรีที่ทำงานในอาชีพพนักงานขายรถยนต์ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศจำนวน 5 คน ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะเรียกว่า “เซลล์”

เซลล์ 1 พนักงานขายรถยนต์ บริษัทรถยนต์อเมริกัน เพศหญิง อายุ 28 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานที่ปรึกษาการขายบริษัทรถยนต์อเมริกัน เธอมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการถูกคุกคามทางเพศ ว่าการคุกคามทางเพศน่าจะหมายถึงการกระทำหรือพฤติกรรมที่เป็นการล่วงละเมิดสิทธิ โดยที่ไม่ได้เกิดจากความเต็มใจของผู้ถูกคุกคาม ส่วนการที่มาทำงานอาชีพนี้เพราะมีความชื่นชอบในเรื่องที่เกี่ยวกับรถยนต์ ซึ่งอาชีพนี้มีความเสี่ยงน้อย แม้จะเป็นงานที่ต้องเจอกับคนมากแต่ก็สามารถปฏิเสธลูกค้าที่เข้ามาคุกคามได้ทันที เพราะหน้าที่ความรับผิดชอบได้จำกัดคุ้มครองการถูกคุกคามทางเพศไว้ในระดับหนึ่งแล้ว

ลักษณะรูปแบบการถูกคุกคามทางเพศของเซลล์ 1 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ มีทั้งกรณีที่เข้ามาเพื่อจีบและกรณีเพื่อเข้ามา ทะแะโลม ซึ่งการให้เบอร์โทรศัพท์ถือเป็นสิ่งที่พนักงานขายรถยนต์พึงกระทำ เพื่อเปิดโอกาสไปสู่การขาย
2. การกระทำที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย การ ลวนลามทางเพศโดยตรง เคยเกิดขึ้น ซึ่งไม่แน่ใจว่าเป็นความตั้งใจหรือไม่ โดยเหตุการณ์ดังกล่าวเป็น การถูกลูกค้าสัมผัสมือ
3. ถูกระดมหมายชักชวนด้วยคำพูด /การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่ส่อไปในการ ลวนลามทางเพศ เคยมีการนัดหมายนอกสถานที่ เช่น ที่บ้านหรือนัดทานข้าว ซึ่งก็มีทั้งกรณีที่ต้อง การคุยเรื่องรถยนต์จริงๆและกรณีที่ส่อเจตนาในทางต้องการคุกคามทางเพศ โดยจะชักชวนไปในที่ลับตาคนหรือสถานที่ที่ค่อนข้างเปลี่ยว เมื่อเจอกับกรณีเช่นนี้ก็จะขอตัวกลับทันที
4. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง อาจมีการเสนอข้อ แลกเปลี่ยนอื่นๆ เช่น การกอด หอม แต่ไม่ถึงกับการขอมีเพศสัมพันธ์เพื่อแลกเปลี่ยน มีการถามถึง ความเป็นอยู่ในปัจจุบันในเชิงมีความเห็นใจ อยากให้มีความสบายมากกว่าที่เป็นอยู่ โดยจะเป็นการ นำเสนอผลประโยชน์แบบอ้อมๆมากกว่าที่จะแลกเปลี่ยนกับการมีเพศสัมพันธ์โดยตรง
5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง จ้องมอง อาจมีการจ้องมองบ้าง โดยส่วนใหญ่แล้วจะเกิดขึ้นเมื่อต้องออกบูธนอกสถานที่ ที่ไม่ใช่โชว์รูม หากมองโดยทั่วไปก็ไม่ถือเป็น สิ่งที่น่าเกลียดหรือคุกคามทางเพศ แต่การมองที่เป็นการจ้องไปยังอวัยวะส่วนใดอย่างชัดเจน เช่น จ้อง หน้าอก ลักษณะนี้จึงถือเป็นการคุกคามทางเพศ

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่วนมากลูกค้าที่เข้ามาติดต่อเป็นผู้คุกคาม ซึ่งก็มีทั้งที่ต้องการซื้อรถยนต์ จริงๆ และลูกค้าที่หวังผลอื่นๆนอกเหนือจากรถยนต์ โดยจะทำการติดต่อทางโทรศัพท์และนัดหมาย หรือยื่นข้อเสนอแลกเปลี่ยนกับการซื้อรถยนต์ โดยมีหลายระดับ ตั้งแต่ขออุปการะเลี้ยงดูหรือการขอ ล่วงละเกินเล็กน้อยๆเช่น ขอกอด ขอหอม ทั้งนี้ลักษณะที่ทำให้ยึดอัดมากที่สุดคือการถูกจ้องมอง รูปร่างหรือส่วนต่างๆในร่างกาย เนื่องจากไม่สามารถกระทำสิ่งใดๆ กับผู้ที่จ้องมองได้

ในช่วงแรกที่เจอเหตุการณ์การคุกคามจากลูกค้านั้นจะบอกเพื่อนร่วมงานที่เป็นรุ่นพี่ให้ช่วยจัดการหรือติดต่อกับลูกค้าแทน แต่หลังจากที่ได้ทำงานมานานและมีประสบการณ์การคุกคามทางเพศแล้วเมื่อถูกกระทำจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบโดยการปฏิเสธและหลบเลี่ยง ในกรณีที่เจอสถานการณ์แบบไม่คาดคิด แต่หากรู้ว่าสถานการณ์ใดมีความเสี่ยงก็จะชวนเพื่อนร่วมงานไปด้วยเสมอหรือหากมีแนวโน้มที่ลูกค้าจะทำการคุกคามทางเพศเช่น ชวนไปนอกสถานที่ที่มีความเสี่ยงก็จะตอบปฏิเสธ หรือขอตัวกลับหากเดินทางไปถึงแล้ว ส่วนกรณีการคุกคามทางโทรศัพท์ก็จะตัดสายทิ้งทันที และจะรู้จักวางตัวและป้องกัน เมื่อพบว่าสถานการณ์ใดที่ถือเป็นความเสี่ยงก็จะทำการหลีกเลี่ยงหรือหาเพื่อนในทีมชายไปเป็นเพื่อน

ทั้งนี้ เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้น สามารถแยกแยะลูกค้าที่ต้องการซื้อขายจริงกับลูกค้าที่ต้องการทะเลาะหรือเข้ามาคุกคามทางเพศได้ ก็สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆที่เจอได้ดีขึ้น

ความรู้สึกเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศหากปัญหาที่เจอถือว่าไม่มีความรุนแรง ก็ถือเป็นเรื่องปกติสำหรับงานที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา

เชลล์ 2 เป็นพนักงานบริษัทรถยนต์อิตาเลียน เพศหญิง อายุ 23 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประวัติการทำงาน 3 เดือน การคุกคามทางเพศคือการล่วงละเมิดทั้งทางวาจาและทางกาย โดยที่ไม่เกิดจากความเต็มใจของผู้ที่ถูกคุกคาม ทั้งนี้ในอาชีพนี้เคยได้ยินคำบอกเล่าว่ามีการคุกคามทางเพศในอาชีพอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งคิดว่าอาชีพอื่นน่าจะมีความเสี่ยงมากกว่าจากที่เคยได้ยินได้ฟังมา เช่น ผู้แทนบริษัทฯซึ่งจะถูกคุกคามทางเพศจากหมอ

ลักษณะรูปแบบการคุกคามทางเพศของเชลล์ 2 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ มีการติดต่อทางโทรศัพท์หรือการส่งข้อความทางโทรศัพท์ติดต่อในเชิงขู่สาว

2. การกระทำที่สื่อไปในการฉ้อโกงทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย หากเป็นการแอบจับหรือแอบสัมผัสยังไม่เคยเจอ แต่มีการฉวยโอกาสเช่นการโอบกอดหรือการถูกเนื้อต้องตัว

3. เซลล์ 2 เคยถูกนัดหมายชักชวนด้วยคำพูด /การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่สื่อไปในการฉ้อโกงทางเพศ มีการโทรชวนหรือมีการนัดหมายจากลูกค้าซึ่งเริ่มแรกหากชักชวนด้วยความสุภาพก็จะไม่คิดว่าเป็นการคุกคาม แต่ไปแล้วหรือหากเป็นการตามตื้อนัดหมายหรือรู้สึกได้ว่าผู้ทำการนัดหมายมีเจตนาอื่นก็จะรู้สึกว่าการคุกคามและจะปฏิเสธอย่างสุภาพทันที

4. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง เซลล์ 2 เคยถูกคุกคามโดยการขอลี้นวด อุปการะ แต่สำหรับการชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์นั้นยังไม่เคย

5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง, จ้องมอง นั้นคิดว่าการจ้องมองถือเป็นเรื่องปกติ และไม่สามารถสร้างความเสียหายให้กับผู้ที่ถูกจ้องมองได้

สถานการณ์ส่วนใหญ่ก็จะเป็นลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับทางบริษัท ส่วนใหญ่วิธีการติดต่อก็จะใช้การโทรศัพท์เพื่อนัดเจอหรือการส่งข้อความทางโทรศัพท์ที่ส่งเจตนาในเชิงขู่สาว โดยความต้องการของผู้คุกคามทางเพศ ส่วนมากมีเจตนาเพื่อต้องการจีบหรือสานสัมพันธ์ ซึ่งลักษณะที่ทำให้ฉ้อโกงมากที่สุดคือการถูกติดต่อและตามตื้อจากลูกค้าที่มีเจตนาในเชิงขู่สาวโดยมีการตามตื้อหรือเข้ามาหาที่บริษัทอยู่เป็นประจำ

เซลล์ 2 มีการนำปัญหาที่พบจากลูกค้ามาทำการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าในลักษณะต่างๆ เป็นประจำอยู่แล้ว ทำให้ได้รับการคุ้มครองและป้องกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชาก็ทำการแก้ปัญหาให้โดย มีการเปิดเบอร์โทรศัพท์สำหรับใช้ในเวลางานโดยเฉพาะหากไม่ใช่เวลางานก็จะทำการปิดเบอร์โทรศัพท์นี้ และอีกมาตรการหนึ่งก็คือการช่วยป้องกันการนัดพบหรือนัดเจอลูกค้ากับพนักงานขายรถยนต์ผู้หญิง เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะเกิดขึ้น

หากไม่ใช่เป็นกรณีที่รู้สึกเป็นการดูหมิ่นหรือล่วงละเมิดทางเพศก็จะปล่อยผ่านไป เช่น การถูกเนื้อต้องตัวหรือการติดต่อกันในลักษณะที่สนิทสนม มีการแก้ไขสถานการณ์การคุกคามทางเพศด้วย

การมีเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้สำหรับเรื่องงานโดยเฉพาะก็เป็นการป้องกันที่ได้ผล เพราะหากเป็นลูกค้าที่รู้สึกว่ามีเจตนาไม่ใช่เพียงมาดูหรือซื้อรถยนต์ก็จะมีโอกาสในการเข้าถึงตัวพนักงานขายรถยนต์น้อยลง หรือการที่ทางบริษัทป้องกันไม่ให้ลูกค้าได้มีโอกาสในการนัดพบหรือเจอกับลูกค้านอกสถานที่ก็เป็นการช่วยลดความเสี่ยงที่จะถูกคุกคามทางเพศได้เป็นอย่างมาก โดยปกติจะพบปฏิบัติกับลูกค้าด้วยความสุภาพ แต่ในกรณีที่รู้สึกโดนคุกคามด้วยน้ำเสียงหรือเนื้อหาของผู้เข้ามาคุกคามก็จะต่อว่ากลับในทันที ทั้งนี้เมื่อถูกคุกคามทางเพศ คิดว่าหากการคุกคามไม่ได้เป็นการเสื่อมเสียหรือเสียหายใดๆ ก็จะปล่อยไป

เชลล์ 3 พนักงานขายรถยนต์ของบริษัทรถยนต์อเมริกัน เพศหญิง อายุ 28 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประวัติการทำงาน 5 ปี เธอบอกว่า การถูกคุกคามทางเพศหมายถึงการรुकล้ำ ก้าวก่ายสิทธิ์ส่วนบุคคล เช่น การสอบถามเรื่องส่วนตัว สำหรับสาเหตุที่มาทำงานนี้เพราะได้รับการชักชวนจากเพื่อน ซึ่งคิดว่าอาชีพนี้มีความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศน้อย เนื่องจากหน้าที่และความรับผิดชอบไม่อยู่ในสถานะที่มีความเสี่ยง แต่เคยได้ยินคำบอกเล่าว่ามีการคุกคามทางเพศในอาชีพนี้ในกรณีพนักงานขายรถยนต์ราคาแพง อาจมีการนำเสนอข้อแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดการซื้อขาย ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความเต็มใจของพนักงานขายรถยนต์ด้วย

ลักษณะรูปแบบการถูกคุกคามทางเพศของ เชลล์ 3 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ อาจมีการพูดจาในลักษณะหยอกล้อและทำการขอเบอร์โทรศัพท์โดยใช้การซื้อรถยนต์เป็นข้ออ้างในการติดต่อ โดยการติดต่อหลังจากที่ได้เบอร์โทรศัพท์ที่ไปก็จะโทรมานำเสนอหรือขอข้อแลกเปลี่ยนในการที่จะซื้อรถยนต์ เช่น มีการขอเช็คสโตนแลกเปลี่ยนกับการทำสัญญาซื้อรถยนต์ และบางคนมีการยื่นข้อเสนอในการเลี้ยงดูให้

2. การกระทำที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย ซึ่งส่วนมากแล้วไม่มีการถูกเนื้อต้องตัวระหว่างลูกค้ากับพนักงานขายรถยนต์ ยกเว้นในกรณีที่มีความสนิทกันมาก อาจมีการถูกเนื้อต้องตัวบ้างในบางกรณี หรือหากในกรณีที่ลูกค้าพยายามจะถูกเนื้อต้องตัวก็จะหลบหลีกหรือบ่ายเบี่ยงทันที

3. ถูกรัดหมายชักชวนด้วยคำพูด /การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่ส่อไปในการลวนลามทางเพศ การพบปะหรือชักชวนให้ออกไปรับประทานอาหารหรือนัดพบกันนอกสถานที่ที่จะ

ขึ้นกับความไว้วางใจในตัวลูกค้า โดยมากแล้วจะมีการไปกันเป็นหมู่คณะหรือมีเพื่อนร่วมงานเดินทางไปด้วย ซึ่งหากดูแลแล้วมีความเสี่ยงจะขอตัวกลับทันที

4. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ในกรณีนี้ การขอมีเพศสัมพันธ์โดยตรงยังไม่เคยเจอ เคยเจอแต่ขอเช็คสโโฟน แต่ได้ทราบมาว่ามีโชว์รูมรถยนต์บางยี่ห้อที่พนักงานขายรถยนต์จะมีการนำเสนอการมีเพศสัมพันธ์เพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำสัญญาซื้อขาย ส่วนมากแล้วโชว์รูมรถยนต์ที่มีการนำเสนอเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้สิทธิในการลวงละเมิดทางเพศจะเป็นรถยนต์ที่มีราคาค่อนข้างสูง เนื่องจากค่าคอมมิชชั่นที่ตัวพนักงานขายรถยนต์จะได้รับก็มีค่าสูงเช่นเดียวกัน หรือมีการถามในเชิงยื่นข้อเสนอเช่น ถ้ามึงถึงรายได้ ค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และนำเสนองานในบริษัทที่ลูกค้าสามารถฝากงานให้ได้ (เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล โปรดพิจารณา)

5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง, จ้องมอง มีการจ้องมองของลูกค้าโดยอาศัยจังหวะและโอกาสเล็กๆน้อยๆ เช่น ช่วงที่พนักงานขายรถยนต์ต้องแนะนำรถยนต์ อาจมีการก้มหรือเอี้ยวตัว ซึ่งก็อาจมีการจ้องมองจากลูกค้าบ้าง ส่วนการมองที่ถือเป็นการคุกคามทางเพศ คือการมองจ้องที่จุดใดจุดหนึ่งอย่างเจตนา หรือกรณีการเดินตามหลังเพื่อมองสะโพกของพนักงานขายรถยนต์

สถานการณ์ที่เจอสำหรับการคุกคามทางเพศส่วนใหญ่จะเป็นการใช้คำพูดทางโทรศัพท์และการจ้องมอง โดยความต้องการของผู้กระทำการคุกคามทางเพศมีทั้งที่ต้องการซื้อรถและต้องการคุกคามทางเพศด้วย แต่ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการซื้อรถยนต์มากกว่า และมองว่าหากสามารถได้สิ่งอื่นนอกเหนือจากรถยนต์ด้วยก็ดี แต่หากไม่ได้ก็ไม่เป็นไร ซึ่งลักษณะที่ทำให้ยึดอัดมากที่สุดคือการจ้องมองส่วนใดส่วนหนึ่งในร่างกาย เช่น จ้องหน้าอก หรือสะโพก ซึ่งการจ้องมองถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลแต่สร้างความอึดอัดให้กับตัวผู้ถูกมอง

ก่อนเริ่มทำงานเคยจะพูดคุยหรือปรึกษากันระหว่างเพื่อนร่วมงานถึงวิธีแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยถูกคุกคามทางเพศ หรือ อาจมีการพูดคุยกันระหว่าง พริตตี้ หรือเพื่อนร่วมงานหลังจากเวลางานแล้ว ส่วนใหญ่จะเป็นการป้องกันโดยมีพี่น้องหรือคนรู้จัก คอยดูแลขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งความพยายามใน

การแก้ปัญหาเมื่อท่านถูกคุกคามทางเพศไม่ว่าวิธีการใดวิธีการหนึ่งคือการวางตัวของ พริตตี้ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยป้องกันการถูกคุกคามทางเพศได้ โดยจะต้องมีกรอบหรือเกณฑ์ไว้สำหรับตัว พริตตี้ แต่ละคนที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้เข้าชมงานในระดับใด ซึ่งแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันออกไป

เคยมีการนำประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการถูกคุกคามทางเพศจากประสบการณ์มาพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในทีมชายด้วยกัน ซึ่งหากถูกคุกคามทางเพศไม่ว่าวิธีการใดวิธีการหนึ่งจะปฏิเสธทุกข้อเสนอหรือเงื่อนไขในทุกกรณีที่ถือว่าจะนำไปสู่ความเสี่ยงในการถูกคุกคามทางเพศด้วยความสุภาพหรือเมื่อถูกกระทำจะปฏิเสธหรือตอบโต้ด้วยวาจาทันที

ทั้งนี้ การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศนั้นหากเป็นการจ้องมองก็พยายามหลีกเลี่ยงเลี่ยงหรือไปในจุดที่ปลอดภัย ส่วนการคุกคามทางโทรศัพท์หากมีแนวโน้มที่จะถูกคุกคามก็จะทำการตัดสายทันที ซึ่งก็ขึ้นกับความหนักเบาของการคุกคามด้วยว่าผู้คุกคามใช้คำพูดหรือพฤติกรรมในลักษณะใด แต่ถ้ากรณีถูกคุกคามทางโทรศัพท์ก็จะทำการตัดสายทิ้งทันที

เชลล์ 3 มีการพัฒนาตนเองในการแก้ไขปัญหาอื่นๆ จากประสบการณ์และเหตุการณ์ต่างๆ ที่เคยเจอจทำให้สามารถรู้และป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงที่จะถูกคุกคามทางเพศได้ ยกเว้นในกรณีถูกจ้องมอง ซึ่งการถูกคุกคามทางเพศของอาชีพนี้นั้นคิดว่าอาชีพนี้นี้น่าจะมีความเสี่ยงในการถูกคุกคามทางเพศมาก

เชลล์ 4 เป็นพนักงานที่ปรึกษาการตลาด บริษัทขายรถยนต์ญี่ปุ่น เพศหญิง อายุ 33 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เชลล์ 4 พูดถึงการถูกคุกคามทางเพศว่าเป็นการหลอกล่อ ล้วงเกิน สิทธิของผู้ถูกคุกคามในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะคำพูดหรือการกระทำ แล้วสาเหตุที่มาทำอาชีพนี้นี้เพราะมีความชอบเกี่ยวกับเรื่องรถยนต์ ซึ่งคิดว่าอาชีพนี้นี้มีความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศน้อย ด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบ ทั้งนี้ เราเคยได้ยินคำบอกเล่าว่ามีการคุกคามทางเพศในอาชีพนี้นี้ซึ่งอาจมีการบริการแบบพิเศษนอกเหนือจากหน้าที่ในการขายของพนักงานขายรถยนต์ในรถยนต์ที่มีราคาแพง โดยจะเน้นการเอาใจลูกค้าในรูปแบบต่างๆ (ความคิดเห็นส่วนบุคคล โปรดพิจารณา)

ลักษณะรูปแบบการคุกคามทางเพศของเซลล์ 4 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ ส่วนมากพนักงานขายรถยนต์จะไม่ค่อยเจอกับการพูดจาแทะโลม อาจมีบ้างในบางกรณีที่ถูกคำมีเจตนาต้องการคุกคามทางเพศจริงๆ แต่พนักงานขายรถยนต์สามารถโต้ตอบกลับด้วยวาจาหรือการกระทำได้เลย

2. การกระทำที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย ซึ่งเป็นการจงใจ เช่นการสัมผัส แอบสัมผัส จะไม่เคยพบ แต่อาจมีกรณีที่เป็นการถูกเนื้อต้องตัวโดยมิได้ตั้งใจ

3. ถูกนัดหมายชักชวนด้วยคำพูด / การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ การนัดหมายหรือนัดรับประทานอาหาร อาจมีบ้างสำหรับลูกค้าที่สนิทและไว้ใจ แต่โดยทั่วไป เมื่อต้องออกไปพบลูกค้านอกสถานที่ก็จะมีเพื่อนหรือทีมงานขายเดินทางไปด้วยกัน

4. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่พนักงานขายรถยนต์จะไม่ค่อยเจอกรณีเช่นนี้ การจะเข้ามานำเสนอจะเป็นในเชิงการนำเสนอหรือสอบถามความเป็นอยู่ก่อน แต่การนำเสนอจะไม่กระทำอย่างชัดเจน จะเป็นการพูดแบบอ้อมๆ ในแนวเป็นที่รู้จักมากกว่า ที่พบเห็นส่วนใหญ่เป็นพริตตีประจำบัญชี ที่จะเจอกับการคุกคามทางเพศ

5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง, จ้องมอง อาจมีบ้างสำหรับการจ้องมอง แต่ลูกค้าหรือผู้ที่กระทำ จะไม่แสดงออกอย่างน่าเกลียด การมองที่ถือเป็นการคุกคามทางเพศ จะเป็นการมองในลักษณะเน้นจ้องจุดใดจุดหนึ่งเช่น หน้าอก สะโพก

เธอกล่าวว่าส่วนใหญ่การคุกคามจะเกิดจากลูกค้าที่ไม่ได้เข้ามาที่โชว์รูม แต่เป็นลูกค้าที่เจอในขณะที่ออกบูธตามสถานที่ต่างๆ เช่น ศูนย์การค้า หรืองานมอเตอร์โชว์ วิธีการคุกคามจะเป็นการมองด้วยสายตาที่ผู้ถูกมองรู้สึกว่าเป็นการคุกคาม ซึ่งความต้องการของผู้คุกคามอาจต้องการแค่หยอกล้อหรือหวังผลโดยไม่ได้หวังว่าจะได้รับอย่างแน่นอน หากไม่ได้ก็ไม่เป็นไร หรือกรณีจ้องมองก็อาจเพียงแค่มองด้วยความชอบตามสัญชาตญาณของผู้ชาย ทั้งนี้ลักษณะที่ทำให้ฮึดอัดมากที่สุดคือการถูกจ้องมองด้วยสายตาที่มีเจตนาในการคุกคามทางเพศ เพราะไม่สามารถเอาผิดกับผู้กระทำได้

เซลล์ 4 เคยปรึกษาผู้อื่นในการแก้ปัญหาเมื่อถูกคุกคามทางเพศกับเพื่อนร่วมงานหรือรุ่นพี่ที่ร่วมงาน โดยมาเล่าและแบ่งปันประสบการณ์ที่เคยเจอมา ซึ่งจากประสบการณ์ที่พบ ไม่ค่อยได้เจอการคุกคามทางเพศที่รุนแรง ส่วนใหญ่เป็นการพูดคุยหรือแตะโลมทางโทรศัพท์จากการที่ได้เบอร์ติดต่อไป การแก้ไขก็คือการตัดสายทิ้งทันทีที่มีการพูดจาล่วงเกิน ส่วนการมองหรือจ้องก็ไม่สามารถทำอะไรกับผู้จ้องมองได้ ทั้งนี้ การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการถูกคุกคามทางเพศจะพัฒนาขึ้นเมื่อประสบการณ์ทำงานมากขึ้น ซึ่งกรณีที่เคยเจอเช่นการจ้องมอง ก็จะปล่อยเพราะไม่สามารถทำอะไรได้หรือการคุกคามโดยใช้วาจาทางโทรศัพท์ก็ตัดสายทิ้งทันที และถือเป็นเรื่องธรรมดาเพราะไม่สามารถสร้างความเสียหายใดๆให้กับตัวเราได้ โดยส่วนใหญ่จะใช้การปฏิเสธด้วยความสุภาพกลับไป แต่ยอมรับว่าแฝงไปด้วยความไม่พอใจ

เซลล์ 5 เป็นพนักงานที่ปรึกษาการขายของบริษัทรถยนต์ญี่ปุ่น เพศหญิง อายุ 29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประวัติการทำงาน 4 ปี กล่าวว่า การถูกคุกคามทางเพศคือการมองด้วยสายตา จ้องหรือการใช้คำพูดหยอกล้อที่มีเจตนาสื่อไปในทางที่ไม่ให้เกียรติ ซึ่งสาเหตุที่ทำงานอาชีพนี้เพราะเคยเป็นลูกค้าของบริษัทรถยนต์นี้มาก่อน และคิดว่ารถยนต์ของบริษัทนี้ขายได้ง่าย ซึ่งในความคิดนั้นอาชีพนี้มีความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ แต่ก็สามารถควบคุมความเสี่ยงเหล่านั้นได้โดยการวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่เพื่อแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงเจตนาและความตั้งใจที่แท้จริงของพนักงานขายรถยนต์ ทั้งนี้เคยได้ยินมาบ้างเกี่ยวกับการถูกคุกคามทางเพศของอาชีพนี้ แต่คิดว่าไม่น่ารุนแรงมากนัก

ลักษณะรูปแบบการคุกคามทางเพศของเซลล์ 5 ได้แก่

1. การใช้ภาษา ที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ การพูดจาจะเป็นในเชิง ถามไถ่ความเป็นอยู่ และจะใช้คำพูดหวานล้อมที่ต่างๆนาๆ โดยจะไม่พูดจาในลักษณะคุกคามทางเพศโดยตรง แต่ก็ทำให้รู้สึกได้ว่าลูกค้ามีเจตนาอื่นนอกจากการซื้อรถยนต์ หรือกรณีที่ลูกค้าได้เบอร์พนักงานขายรถยนต์จากการออกบูธและโทรมาในลักษณะเช็คสโโฟน

2. การกระทำที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ เช่นการถูกเนื้อต้องตัว สัมผัสทางร่างกาย เรื่องนี้ไม่เคย เนื่องจากการวางตัวและหน้าที่ที่ไม่เปิดโอกาสให้กับลูกค้าที่ต้องการคุกคามทางเพศได้กระทำการดังกล่าว

3. ถูกระดมหมายชักชวนด้วยคำพูด /การนัดพบ/รับประทานอาหาร หรือการกระทำที่สื่อไปในการลวนลามทางเพศ มีการนัดหมายไปพบนอกสถานที่ เช่น นัดไปทานข้าวซึ่งก็เป็นร้านที่อยู่ในห้างสรรพสินค้า ซึ่งไม่น่ามีความเสี่ยงในการถูกคุกคามทางเพศ แต่เมื่อมีการพูดคุยก็จะชวนคุยในเรื่องต่างๆที่ไม่เกี่ยวข้องกักรถยนต์หรือการซื้อขาย กรณีแบบนี้จะรู้สึกได้ถึงความต้องการสิ่งอื่นที่นอกเหนือจากรถยนต์ของลูกค้า ก็จะขอตัวหรือพาแฟนหรือคนรู้จักไปเป็นเพื่อนเพื่อตัดบท

4. การพูดชักจูงให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง นั้นยังไม่เคยเจอในกรณีนี้

5. การแสดงสัญญาณลักษณะทางกาย เช่น การแสดงท่าทาง, การถูกแอบถ่ายรูป และมีการจ้องมองจากลูกค้าที่เป็นผู้ชายบ้าง ซึ่งลูกค้าอาจมองหน้า รูปร่าง ไปจนถึงเครื่องแต่งกาย แต่การมองในลักษณะของคนทั่วไปกับผู้ที่มองอย่างคุกคามก็จะมีรายละเอียดในการมองที่แตกต่างกันออกไป

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นคือการถูกจ้องมองด้วยสายตาที่มีเจตนาอื่นแอบแฝง หรือการโทรศัพท์ติดต่อนอกเวลาทำการ เช่น ช่วงดึกหรือในวันหยุด ซึ่งความต้องการของผู้คุกคามทางเพศมีทั้งที่เจตนาอย่างจริงจังและหยอกล้อเล่น และลักษณะที่ทำให้ติดขัดมากที่สุดคิดว่าเป็นการเข้ามาพูดคุยเรื่องอื่นๆที่ไม่ใช่เรื่องรถยนต์หรือเกี่ยวกับการซื้อรถยนต์ การโทรนัดนอกสถานที่ เช่น ชวนไปทานข้าว ชอนัดเจอ หรือการโทรมาคุยหลอกล้อเล่น

ปัญหาการถูกคุกคามทางเพศในปัจจุบันถือเป็นเรื่องที่มีผู้หญิงส่วนใหญ่สามารถพบเจอได้ทั่วไป การนำปัญหาดังกล่าวมาพูดคุยและปรึกษาจึงถือเป็นเรื่องปกติ ซึ่งได้เคยศึกษาหรือสอบถามวิธีการแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยถูกคุกคามทางเพศมาก่อนโดยจะเป็นการปรึกษาพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนที่อยู่ในสถานะเดียวกัน ซึ่งก็จะเจอเหตุการณ์ในลักษณะแบบเดียวกัน

ความพยายามในการแก้ปัญหาเมื่อถูกคุกคามทางเพศไม่ว่าวิธีการใดวิธีการหนึ่งของนั้นคือการวางตัวให้ลูกค้ารู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขายรถยนต์ ทำให้ลูกค้าทราบถึง

ขอบเขตที่จะทำการติดต่อหรือพบปะพูดคุย แสดงเจตนาให้ลูกค้าทราบถึงความตั้งใจในการขายรถยนต์ มิใช่มาทำงานในจุดนี้เพื่อต้องการสิ่งอื่น

การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศขึ้นกับสถานการณ์หากอยู่ที่โซ่วรมชายก็จะมีความปลอดภัยเนื่องจากมีพนักงานคนอื่นๆที่สามารถช่วยเหลือได้ หรือในกรณีที่ถูกรบกวนทางโทรศัพท์ก็อาจให้คุยกับเพื่อนหรือแฟนเพื่อเป็นการตัดบท หากการพูดคุยและมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การคุกคามทางเพศก็ทำการตัดบทโดยการขอตัวหรืออ้างเรื่องงานเพื่อหยุดการสนทนา

ทั้งนี้ ปฏิบัติการได้ตอบ เมื่อถูกรบกวนให้มีการโต้ตอบนั้นตอบกลับอย่างสุภาพหรือเปลี่ยนหัวข้อสนทนา หรือบางครั้งจะยิ้มให้แต่จะเดินเลี้ยวออกมาด้วยความสุภาพ เพราะไม่ยอมมีปัญหาเกี่ยวกับบริษัท จะพยายามป้องกันไว้ก่อน โดยไม่นำตัวเองไปอยู่ในจุดที่มีความเสี่ยง

การแก้ปัญหาจะขึ้นกับลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคน ซึ่งเมื่อพบเจอกับเหตุการณ์ต่าง ๆ มากขึ้นก็จะเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหามากขึ้น สำหรับเรื่องการถูกคุกคามทางเพศสำหรับเพศหญิงในปัจจุบันถือเป็นสิ่งที่พบเห็นได้ทั่วไป ซึ่งหากไม่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรงหรือการกระทำที่น่าเกลียดนัก ก็ถือเป็นเรื่องที่รู้สึกเคยชิน

พฤติกรรมการคุกคามทางเพศ ด้วยวจนภาษา	เซลล์ 1	เซลล์ 2	เซลล์ 3	เซลล์ 4	เซลล์ 5	รวม
การพูดจาแทะโลม	1	1	1	1	1	5
*การขอเบอร์โทรศัพท์	x	X	X	x	x	X
การชักชวนไปรับประทานอาหาร	1	1	1	1	1	5
การขอลืมดูอุปกรณ์	1	1	1	0	0	3
การขอมีเพศสัมพันธ์	0	0	1	0	0	1

ตารางที่ 8 แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยวจนภาษาที่พนักงานขายรถยนต์เคยมีประสบการณ์

*หมายเหตุ โดยปกติพนักงานขายรถยนต์จำเป็นต้องให้เบอร์โทรศัพท์เพื่อทำการติดต่อกับลูกค้า
ดังนั้นการขอเบอร์โทรศัพท์จากพนักงานขายรถยนต์จึงไม่มีผลต่อการวิจัย

พฤติกรรมการคุกคามทางเพศ ด้วยอวัจนภาษา	เซลล์ 1	เซลล์ 2	เซลล์ 3	เซลล์ 4	เซลล์ 5	รวม
การคุกคามทางสายตา เช่น การจ้อง มองหน้าตา รูปร่าง การทำสายตา	1	0	1	1	1	4
การถูกเนื้อต้องตัว เช่น การจับ โอบ กอด	1	1	0	0	0	2
การถูกแอบถ่ายภาพแบบเน้นเฉพาะ ส่วน	0	0	0	1	1	2
การถูกนำภาพถ่ายไปโพสต์ลงสื่อ อินเทอร์เน็ตในเชิงขายบริการ	0	0	0	0	0	0

ตารางที่ 9 แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยอวัจนภาษาที่พนักงานขายรถยนต์เคยมี
ประสบการณ์

การแก้ปัญหาการคุกคามทางเพศ	เซลล์ 1	เซลล์ 2	เซลล์ 3	เซลล์ 4	เซลล์ 5	รวม
ปฏิเสธด้วยถ้อยคำที่สุภาพ	1	1	1	1	1	5
ต่อว่ากลับทันที	1	1	1	1	0	4
ขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	1	5
ยิ้มแล้วเดินเลียงออกมาด้วยความ สุภาพ	0	0	0	0	1	1
การแสดงรสนิยมทางเพศที่ต่างกัน	0	0	0	0	0	0

ตารางที่ 10 แสดงการแก้ปัญหาการถูกคุกคามทางเพศของพนักงานขายรถยนต์ด้วยวัจนภาษา
และอวัจนภาษา

กลุ่มตัวอย่างที่ 4 ผู้ที่ประกอบอาชีพ แดนเซอร์ จำนวน 5 คน (ดี 1-5)

กลุ่มตัวอย่างที่ 4 เป็นกลุ่มนักเต้นหรือแดนเซอร์ (Dancer) ที่มีลักษณะการทำงานเป็นผู้เต้นโชว์ตามงานต่างๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อเรียกความสนใจจากลูกค้า ทำให้ต้องแต่งตัวสวยงามสะดุดตา ในบางครั้งจะแต่งตัวเซ็กซี่และต้องพบปะกับผู้คนมากมาย ในกลุ่มตัวอย่างที่ 4 นี้ประกอบด้วยนักเต้นหรือแดนเซอร์เพศหญิง จำนวน 5 คน ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะเรียกว่า “ดี”

ดี-1 เป็นแดนเซอร์ เพศหญิง อายุ 23 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานนี้มา 3 ปี เธอกล่าวว่า การถูกคุกคามทางเพศในความคิดของตนคือการกระทำที่เกิดจากความไม่เต็มใจของผู้ที่ถูกกระทำ บางครั้งแค่การมองโดยไม่ต้องจ้องซึ่งในแวตาส่อถึงเจตนาแม้จะเป็นการดูถูก ดูหมิ่นหรือตั้งใจที่จะลวนลามด้วยสายตาที่รู้สึกได้ถึง การถูกคุกคาม

ส่วนใหญ่ที่ตัวเองเคยเจอจะมีทั้งลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ เนื่องจากลูกค้าชาวต่างชาติจะพูดตรงๆเพื่อขอซื้อบริการ เมื่อเจอลูกค้าในลักษณะนี้ก็จะนิ่งและไม่ตอบ ซึ่งบางครั้งก็สร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้าพวกนี้ แต่หากลูกค้ามีการเข้าซื้อจะเอาให้ได้ก็จะเดินหนีทันที หรือมีการให้ทิปแล้วชักชวนต่อว่า ถ้าไปต่อกับเค้าจะให้ทิปเพิ่มอีก และในลูกค้าคนไทยส่วนใหญ่ มักขอเบอร์โทรศัพท์และชวนไปทานข้าวต่อ หรือบางคนเสนอตัวในการเลี้ยงดูตนโดยบอกว่า “ไม่ต้องทำงานแล้ว มาอยู่กับพี่เดี๋ยวให้เงินเดือนเอง”

สำหรับการถูกเนื้อต้องตัว ถ้าเป็นกิจกรรมทางการตลาดในที่สาธารณะจะรู้สึกถูกจ้องมองแบบถูกคุกคาม ดี 1 เข้าใจว่าเป็นการโชว์ อาจต้องแต่งกายให้ดูเซ็กซี่บ้างเป็นธรรมดา จะโดนถ่ายรูป แต่สายตาที่มองดูแบบพยายามจ้องเฉพาะส่วนและไม่ได้สนใจโชว์เท่าไรก็มีเยอะ ดี 1 แต่ยังไม่เคยโดนถูกเนื้อต้องตัวในกิจกรรมทางการตลาดในที่สาธารณะช่วงกลางวัน ต่างจากการโชว์ในกิจกรรมทางการตลาดช่วงกลางคืน โดยเฉพาะในสถานที่เที่ยว ที่มักจะถูกเรียกตัวไปหาแขกและถูกคุกคามทางเพศด้วยการโอบกอด จับไม่จับมือ

การแก้ไขสถานการณ์ของตนนั้นขั้นแรกก็อาจทำการบ้ายเบี่ยงหรือปฏิเสธเท่าที่จะทำได้ด้วยความสุภาพ โดยยังไม่เคยต่อว่ากลับในทันที แต่หากลูกค้ายังทำการคุกคามต่อก็อาจจะแจ้งให้เซลล์ของทางร้านทราบว่าการกระทำหรือการล่วงละเมิดสิทธิ์ เพราะหน้าที่จริงๆของแดนเซอร์ก็มีใช้การ ต้องมาต้อนรับลูกค้าอยู่แล้ว บางครั้งจะแกล้งลูกค้าที่เข้ามาโดยอ้างว่าตนมีรสนิยมชื่นชอบคนที่เป็นเพศเดียวกัน เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาคุกคามไม่เข้ามายุ่ง แต่ลูกค้าบางคนก็ไม่สนใจยังคงตื้อ

สำหรับเรื่องกฎหมายที่จะช่วยคุ้มครองนั้นตนว่า ขึ้นกับว่ากฎหมายที่ออกมาจะมีการคุ้มครองในกรณีไหน หากเป็นกรณีการคุกคามทางเพศที่ไม่รุนแรงหรือน่าเกลียดมากนัก คิดว่าจะเป็นการกระทำที่เกินกว่าเหตุและไม่น่าจะมีความเหมาะสมที่จะมี

อย่างไรก็ตามต้องรู้จักที่จะดูแลตัวเองน่าจะเป็นวิธีการที่ดีที่สุด ไม่ว่าจะวางตัวอย่างไร การรู้จักหลบหลีกกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในกรณีต่างๆ เช่น กรณีที่ถูกลูกค้าจับมือ ก็ต้องรู้ว่าควรทำอย่างไรให้หลุดรอดมาได้

ดี-2 เป็นแดนเซอร์เพศหญิง รูปร่างเล็ก เพียว หน้าตาสวยน่ารัก อายุ 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานนี้มา 4 ปี เธอกล่าวว่า การถูกคุกคามทางเพศน่าจะหมายถึงการล่วงเกินทางเพศที่ไม่สุภาพโดยไม่ได้เกิดจากความเต็มใจ เช่น การข่มขืน เป็นต้น

เธอให้ความเห็นว่าหากเรียงลำดับความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศจากมากไปหาน้อย กลุ่มแดนเซอร์จะมีโอกาสเสี่ยงมากที่สุด รองลงมาคือ พริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ พนักงานดูแลลูกค้า และแอร์โฮสเตส ตามลำดับ ที่ให้แอร์โฮสเตสมีความเสี่ยงน้อยที่สุดเนื่องจากเห็นว่า แอร์โฮสเตสมีโอกาสน้อยที่จะถูกคุกคาม หากจะมีจริงๆก็จะเกิดจากความเต็มใจมากกว่า

จากประสบการณ์ของ ดี 2 เคยเจอการการพูดของกลุ่มลูกค้าคุกคามทางเพศโดยเป็นการพูดเชิงวิจารณ์รูปร่างของตน และส่วนใหญ่มักจะขอเบอร์โทรศัพท์ ไปจนถึงการชักชวนไปทานข้าว ส่วนที่เคยเจอแรงที่สุดจะเป็นการชักชวนมีเพศสัมพันธ์ในกิจกรรมการตลาดของสถานบันเทิง แต่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการถูกยื่นข้อเสนอในการเลี้ยงดู

สิ่งที่ช่วยสร้างความปลอดภัยจากการคุกคามทางเพศให้กับการทำงานแดนเซอร์คือ ทุกอย่างเริ่มที่ตัวเราก่อน การรู้จักดูแลตัวเองน่าจะเป็นวิธีการป้องกันที่ดีที่สุด หากเราไม่รู้จักวางตัว หรือทำกิริยาในลักษณะที่ทำให้ความสนินสนมลูกค้ายาวจนเกินไป ก็จะทำให้ง่ายต่อการคุกคามได้ แต่หากมีการวางตัวที่เหมาะสมแล้วแต่ก็ยังถูกคุกคามอีก นั่นจึงจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

สำหรับการแก้ไขสถานการณ์การคุกคามทางเพศของตานั้นจะมีวิธีการปฏิเสธเพื่อให้ลูกค้ารู้ว่าการกระทำนั้นเป็นสิ่งที่เกินกว่าหน้าที่หรือสิทธิ์ที่ลูกค้าพึงกระทำได้ประมาณให้รู้ว่า “ถ้าทำแบบนี้จะไม่นั่งอยู่ด้วย” หรืออาจมีการบ่ายเบี่ยงออกมาอย่างแนบเนียน เช่น หากมีลูกค้าเริ่มมาเกาะเกาะ ก็จะไม่นั่งอย่างเมามันส์ จนลูกค้าต้องปล่อยมือ ยังไม่เคยต่อว่ากลับแบบรุนแรง แต่ทั้งหมดก็ต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์ซึ่งวิธีการป้องกันก็อาจจะมีได้มากมายไม่ตายตัว เช่นที่ทำประจำคือการเรียกเซล์เข้ามาช่วย แต่หากรู้ว่าลูกค้าชอบที่จะฉวยโอกาสหรือล้วงละเมิดทางเพศก็จะหนีกลับเมื่อมีโอกาส เช่น เมื่อลูกค้าไปห้องน้ำก็หนีกลับไปยังห้องแต่งตัวทันที

เธอให้ความเห็นว่าหากจะมีกฎหมายในลักษณะนี้ขึ้นมาจริงๆ ก็ควรจะมีการลงโทษต่อผู้กระทำผิดอย่างจริงจังและเข้มงวด และต้องไม่มีข้อหักล้างหรือลดหย่อนซึ่งจะทำให้เกิดช่องว่างหรือข้อยกเว้นทางกฎหมายขึ้นมาได้

ดี-3 เป็นแดนเซอร์หญิง ลักษณะสูงโปร่ง คล่องแคล่ว พุดเก่ง อายุ 27 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานเป็นแดนเซอร์มา 5 ปี เธอให้ความเห็นว่า การคุกคามทางเพศคือการกระทำหรือทำทาง สยาดตา การใช้วาจาคำพูดที่สื่อหรือแสดงให้เห็นหรือทำให้รู้สึกได้ว่ามีเจตนาอื่นๆแอบแฝงอยู่ โดยที่ไม่เกิดจากความเต็มใจของผู้ถูกกระทำ

ดี 3 เล่าว่าการถูกจ้องมองเป็นเรื่องปกติอยู่แล้ว นอกจากนั้นยังเคยถูกชักชวนโดยตัวของลูกค้าเองซึ่งไม่มีการเสนอผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง แต่จะเป็นการชวนไปกินข้าวแล้วไปเที่ยวต่อกับลูกค้า ก็จะนัดกันหลังจากเลิกงาน ซึ่งจากเจตนาทำให้รู้สึกได้ว่าลูกค้ามีเจตนาอื่นนอกจากการชวนไปกินข้าวหรือชวนไปเที่ยวเฉยๆ ส่วนการพูดจาทะโลมพูดลามกและพูดในเชิงขอมมีเพศสัมพันธ์ รวมทั้ง

การขอเบอร์โทรศัพท์เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นทุกวันอยู่แล้ว แต่สำหรับการยื่นข้อเสนองานเลี้ยงดูยังไม่เคยมีประสบการณ์ตรง

สำหรับการถูกถ่ายภาพในงานกิจกรรมทางการตลาดเป็นเรื่องปกติ แต่ไม่ปกติตรงที่จะมีพวกชอบถ่ายเจาะเฉพาะส่วนซึ่งเป็นอะไรที่ไม่สามารถห้ามได้ แต่ที่ต้องระวังที่สุดคือการถูกเอาภาพไปโพสต์ในสื่ออินเทอร์เน็ตในทางที่เสียหาย เช่น ภาพหลุดแบบโป๊ๆ ขณะเต้น และการถูกนำภาพไปโพสต์ในเชิงขายบริการ ซึ่งเบอร์โทรศัพท์ไม่ตรงกับของตัวจริง แต่รู้สึกไม่ดีต่อผู้กระทำ

ซึ่งปฏิกริยาโต้ตอบก็จะพยายามบ่ายเบี่ยงหรือหลบหลีกด้วยวิธีการต่างๆ เช่น กรณีที่ถูกค้าเริ่มมีการอาการมือไหว จะจับหรือสัมผัส ก็จะแก้งัดมือลูกค้าให้ดูเหมือนเล่น เพื่อเป็นการสุภาพกับลูกค้า แต่การตีเพื่อให้ได้ผลตามก็ต้องตีด้วยน้ำหนักที่ค่อนข้างแรงคือให้เจ็บนิดหน่อย หรืออาจหลีกเลี่ยงออกมาแล้วใช้การส่งสายตาให้ลูกค้าเห็นว่าสิ่งที่ทำเป็นสิ่งที่ผิดและน่ารังเกียจ ส่วนการปฏิเสธด้วยวาจาจะไม่ค่อยใช้ เพราะเห็นว่าการใช้การกระทำน่าจะเป็นการสื่อที่ดีกว่าการใช้วาจา

สำหรับกรณีที่จะมีกฎหมายช่วยคุ้มครองสำหรับผู้ที่มีความเสี่ยงในการคุกคามทางเพศนั้นหากมีกฎหมายจริงในกรณีที่เป็นกรกระทำเล็กน้อย เช่น การจับ การสัมผัส ก็จะไม่มีความเสี่ยงที่จะสามารถเอาผิดกับผู้กระทำผิดได้ ซึ่งก็อาจทำให้ผู้ถูกรกระทำต้องปล่อยและยอมรับการกระทำการคุกคามเล็กๆน้อยๆเช่นนี้ต่อไป

อย่างไรก็ตามสิ่งที่ช่วยสร้างความปลอดภัยจากการคุกคามทางเพศให้กับการทำงานสำหรับงานแดนเซอร์โอกาสในการคุกคามทางเพศจะมากหรือน้อยขึ้นกับการวางตัวและปฏิบัติตัวของตัวแดนเซอร์เอง เช่น การแต่งกายก็ต้องมีการป้องกันเซฟตัวเอง ที่สำคัญคือการวางตัว หากตั้งใจมาทำงานแดนเซอร์จริงๆไม่ได้มีเจตนาอื่นแอบแฝง การวางตัวก็ควรจะมีช่องว่างระหว่างลูกค้าและไม่ทำอะไรอื่นนอกเหนือหน้าที่ แม้ว่าบางครั้งอาจต้องใกล้ชิดลูกค้า แต่การกระทำหรือความสนิทสนมก็ควรจะมีช่องว่างที่จะทำให้ลูกค้าเห็นว่าไม่สามารถล่วงละเมิดทางเพศได้ เช่น การไหว้ลูกค้าหากมีการไหว้ในลักษณะประชิดตัวลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าคิดหรือเปิดโอกาสให้เกิดการคุกคามทางเพศได้ การ

วางตัวในกิริยาต่างๆที่ทำให้ลูกค้าเห็นและรับทราบจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยป้องกันตัวของแดนเซอร์เอง

ติ-4 เป็นผู้มีลักษณะสูงโปร่ง ผิวสีแทน เธอเป็นแดนเซอร์หญิง อายุ 29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานด้านนี้มา 8 ปี เธอกล่าวว่า การถูกคุกคามทางเพศนั้นขึ้นกับสถานการณ์และการกระทำที่เกิดขึ้น หากผู้กระทำการคุกคามแสดงให้ถึงเจตนาทำให้เรารู้สึกไม่พอใจและไม่เต็มใจ มากำวภายในสิทธิของเรา อันนี้ก็จะถือเป็นการถูกคุกคามแล้ว

ส่วนตัวนั้นยังไม่เคยถูกชักชวนไปให้มีเพศสัมพันธ์โดยมีผลประโยชน์ แต่คิดว่าแดนเซอร์จะตกเป็นเป้าหมายการถูกคุกคามทางเพศด้วยการจ้องมองมากกว่า เพราะคงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า งานแดนเซอร์อาจจะต้องแต่งตัวที่ค่อนข้างโป้หรือเซ็กซี่แต่ด้วยลักษณะของงานแล้วหากตัวแดนเซอร์ไม่เต็มใจหรือยินยอมที่จะพบกับลูกค้าแล้ว ลูกค้าก็ไม่สามารถเข้ามาพูดคุยหรือทาบตามได้ ปกติถ้าลูกค้าไม่มีมารยาทมาก็จะต่อว่ากลับในทันที แต่ถ้าเข้ามาถูกเนื้อต้องตัวแต่ไม่น่าเกลียดมากก็จะพูดเตือนดีๆ กลับไป และในบางครั้งจะให้เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือบ้าง โดยส่วนตัวที่มาเป็นแดนเซอร์อยู่ที่ร้านนี้ก็เนื่องจากชอบที่จะเต้นและมีรายได้ประจำ ซึ่งงานแดนเซอร์โดยปกติทั่วไปจะเป็นงานอิสระที่ไม่เป็นพนักงานประจำ การจะเป็นแดนเซอร์ที่มีเงินเดือนประจำได้จึงต้องทำงานให้กับร้านหรือสถานที่ที่เอื้อกลางคืน ตรงนี้เองที่ทำให้งานแดนเซอร์มีความเสี่ยงในการถูกคุกคาม

สำหรับการทำงานในส่วนนี้ อาจจะเป็นเรื่องที่ดีที่จะมีกฎหมายช่วยคุ้มครองและดูแลความปลอดภัยให้ แต่ในอีกจุดหนึ่งสำหรับผู้มีอาชีพที่อาจจะต้องใช้การยอมให้มีล่วงละเมิดเป็นจุดขาย เช่น สาวโคโยตี้ ก็อาจจะกลายเป็นความขัดแย้งกับอาชีพได้ สำหรับการเป็นแดนเซอร์ก็อยากให้มีการคุ้มครองให้เช่นกัน เพราะคนที่มาเป็นแดนเซอร์ ก็ไม่ได้มีเจตนาอื่นนอกจากการเ็นเตอร์เทนลูกค้าด้วยการเต้น ซึ่งก็จะมีขอบเขตของการร่วมสนุกได้ในระดับหนึ่ง หากกฎหมายสามารถคุ้มครองได้ไม่ให้เกิดกรณีการแอบถ่ายภาพในลักษณะที่ลามก เช่น การซ่อนถ่ายใต้กระโปรงขณะเต้น หรือการถ่ายภาพในลักษณะซุ่มเฉพาะสัดส่วน

สิ่งที่ช่วยสร้างความปลอดภัยจากการถูกคุกคามทางเพศให้กับการทำงานแดนเซอร์คือการวางตัวที่เหมาะสม การดูแลตัวเองให้ดีที่สุด โดยรู้จักเลือกงานและวิธีการในการทำงาน เช่น การเต้นก็

จะต้องเดินให้มีระยะห่างจากลูกค้าเท่าไร หรืออยู่จุดใดบนเวลาที่จะไม่ทำให้ถูกแอบถ่าย แต่หากมีกฎหมายมาช่วยก็จะเป็นการช่วยยับยั้งการกระทำได้ โดยผู้กระทำก็จะคิดถึงบทลงโทษก่อนการกระทำ ก็จะเป็นการช่วยได้ในระดับหนึ่ง แต่ในสมัยก่อนการขึ้นโชว์ของแดนเซอร์แต่ละครั้งจะได้รับการดูแลจากผู้ว่าจ้างหรือทางร้านเป็นอย่างดี โดยอาจจะมีการ์ดหรือเจ้าหน้าที่คอยดูแลอย่างใกล้ชิด แต่ในปัจจุบันเริ่มมีการให้ความสำคัญในจุดนี้น้อยลง อาจเป็นเพราะการเข้ามาของอาชีพโคโยตี้ ซึ่งเป็นงานที่ต้องโชว์การเต้นและต้องบริการลูกค้าด้วย ซึ่งหากเป็นแดนเซอร์อย่างเดียวจะมีหน้าที่เพียงการโชว์อย่างเดียวไม่ต้องบริการลูกค้า

ติ-5 รูปร่างสูงโปร่ง ผิวขาว เป็นแดนเซอร์ หญิง อายุ 25 ปี การศึกษาปริญญาตรี ทำงานนี้มา 3 ปี เธอกล่าวว่าการถูกคุกคามทางเพศคือการกระทำที่ไม่ได้เกิดจากความเต็มใจหรือสมยอมของทั้งสองฝ่าย แม้กระทั่งสายตาก็ทำให้รู้ถึงการถูกคุกคามได้ด้วยลักษณะของการมอง จุดที่มองและเจตนาที่มองซึ่งคนที่ถูกมองก็จะมีความรู้สึกได้ว่าคุกคามหรือไม่ คิดว่าสายตาสามารถสื่อให้รู้ถึงเจตนาได้

สำหรับตัวเองไม่เคยถูกชักชวนไปให้มีเพศสัมพันธ์ด้วยแต่จะถูกพูดจาทะเลาะและมี การชักชวนผ่านทางเซลส์ของที่ร้านเพื่อไปรับประทานอาหารหลังจากเลิกงาน ซึ่งเซลส์ก็จะมาพูดในเชิงให้ ออกไปเที่ยวกับลูกค้าโดยให้ค่าตัวตามที่ตกลง ซึ่งก็จะเป็นที่ทราบกันว่าเจตนาที่แท้จริงของการออกไปเที่ยวคืออะไร

การแก้ไขสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศของตัวเธอนั้นหากเป็นการถูกเนื้อต้องตัวทั่วไปก็จะมีวิธีการบายเบี่ยง พริ้วหลบ เช่น การเต้น การผลัดกันอย่างนุ่มนวล แต่หากเป็นลูกค้าที่ทำให้รู้สึกไม่ไหวกับการกระทำจริงๆ เช่น เคยเจอกรณีที่เป็นคนที่อายุมากและอาศัยจังหวะที่เผลอโดยอ้อมมือมาจากทางด้านหลังมาจับ ซึ่งก็จะเดินหนีทันทีที่เจอในกรณีนี้ แต่ก็จะได้ไม่ได้ทำการว่ากล่าวหรือด่าทอลูกค้า แต่ก็เคยมีกรณีที่ใช้คำพูดโต้ตอบกลับลูกค้าเกี่ยวกับการกระทำการลวนลาม แต่ก็ตอบกลับไปในลักษณะที่สุภาพ เช่น “พี่จะทำแบบนี้ไม่ได้นะคะ ถ้าพี่ทำอีกหนูว่าสงสัยต้องมีเรื่อง” ก็จะเป็น

ในลักษณะการเตือนที่เล่นทีจริง หรือบางครั้งจะเรียกพนักงานในร้านมาเพื่อช่วยเบี่ยงเบนความสนใจ แล้วจึงเลี้ยงออกมา

ถ้าจะให้ตัวเองบอกว่าอาชีพระหว่าง พนักงานขายรถยนต์, พนักงานดูแลลูกค้า, แอร์โฮสเตส, พริตตี้, แคนเซอร์นั้นอาชีพไหนเสี่ยงมากที่สุด ตัวเองคิดว่าพริตตี้มีความเสี่ยงที่จะถูกคุกคามมากที่สุด เพราะ ด้วยลักษณะของงานที่จะต้องตกเป็นเป้าสายตาและต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีโอกาสที่ถูกคุกคามได้สูง ส่วนแคนเซอร์จะเจอลูกค้าน้อยกว่าเพราะจะเดินและโชว์อย่างเดียวจะไม่ได้พบปะพูดคุยกับลูกค้าเท่าพริตตี้

สิ่งที่ช่วยสร้างความปลอดภัยจากการคุกคามทางเพศให้กับการทำงานแคนเซอร์นั้นคิดว่าการรู้จักที่จะดูแลตัวเอง เช่น วางตัวให้กับลูกค้าให้เหมาะสม การแต่งกายหรือการรู้จักสวมชุดเพื่อเซฟในการถูกแอบถ่าย เพราะสุดท้ายแล้วก็ไม่มีใครสามารถคอยดูแลปกป้องกันเราได้ตลอดเวลา การป้องกันตัวเองในทุกๆเรื่องจึงถือเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นและสร้างความสบายใจให้กับเราได้มากที่สุด สำหรับการทำงานในลักษณะนี้

กรณีที่จะมีกฎหมายช่วยคุ้มครองสำหรับผู้ที่มีความเสี่ยงในการคุกคามทางเพศตนคิดว่าหากมีจริงก็ถือเป็นเรื่องที่ดี แต่บทลงโทษก็จะต้องมีความเด็ดขาดไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ที่มีความผิดก็ต้องได้รับโทษจริงตามกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบันจะเห็นว่า หากผู้กระทำความผิดเป็นคนใหญ่คนโต กฎหมายก็ไม่สามารถเอาผิดได้ ต้องไม่มีใครอยู่เหนือกฎหมายได้

พฤติกรรมการคุกคามทางเพศ ด้วยวัจนภาษา	ดี 1	ดี 2	ดี 3	ดี 4	ดี 5	รวม
การพูดจาทะแโลม	1	1	1	1	1	5
การขอเบอร์โทรศัพท์	1	1	1	1	1	4
การชักชวนไปรับประทานอาหาร	1	1	1	1	1	5
การขอลิขิตดูรูปการะ	1	0	0	0	0	1
การขอมีเพศสัมพันธ์	1	1	1	0	0	3

ตารางที่ 11 แสดงลักษณะการคุกคามทางเพศด้วยวัจนภาษาที่แคนเซอร์เคยมีประสบการณ์

พฤติกรรมการคุกคามทางเพศ ด้วยอวัยวะเพศ	ดี 1	ดี 2	ดี 3	ดี 4	ดี 5	รวม
การคุกคามทางสายตา เช่น การจ้อง มองหน้าตา รูปร่าง การทำสายตา	1	1	1	1	1	5
การถูกเนื้อต้องตัว เช่น การจับ โอบ กอด	1	1	1	1	1	4
การถูกแอบถ่ายภาพแบบเน้นเฉพาะ ส่วน	1	0	1	1	1	4
การถูกนำภาพถ่ายไปโพสต์ลงสื่อ อินเทอร์เน็ตในเชิงขายบริการ	0	0	1	0	0	1

ตารางที่ 12 แสดงลักษณะการถูกคุกคามทางเพศด้วยอวัยวะเพศที่แดนเซอร์เคยมีประสบการณ์

การแก้ปัญหาการคุกคามทางเพศ	ดี 1	ดี 2	ดี 3	ดี 4	ดี 5	รวม
ปฏิเสธด้วยถ้อยคำที่สุภาพ	1	1	0	1	1	
ต่อว่ากลับทันที	0	0	0	1	0	
ขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	1	
ยิ้มแล้วเดินเลี้ยวออกมาด้วยความ สุภาพ	1	1	1	1	1	
การแสดงรสนิยมทางเพศที่ต่างกัน	0	0	0	0	0	0

ตารางที่ 13 แสดงการแก้ปัญหาการถูกคุกคามทางเพศของแดนเซอร์ด้วยอวัยวะเพศและอวัยวะเพศ

สถาบันนวัตกรรมการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 บทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการหรือผู้รับจ้างงาน (ออแกนไนเซอร์)

กลุ่มตัวอย่างที่ 5 ผู้ที่ประกอบอาชีพ ออแกนไนเซอร์ จำนวน 5 คน (โอ 1-5)

กลุ่มตัวอย่างที่ 5 ออแกนไนเซอร์ หรือ ผู้จัดงานกิจกรรมทางการตลาด ลักษณะหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างที่ 5 คือการจัดเตรียม ประสานงาน จัดหาบุคลากร อุปกรณ์ และออกแบบงานกิจกรรมทางการตลาดให้เหมาะสมและเป็นไปตามความต้องการของเจ้าของสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ 5 นี้จึงมีโอกาสที่จะได้ใกล้ชิดกับหลายๆบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงสตรีที่ทำงานเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการตลาด ในที่นี้ผู้วิจัยจะเรียกว่า “โอ”

โอ 1 เป็นชายอายุ 28 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประวัติการทำงาน 3 ปี ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน (Co-producer) ประเภทกิจการ Event ตำแหน่งออแกนไนเซอร์ เขากล่าวถึงความจำเป็นของธุรกิจที่ต้องใช้ เอ็มซีพริตตี้ หรือ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ จะขึ้นอยู่กับความต้องการและงบประมาณของลูกค้ารวมทั้งรูปแบบของการจัดงาน และรูปแบบของงานที่ได้รับว่าควรใช้พริตตี้หรือไม่ ส่วนใหญ่งานที่ต้องใช้พริตตี้จะเป็นงานอีเว้นท์ที่ใช้เวลาหลายวันติดต่อกัน ส่วนงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้พริตตี้ก็เช่น งานแถลงข่าว งานสัมมนา เป็นต้น

สำหรับการคัดเลือกคนที่จะมาทำหน้าที่นั้น เขาจะจัดหาพริตตี้เพื่อส่งให้ลูกค้าเลือกอีกครั้งหนึ่ง ส่วนใหญ่จะเลือกพริตตี้ที่เคยทำงานร่วมกันมาแล้วเนื่องจากจะรู้ความสามารถและความเหมาะสมของตัวพริตตี้ การคัดเลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่เอ็มซีพริตตี้หรือพริตตี้ นั้นจะคัดเลือกตามความต้องการของลูกค้า และต้องให้ลูกค้าทำการคัดเลือกอีกครั้งหนึ่ง

ในความคิดของเขา อาชีพ เอ็มซีพริตตี้ หรือ พริตตี้ มีความจำเป็นต่อการจัดงานเพราะพริตตี้จะเป็นตัวกลางที่ช่วยทำการสื่อสารระหว่างบริษัทกับลูกค้าได้ ทำให้งานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น มองว่าเป็นงานที่หนักและต้องมีความรับผิดชอบสูง แม้ว่าจะมีรายได้ค่อนข้างดีกว่าอาชีพอื่นๆ

เขาให้ความเห็นว่า การที่ลูกค้ามาชมสินค้าหรือสาว ๆ เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ นั้น ในกรณีงานมอเตอร์โชว์หรืองานที่แสดงรถยนต์ คิดว่าผู้ที่เข้าชมงานมีเจตนามาดูรถยนต์ น้อยกว่ามาดูพริตตี้ในงาน

เรื่องที่ว่า เอ็มซีพริตตี้ หรือ พริตตี้ ที่มาทำงานเพื่ออยากได้แฟนนั้นคิดว่าไม่จริง เขากล่าวว่า ส่วนใหญ่พริตตี้จะเน้นไปที่การได้รู้จักคนหรือการมีตัวเลือกในการเลือกคบคนที่มากขึ้น และส่วนข่าวเกี่ยวกับเรื่องการแอบแฝงมาขายบริการทางเพศของ เอ็มซีพริตตี้ หรือ พนักงานขายรถยนต์ ขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ นั้นก็เคยได้ยินแต่ไม่เคยได้สัมผัสกับตัวเองจริงๆ จะเป็นคำบอกเล่าจากเพื่อนหรือพริตตี้ที่เคยทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ ไม่เคยเจอลูกค้ามาแจ้งเกี่ยวกับเรื่องนี้เลย

หากมีพนักงานแอบแฝงการขายบริการทางเพศให้กับลูกค้า ถ้าเป็นการขายหรือติดต่อหลังจากเลิกงานหรือไม่อยู่ในเวลายางนั้นก็ถือเป็นสิทธิ์ที่สามารถกระทำได้ พริตตี้สามารถกระทำอะไรก็ได้ หากการกระทำนั้นไม่ส่งผลกระทบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

คิดว่าอาชีพ เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์หรือ พริตตี้ ที่จ้างมามีความเสี่ยงต่อการคุกคาม ในกรณีที่มีการถูกจ้องมองเป็นการคุกคามทางเพศก็ถือว่ามีความเสี่ยงค่อนข้างสูง ซึ่งก็เคยได้รับการร้องเรียนจาก เอ็มซีพริตตี้ หรือ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ เกี่ยวกับถูกลูกค้าคุกคามทางเพศ ในขั้นต้นจะทำการพูดคุยกับผู้ทำการคุกคามซึ่งหากเป็นกรณีที่รุนแรงหรือไม่สามารถห้ามปรามได้ก็จะทำการแจ้งการ์ดหรือผู้ดูแลงาน

มาตรการหรือการแนะนำวิธีการป้องกันการคุกคามทางเพศให้กับ เอ็มซีพริตตี้ /พนักงานขายรถยนต์ พริตตี้ ของนั้นจะมีการแนะนำจะเป็นการแนะนำให้กับพริตตี้ใหม่ๆ ที่เพิ่งเริ่มมาทำงาน ซึ่งก็จะเป็นการแนะนำเรื่องการเซฟในเรื่องการแต่งตัวว่าจะต้องมีการใส่ทับด้านใน หากเป็นเรื่องการป้องกันหรือให้ความช่วยเหลือระหว่างอยู่ในงานก็จะคอยสอดส่องดูแลพริตตี้ที่มีความเสี่ยง เช่น งานที่พริตตี้ต้องแต่งตัวค่อนข้างเซ็กซี่

ไอ 2 เป็นชาย อายุ 27 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประวัติการทำงาน 3 ปี ตำแหน่ง Co-producer ประเภทกิจการ Event ออกแชนเนลเซอร์ เขากล่าวว่า เอ็มซีพริตตี้ หรือ พริตตี้ ในธุรกิจของนั้นจะขึ้นกับความต้องการของลูกค้า และรูปแบบของงานรวมถึงงบประมาณ ซึ่งในปีหนึ่งส่วนใหญ่มากกว่า 70% จะมีพริตตี้ร่วมงานด้วย

การคัดเลือกคน来做หน้าทีนั้น เขามีหน้าที่จัดหาพริตตี้มาเพื่อส่งให้ลูกค้าที่เป็นเจ้าของงานเลือกอีกครึ่งหนึ่ง ซึ่งในความคิดของความจำเป็นของ เอ็มซีพริตตี้ หรือ พริตตี้ นั้นขึ้นกับความต้องการของลูกค้า แต่สำหรับมุมมองของผู้จัดงานก็ถือว่ามีความสำคัญและจำเป็น เอ็มซีหรือพริตตี้จะเป็นเสมือนผู้ช่วยประสานงานในการสื่อสารระหว่างผลิตภัณฑ์ไปสู่กลุ่มลูกค้าได้ การมีพริตตี้คอยแนะนำสินค้าจะเป็นทั้งการดึงดูดความน่าสนใจและเป็นตัวแทนในการนำเสนอผลิตภัณฑ์

เขาให้ความเห็นว่า การมาชมงานของลูกค้า หากเป็นงานอีเว้นท์ทั่วไปส่วนใหญ่ลูกค้าหรือผู้เข้าชมงานจะเน้นที่ตัวสินค้าเป็นหลัก แต่สำหรับงานมอเตอร์โชว์หรืองานโชว์รถยนต์ ผู้เข้าชมจะมีทั้งที่มาเพื่อดูพริตตี้โดยเฉพาะก็มี

มองอาชีพ เอ็มซีพริตตี้ หรือ พริตตี้ ในทางบวก ถือเป็นทีมงานคนหนึ่งที่ต้องทำงานหนักด้วยกัน และเป็นงานที่ต้องอาศัยความรับผิดชอบมาก แม้จะต้องมีการแต่งกายหรือหน้าที่ต้องอาศัยรูปร่างหน้าตา แต่ก็ยังเป็นเพียงหน้าที่ซึ่งไม่อาจสะท้อนตัวตนที่แท้จริงของใครได้ ส่วนข่าวที่ว่า เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ มาทำงานเพื่ออยากได้แฟนนั้นคิดว่าส่วนใหญ่ที่มาทำงานนี้ต้องการรายได้มากกว่าที่ต้องการมาหาแฟน

และสำหรับข่าวเกี่ยวกับ เอ็มซีพริตตี้ หรือ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ ที่แอบแฝงมาขายบริการทางเพศนั้นเคยทราบว่าการขายบริการแอบแฝงในวงการพริตตี้บ้าง แต่ก็ยังไม่เคยเจอกับตัวเองโดยตรง ทั้งนี้ ยังไม่เคยรับแจ้งเกี่ยวกับเรื่องนี้เลย แต่หากไม่เป็นการกระทำที่จะทำให้งานเสียหาย ก็จะปล่อยไปถือเป็นสิทธิ์ส่วนบุคคล

อาชีพ เอ็มซีพริตตี้ หรือ พริตตี้ ที่จ้างมามีความเสี่ยงสูงแน่นอนต่อการคุกคามทางเพศ แต่คนที่ จะเข้ามาคุกคามหรือผู้ที่จะเข้าถึงค่อนข้างยาก อาจเป็นเพราะการที่ต้องอยู่ในสายตาผู้คนมากมาย อีกทั้งพริตตี้ส่วนใหญ่จะมีไหวพริบในการเอาตัวรอดจากเหตุการณ์การคุกคามได้ดี ซึ่งเรื่องการคุกคามทางเพศนั้นเคยมีพริตตี้มาแจ้ง ซึ่งก็จะเข้ามาให้ความช่วยเหลือโดยการเข้าไปพูดคุยสอบถาม กับผู้ที่ทำการคุกคาม เพื่อให้หยุดการกระทำที่ได้รับการร้องเรียนมา

มาตรการหรือการแนะนำวิธีการป้องกันการคุกคามทางเพศให้กับ เอ็มซีพริตตี้ / พริตตี้ นั้นส่วนใหญ่พริตตี้ที่ทำงานจะมีความสามารถในการเอาตัวรอดจากการคุกคามทางเพศ แต่การดูแล สอดส่องและคอยให้ความช่วยเหลือพริตตี้ก็ถือเป็นหน้าที่ของทีมงานผู้จัดงานด้วยเช่นกัน

ไอ 3 เป็นชาย อายุ 37 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท ประวัติการทำงาน 15 ปี ตำแหน่ง เอซี ไดเรกเตอร์ (AC Director) ประเภทกิจการ อีเวนท์ออกแชนไนเซอร์ เขากล่าวว่า เอ็ม ซีพริตตี้ หรือ พริตตี้ มีความจำเป็นเพราะ เอ็มซีพริตตี้ จะทำหน้าที่ในการสร้างความน่าสนใจ และเป็นผู้นำ ดำเนินงานซึ่งเปรียบได้กับพิธีกรหรือดารา แต่หากเป็นงานที่งบประมาณไม่มากพอที่จะจ้างดารามา ดำเนินงานก็ต้องใช้ เอ็มซีพริตตี้ แต่ก็ขึ้นกับลักษณะของงานด้วยหากเป็นงานที่ต้องทำงานต่อเนื่อง หลายๆวันเช่น งานมอเตอร์โชว์ก็ต้องใช้ เอ็มซีพริตตี้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายและความเหมาะสมในเรื่อง ของเวลา โดยในปีหนึ่งจะใช้ เอ็มซีพริตตี้ เกือบทุกงาน เช่น หากมีงาน 20 งานก็จะใช้ เอ็มซีพริตตี้ ประมาณ 17-18 งาน

การคัดเลือกผู้หญิงที่จะมาทำหน้าที่ เอ็มซีพริตตี้ หรือ พริตตี้ นั้นขึ้นกับความต้องการของลูกค้า เป็นหลัก โดยจะทำการคัดเลือกให้ลูกค้าก่อนรอบหนึ่ง ซึ่งการคัดเลือกนั้นจะขึ้นกับความต้องการของ ลูกค้าและลักษณะของผลิตภัณฑ์ ซึ่งในความคิดของ เอ็มซีพริตตี้ หรือ พริตตี้ มีความจำเป็นเพราะ พริตตี้ ถือเป็นคนที่ช่วยทำให้งานมีความน่าสนใจและดึงดูดผู้ร่วมงานให้เข้ามาให้ความสนใจกับ กิจกรรมที่จัดได้

คิดว่าเป็นอาชีพนี้ดีแต่ก็มีก็ความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ ทั้งหมดก็ขึ้นอยู่กับการวางตัว และลักษณะของงาน ผลิตภัณฑ์ที่พริตตี้เลือกรับงานนั้น ที่สำคัญคือเมื่อมีคนเอาอาชีพนี้ไปใช้หรือ เสนอในด้านที่ไม่ดี ก็ทำให้เกิดภาพลบขึ้นกับอาชีพ เอ็มซีพริตตี้ ในสายตาของคนทั่วไป

และสำหรับข่าวเกี่ยวกับ เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ ที่แอบแฝงมาขาย บริการทางเพศนั้นเคยทราบว่ามีบริการขายบริการแอบแฝงในวงการพริตตี้บ้าง แต่ก็ยังไม่เคยเจอกับ ตัวเองโดยตรง ทั้งนี้ ยังไม่เคยรับแจ้งเกี่ยวกับเรื่องนี้เลย แต่หากไม่เป็นการกระทำที่จะทำให้งาน เสียหาย ก็จะปล่อยไปถือเป็นสิทธิ์ส่วนบุคคล แต่ก็ไม่เห็นหรือได้รับรู้จริงๆว่าสุดท้ายมีการขายบริการ เกิดขึ้นจริงหรือเปล่า และก็ยังไม่เคยเจอมาก่อน ทั้งนี้ หากมีพนักงานของแอบแฝงการขายบริการทาง เพศให้กับลูกค้าคิดว่าเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือการควบคุม แต่โดยวิธีการทำงานแล้วจะไม่เปิดโอกาสให้ เกิดเรื่องราวในลักษณะนี้ ซึ่งหากมีการติดต่อหลังจากเวลางานก็จะเป็นการติดต่อระหว่างพริตตี้และ ลูกค้าเอง

เอ็มซีพริตตี้ หรือ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ ที่จ้างมามีความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทาง เพศทั้งตั้งแต่ระดับการคุกคามแบบง่ายๆ เช่นการมอง ไปจนถึงในระดับที่มีความซับซ้อนมากขึ้นคือมี การสื่อสารระหว่างตัวพริตตี้และลูกค้าหรือผู้เข้าชมงาน เช่น อาจใช้คำพูดแตะโลมหรือคำพูดที่สื่อไป ทางล้วงละเมิด หรือการขอเบอร์โทรศัพท์ก็มองว่าเป็นคุกคามเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ได้รับการร้องเรียนจาก เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์หรือ พริตตี้ เกี่ยวกับถูกลูกค้า คุกคามทางเพศน้อยมาก เนื่องจากขณะที่พริตตี้ปฏิบัติงานจะมีทีมงานคอยดูแลสอดส่องพริตตี้แต่ละ คนอยู่ อีกทั้งพริตตี้ที่ร่วมงานด้วยส่วนใหญ่ก็จะมีประสบการณ์ในการทำงานผ่านมาแล้ว ซึ่งก็ทำให้ สามารถเอาตัวรอดและรู้ว่าจุดใดเป็นจุดที่มีความเสี่ยง

มาตรการหรือการแนะนำวิธีการป้องกันการคุกคามทางเพศให้กับ เอ็มซีพริตตี้ /พนักงานขาย รถยนต์ พริตตี้ นั้นจะต้องมีการบอกรายละเอียดและรูปแบบของงานให้ตัวพริตตี้เข้าใจก่อน แนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวอย่างสุภาพหรือการบอกปิด เช่น พยายามตัดบทหากลูกค้าชวนคุยนอกเรื่องที่ไม่ เกี่ยวข้องกับสินค้า เช่น หากมีการชวนคุยนอกเรื่องหรือถามรายละเอียดส่วนตัว ก็ให้ตอบบายเบี่ยงเข้า

เรื่องของการงาน เขาเรื่องงานมาอ้างเพื่อจบการสนทนา หรือหากเป็นงานที่พริตตี้อาจต้องแต่งตัวที่ดูเซ็กซี่ ก็จะมีสถานที่ที่กั้นไว้ให้สำหรับพริตตี้หลังจากปฏิบัติงานเสร็จ เพื่อไม่ให้ลูกค้าที่ต้องการความท่วงเพศเข้าถึงตัวพริตตี้ได้

โอ 4 เป็นชายอายุ 26 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประวัติการทำงาน 5 ปี ตำแหน่งผู้จัดการโครงการ ประเภทกิจการ ออแกไนเซอร์ เขากล่าวว่าเอ็มซีพริตตี้ หรือ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ ที่มีพฤติกรรมชักชวนลูกค้าที่ไม่เกี่ยวกับงานขายนั้นคิดว่าเป็นเรื่องปกติสำหรับพริตตี้ เนื่องจากมีความสนิทสนมกับพริตตี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมหรือการกระทำที่อาจจะมีการเกินเลยหน้าที่ของพริตตี้ เช่น อาจมีการหลอกล่อหรือพูดจาชักชวนให้ความหวังกับลูกค้าที่คาดว่าน่าจะมีฐานะดี โดยมีการพูดจาหวานล่อมและให้ความหวังในลักษณะต่างๆ ซึ่งก็จะทำให้สามารถเรียกร่องสิ่งของต่างๆ จากลูกค้าที่ถูกหลอกล่อได้ แต่พริตตี้ที่มีพฤติกรรมเช่นนี้ก็จะ เป็นเพียงกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ส่วนกลุ่มที่ไม่สนใจในเรื่องลักษณะนี้ก็จะ มีขอบเขตของการป้องกันตัวเองจากการถูกคุกคาม จากลูกค้าหรือผู้ว่าจ้าง เช่น หากเห็นว่าจะมีการนัดหมายจากลูกค้าก็จะปฏิเสธทันที แต่โดยทั่วไปพริตตี้ที่เต็มใจไปกับลูกค้าที่เข้ามาทำความรู้จัก ก็จะมีวิธีการเอาตัวรอดจากสถานการณ์การถูกคุกคามทางเพศได้ ซึ่งหากจะเกิดกรณีเช่นนี้ขึ้นก็น่าจะเกิดจากความสนิทสนมและความพอใจของแต่ละฝ่าย เนื่องจากทีมงานหรือผู้ที่ร่วมงานกันก็ย่อมมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งก็อาจนำไปสู่การมีเพศสัมพันธ์ได้

ส่วนใหญ่แล้วตัวพริตตี้จะเลือกที่จะเข้าหาหรือสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดูมีฐานะดี ซึ่งโดยลักษณะหน้าที่ของพริตตี้ก็ต้องเป็นคนที่ดูมีอภยาศัยดีอยู่แล้ว ทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงโดยอาจจะนัดกับลูกค้าที่ถูกใจ ไปดูหนังหรือรับประทานอาหาร ซึ่งเมื่อมีความสนิทสนมมากขึ้นก็จะ หากแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์การที่ลูกค้าเข้ามาหาพริตตี้จะประมาณ 60% ส่วนอีก 40% จะเป็นกรณีที่พริตตี้เข้าหาลูกค้า

คิดว่าหากจะมีกฎหมายที่ช่วยคุ้มครองการคุกคามทางเพศของสตรีที่ประกอบอาชีพ เอ็มซีพริตตี้ พนักงานดูแลลูกค้า พริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ พนักงานประชาสัมพันธ์หรืออาชีพต่างๆที่มีความเสี่ยงนั้นคิดว่าเป็นเรื่องที่ดี เนื่องจากสังคมในปัจจุบันเต็มไปด้วยการคุกคามทางเพศ โดยมุ่ง

ประเด็นไปที่คุ้มครองการคุมคามทางเพศของสตรี สำหรับผู้ชายคิดว่ายังไม่น่าจะมีความเสี่ยงหรืออันตรายมากนัก

ไอ 5 เป็นชายอายุ 39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่ง ผู้จัดการโครงการ (ผู้จัดการโครงการ) ประเภทกิจการ ออกแกนไนเซอร์ ประสบการณ์ในการทำงานอีเวนท์ ถ้ารวมงานวิทยุที่เรียกการปฏิบัติการภาคพื้นที (on ground activity) ด้วยก็ประมาณ 15-16 ปี ซึ่งต้องมีพนักงานดูแลลูกค้า กับ เซลล์ โดยสมัยก่อนจะต่างกันเล็กน้อย พนักงานดูแลลูกค้าจะเกี่ยวข้องกับงานด้านการตลาด ดูแลลูกค้าด้วย ดูแลผลประโยชน์ เหมือนทำหน้าที่แทนลูกค้าเลย แต่ถ้าเซลล์จะขายอย่างเดียว แต่ในตอนนี้นั้นค่อนข้างคล้าย คนพัฒนาขึ้น เก่งขึ้นเลยเรียกรวมกัน โดยธุรกิจของนั้น ถ้างานไหนต้องการภาพลักษณ์ การแนะนำ หรือการดึงดูดลูกค้าก็ต้องใช้ โดย เอ็มซีพีริตี้ ต้องบุคลิกดี หน้าตาดี มีเสน่ห์ นำเสนอสินค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน ครบถ้วน และน่าสนใจ นำติดตามซึ่งในการคัดเลือกนั้นไม่ได้เลือกเองเพราะทำในส่วนของครีเอทีฟ (creative) แต่คนที่เลือกจะเป็นโปรดิวเซอร์ (producer)

มองภาพลักษณ์ของพวกเขา เอ็มซีพีริตี้ พนักงานขายรถยนต์ พนักงานดูแลลูกค้า นั้นมีหลายตัวแปร อย่างรถยนต์ก็มีหลายเกรด หลายระดับ ก็แปลกบางที่รถยนต์หรูๆเลย มันก็เร็ว คือได้เบอร์แล้วได้มีเพศสัมพันธ์ด้วย ทั้งนี้ พวก เซลล์ จะเป็นคนทำงานคือ จบแล้ว แต่เอ็มซี ส่วนใหญ่จะเป็นเด็กมหาลัย บางที่เขาก็อยากได้เงินเที่ยว อยากมีแฟน มีกิ๊ก มันก็ทำทนายอีกแบบหนึ่ง แล้วสำหรับพวก พนักงานดูแลลูกค้า ภาพลักษณ์ ถ้าหน่วยงานบางหน่วย ก็จะมีจัดมาให้เลย เป็นหน่วยสวาท เช่น หน่วยงานข้าราชการ คือถ้าซื้อ บุปก็ไปได้เลย

ส่วนเรื่องข่าวของการขายบริการทางเพศของพวกเขา เอ็มซีพีริตี้ พนักงานขายรถยนต์ พนักงานดูแลลูกค้า นั้นก็มี แต่ไม่ได้เจอกับตัวเอง และสำหรับเรื่องการร้องเรียนของ เอ็มซีพีริตี้ พนักงานขายรถยนต์ พนักงานดูแลลูกค้า เกี่ยวกับเรื่องการคุกคามทางเพศนั้นก็ได้ยินแต่ไม่เยอะมาก เช่น มาจับ

ขา มาดูขา พวก ฟรีตี้ โดนเฉพาะในห้อง เวลาไปรีฟงาน ซึ่งพวกเขาก็จะเอาตัวรอดด้วยการพูดว่า พี่เล่นอะไรกะหนู แต่ไม่ถึงกับด่าเพราะต้องรักษาตัวเลข (Account)

สำหรับมาตรการป้องกันนั้นก็ไม่ได้มีมาตรการอะไร เพราะพวกเค้าก็รู้ว่าทำงานสายนี้ก็ต้องมี วิธีป้องกันตัวเองส่วนหนึ่ง ต้องเอาตัวรอดได้ แต่เราก็ไม่รู้ว่าจริงๆ เค้าชอบหรือไม่ชอบยังไง ก็เลยแล้วแต่ เค้าดีกว่า

ถ้ามองโดยภาพรวมแล้ว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศของพวกที่อยู่ในการตลาด โดยส่วนตัวแล้วไม่เห็นด้วยเพราะ 1.ผิดกฎหมาย 2.ไม่ให้เกียรติสุภาพสตรี ยิ่งงี้ก็ไม่เหมาะสม แต่ถ้าในรูปแบบบริษัทเราก็จะป้องกันอยู่แล้ว ไม่สนับสนุนเรื่องนี้ ให้มีการค้าขาย

ซึ่งถ้าในอนาคตมีกฎหมายคุ้มครองสตรี หรือการคุกคามทางเพศไม่ว่าจะอาชีพใดก็แล้วแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งคิดว่ามาตรการเกี่ยวกับความรุนแรงในกรณีที่ไม่โดนข่มขืน ก็ปรับปรับจ้ก ก็ทำให้หนัก ขึ้น ให้อุ่นแรงระดับหนึ่ง เพราะตอนนี้ที่มีอาจารย์ปล้ำเด็ก ก็โดนจำคุกจริงๆนะ

ส่วนที่ 3 บทสัมภาษณ์ลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างที่ 6 กลุ่ม จำนวน 5 คน (เออี 1-5)

กลุ่มตัวอย่างที่ 6 เป็นกลุ่มลูกค้าที่ไปชมงานแสดงสินค้าต่างๆ เช่นงานมอเตอร์โชว์ งาน คอมพิวเตอร์ งานเปิดตัวสินค้า ซึ่งลูกค้าอาจเป็นผู้ที่สนใจต้องการดูสินค้าที่ต้องการ และบางครั้งก็เพื่อ ไปดูฟรีตี้ หรือพนักงานขายรถยนต์ที่หน้าตาดี แต่งตัวสวยๆ ตามงานแสดงสินค้าต่างๆ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัย จะเรียกว่า “ซี”

ซี-1 เป็นชาย อายุ 27 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ พนักงานขายรถยนต์ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เขากล่าวว่า เคยไปงานต่างๆ ที่มี เอ็มซีฟรีตี้ พนักงานขายรถยนต์ หรือ ฟรีตี้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นงานใหญ่ๆประจำปี เช่น งานคอมพิวเตอร์ หรืองานมอเตอร์โชว์ ซึ่งในการไปงานนั้นค่อนข้างให้ความสำคัญกับฟรีตี้ที่อยู่ในงาน แต่หากเป็นงานที่ไม่มีฟรีตี้ แต่เป็นสินค้าที่ต้องการจะ

ชื่อหรือจะใช้ก็จะไปงาน ที่สำคัญคือ ต้องมีเพื่อนไปด้วย หากจะให้ไปเดินด้วยความสนใจพริตตี้หรือ
สินค้าอย่างเดียวก็น่าจะไม่ไป ซึ่งเมื่อเห็นพวกพริตตี้ก็รู้สึกชอบในความสุข รู้สึกดีที่ได้เห็นผู้หญิงที่สวยงาม

สำหรับการให้ความสนใจในตัวสินค้าในบูธหรือ เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ พริตตี้ มาให้
ข้อมูลสินค้าขึ้นอยู่กับความสนใจในตัวสินค้า หากเป็นสินค้าที่กำลังต้องการและต้องการได้ข้อมูลของ
สินค้าในการตัดสินใจก็จะเข้าหาเซลล์ แต่หากเป็นสินค้าที่เดินดูเล่นๆยังไม่ได้ให้ความสนใจมากก็จะ
เข้าหาพริตตี้ก่อน

ทั้งนี้การแต่งกายถือว่าเป็นส่วนสำคัญแต่รูปร่างหน้าตาของตัวเองจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิด
แรงดึงดูดได้มากกว่า อาจจะเช็กชนิดหน่อย ที่สำคัญคือต้องเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และรูปแบบของ
สินค้า

ในส่วนตัวของไม่เคยแฉวหรือจิบ เนื่องจากรู้สึกอาย อาจมีการพูดจาทักทายนิดหน่อย เข้าไป
ขอโบรชัวร์ หรือถามถึงผลิตภัณฑ์ มองว่าพริตตี้ในงานใหญ่หากทำการแฉวหรือจิบจะทำให้เสีย
ภาพลักษณ์ของตนเองได้ สิ่งที่ทำได้โดยไม่น่าเกลียดก็คือการถ่ายภาพพริตตี้เก็บไว้ แต่หากเป็นสาว
เชียร์เบียร์อาจมีการแฉวหรือจิบได้ เนื่องจากมองว่าสถานภาพในขณะปฏิบัติงานเอื้อต่อการจิบหรือ
แฉวมมากกว่าพริตตี้ที่ปฏิบัติงานอยู่ และนอกจากนี้ยังไม่เคยแต่ถ้าหากมีแฟนที่เป็นพริตตี้ ก็จะทำให้เลิก
ทำงานพริตตี้เนื่องจากเห็นว่าเป็นงานที่มีความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศสูงและก็ยังไม่เคยถูกเอ็ม
ซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ แฉวหรือชกชวนให้มีเพศสัมพันธ์เลย แต่หากถ้ามีการเข้ามา
นำเสนอจริงก็อาจมีการพูดคุยต่อรอง

ส่วนเรื่องข่าวเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศใน เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ นั้น
คิดว่าน่าจะมี เพราะโดยหน้าที่และสถานที่ในการปฏิบัติ ต้องพบปะกับผู้คนมากมายและต้องเป็นจุด
สนใจของผู้เข้าร่วมงานด้วย อีกทั้งหน้าที่ในการนำเสนอซึ่งก็ต้องตกเป็นเป้าและถือเป็นโอกาสให้ผู้ที่
กระทำการคุกคามสามารถลงมือกระทำได้

สำหรับตัวเห็นว่าอาชีพ เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้เป็นอาชีพสุจริตอาชีพ
หนึ่ง แต่ก็มีความเสี่ยงและอาจต้องพบบกคนมากหน้าหลายตา ซึ่งก็นำมาซึ่งโอกาสที่จะพบกับการ

กระทำที่ไม่พึงประสงค์ได้ เช่น อาจถูกล่วงละเมิดหรือสัมผัสถูบลูได้ และเห็นว่าผู้ที่จะทำอาชีพในจุดนี้ ต้องยินดีที่จะรับความเสี่ยงที่จะถูกกระทำดังกล่าว รวมไปถึงการถูกแอบถ่ายหรือถ่ายภาพในมุมที่สื่อไปในทางการคุกคามทางเพศ

ส่วนตัวมีความคิดเห็นว่าการคุกคามทางเพศเกิดได้ทุกวงการ ในปัจจุบันไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดแม้กระทั่งเป็นนักเรียนนักศึกษาก็มีการเสนอการขายบริการทางเพศ

ซี-2 เพศชาย อายุ 27 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท อาชีพ พนักงานขายรถยนต์ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เขากล่าวว่า ส่วนตัวนั้นมักจะไปงานต่างๆ ที่มี เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ พริตตี้ ประมาณ 4 ครั้งต่อปี ส่วนใหญ่จะเป็นงานมอเตอร์โชว์ มอเตอร์เอ็กซ์โป และคอมมาร์ท ซึ่งจุดประสงค์หลักคือการไปดูรถยนต์ ส่วนงานที่มีพริตตี้ให้ดูก็เป็นเหมือนของแถมที่ถ้ามีพริตตี้ด้วยก็ดี ซึ่งพอเห็นพวกเธอแล้ว รู้สึกชอบเพราะสวย ดูดี

ทั้งนี้ เมื่อเข้าไปบูธสินค้า แล้วมี เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ หรือ พริตตี้ มาให้ข้อมูลสินค้า จะให้ความสนใจข้อมูลจากพริตตี้มากกว่า เพราะข้อมูลจากพริตตี้จะเป็นข้อมูลทั่วไปของสินค้า และยังไม่ลงลึกถึงการปิดการขาย ซึ่งถ้าหากยังไม่สนใจสินค้ามากแต่อยากชมสินค้าจะทำการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากพริตตี้ อีกทั้งน่าเสียดายและวิธีการพูดของพริตตี้ทำให้รู้สึกน่าติดตามมากกว่า

สำหรับการแต่งกายของ เอ็มซีพริตตี้ และ พริตตี้ นั้น ชอบที่ไม่โป๊หรือเรียบริบร้อยจนเกินไป อาจจะออกมาในลักษณะคล้ายชุดนักศึกษาซึ่งพอให้เห็นรูปร่างของผู้หญิงบ้าง และสำหรับเรื่องการแซวหรือจีบนั้นหากอยู่ในระหว่างที่พริตตี้ปฏิบัติงาน หรืออยู่ในงานจะไม่กล้าเข้าไปจีบหรือแซว เนื่องจากรู้สึกว่ายายและเขิน และไม่มีความมั่นใจพอที่จะเข้าไปจีบ

เคยมีความคิดจะจีบพริตตี้เป็นแฟน เพราะเข้าใจว่าแท้จริงแล้วพริตตี้ เอ็มซีก็มีทั้งส่วนที่ดีและไม่ดี มุมมองในสมัยก่อนจะมองว่า พริตตี้ ง่าย ในการสานสัมพันธ์แต่เมื่อได้สัมผัสก็ไม่ได้เป็นอย่างที่คิด การทำความรู้จักกับพริตตี้ก็จะเป็นการบอกต่อหรือเป็นเพื่อนที่แนะนำกันมาอีกที

ส่วนข่าวเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศใน เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ พริตตี้ นั้น คิดว่ามีแต่ก็ขึ้นกับตัวของพริตตี้แต่ละคนเองว่าจะมีการวางตัวและปฏิบัติตัวอย่างไร และเรื่องที่ว่าพวกเธอจะมาแซวหรือชักชวนให้มีเพศสัมพันธ์ด้วยกันนั้น ยังไม่เคยเจอพริตตี้ที่เข้ามาชวน ที่เคยเจอเป็นลักษณะรู้จักกับเพื่อนและเมื่อได้ลองคบหรือศึกษานิสัยก็อาจมีการเรียกร้องขอให้ซื้อสิ่งของต่างๆ ให้แต่ไม่ใช่สินค้าที่มีราคาแพงมาก

อาชีพ เอ็มซีพริตตี้ ถือเป็นอาชีพที่ดีก็ถือเป็นงานที่มีความเสี่ยงในการถูกคุกคามทางเพศ จะมองที่ผลิตภัณฑ์ที่พริตตี้ต้องไปนำเสนอมากกว่า เพราะสินค้าแต่ละประเภทก็มีการใช้พริตตี้ในลักษณะที่แตกต่างกันไป

ซี-3 เป็นชาย อายุ 39 ปี ทำงานเกี่ยวกับเสื้อผ้า ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ประสบการณ์การทำงาน 8 ปี เขากล่าวว่า ส่วนตัวเคยไปดูและพบเห็นพริตตี้ตามงานต่างๆบ้าง แต่ยังไม่เคยเข้าไปพูดคุยเพื่อหวังผลหรือสานสานความสัมพันธ์กับพริตตี้ อาจจะมีเพื่อนๆในกลุ่มที่เคยเข้าไปจีบพริตตี้ตามงานแต่ก็ไม่ได้เป็นการจีบอย่างจริงจังหรือคิดจริงจังกับพริตตี้ที่เข้าไปจีบ เคยได้ยินเรื่องเกี่ยวกับการแอบแฝงการขายบริการของพริตตี้ รวมไปถึงเรื่องขู้สาวที่เกิดขึ้นมาบ้างจากลูกค้าหรือเพื่อนที่เคยมีประสบการณ์

สำหรับการแต่งกายของพริตตี้ที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบันที่ค่อนข้างเซ็กซี่และดูมีสีสันดึงดูด และคิดว่าการที่มีพริตตี้ในลักษณะเช่นนี้ ซึ่งเป็นเพศหญิงที่มีบุคลิกและหน้าตาดี เป็นการช่วยสร้างความสนใจได้มากกว่าการที่จะใช้ผู้ชายมาทำหน้าที่ในจุดนี้

เคยได้ยินเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศใน เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ พริตตี้ในทำนองการถูกโอบ จีบ สัมผัสหรือการพูดคุยในลักษณะอนาจารไม่ให้เกียรติพริตตี้ น่าจะถือเป็นการคุกคามทางเพศที่สามารถเกิดขึ้นได้กับตัวพริตตี้ หากเป็นการพูดคุยหรือการจีบอย่างสุภาพก็ไม่น่าจะถือเป็นการคุกคามทางเพศ

และสำหรับกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและคุ้มครองผู้ถูกคุกคามทางเพศคิดว่าน่าจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมในปัจจุบัน เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางความคิดและรูปแบบการใช้ชีวิตที่

เปลี่ยนไปของคนในสังคมแตกต่างจากในยุคสมัยก่อน ชาวเกี่ยวกับการข่มขืนหรือการลวนลามมีเกิดขึ้นเป็นประจำตามหน้าหนังสือพิมพ์ อย่างเช่น กรณีล่าสุดที่มีช่างของคุณต้อย แอ็คเนอร์ ที่ลวนลามนักศึกษาฝึกงาน ก็แสดงให้เห็นว่า ขนาดผู้ที่มิหน้ามีตาในสังคมก็อาจกระทำการคุกคามทางเพศได้ ยังไม่รวมถึงคนทั่วไปในสังคมที่อาจมีการกระทำเช่นเดียวกัน แต่ไม่ตกเป็นข่าว การมีกฎหมายคุ้มครองจึงน่าจะเป็นการคุ้มครองผู้มีความเสี่ยงที่จะถูกคุกคามทางเพศได้

ซี -4 เป็นชาย อายุ 37 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ พนักงานฝ่ายธุรการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เขากล่าวว่า ส่วนตัวนั้นมักจะไปงานต่างๆ ที่มี เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ พริตตี้ เป็นประจำ ส่วนใหญ่จะเป็นงานมอเตอร์โชว์ มอเตอร์เอ็กซ์โป และคอมมาร์ท ซึ่งจุดประสงค์หลักคือการไปดูผลิตภัณฑ์ ซึ่งส่วนการที่มีพริตตี้ให้ดูก็เป็นเหมือนของแถม ถ้ามีพริตตี้ด้วยก็ดี ซึ่งพอเห็นพวกเธอแล้วรู้สึกชอบดูเพราะสวยและน่ารักดี

มักจะสนใจข้อมูลที่เอ็มซีพริตตี้ มาอธิบายให้ฟังมากกว่าตัวบุคคล ทั้งนี้หากเป็นสินค้าที่กำลังต้องการและต้องการได้ข้อมูลของสินค้าในการตัดสินใจก็จะเข้าหาพนักงานขายรถยนต์ แต่หากเป็นสินค้าที่เดินดูเล่นๆยังไม่ได้ให้ความสนใจมากก็จะเข้าหาพริตตี้ก่อน

สำหรับการแต่งกายของ เอ็มซีพริตตี้ และ พริตตี้ นั้นถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดลูกค้าด้วยอีกอย่างหนึ่ง นอกจากหน้าตาสวยๆ งามๆ ของน้องๆ เพราะเชื่อได้เลยว่าคนเราเมื่อเห็นอะไรที่สะดุดตาก็มักจะให้ความสนใจมากกว่าสิ่งอื่นใด

ในส่วนตัวของเคยแซวหรือจีบ บางครั้งก็ขอเบอร์น้องๆ แล้วโทรไปคุยก็มีบ้าง แต่พอนานๆ ก็ไม่โทรไปเอง ซึ่งตอนที่ไปแซวนั้นอาจมีการพูดจาทักทายนิดหน่อย เข้าไปขอเบอร์ชั่วคราว หรือถามถึงผลิตภัณฑ์

อาชีพที่เกี่ยวข้องหรือต้องเผชิญกับลูกค้าโดยตรงว่าน่าจะมีอัตราความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศมากที่สุด ยิ่งพวกพริตตี้ที่แต่งตัวเปลือยมีความเสี่ยงสูงไปใหญ่

และสำหรับกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและคุ้มครองผู้ถูกคุกคามทางเพศคิดว่าน่าจะมีตั้งนานแล้วเพราะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมในปัจจุบัน แล้วนอกจากนี้ยังช่วยป้องกันอันตรายกับพวกน้องๆ พริตตี้ได้อีกทางหนึ่งด้วย แต่ต้องตีความเรื่องการคุกคามทางเพศให้ดีนะครับ

ซี-5 เป็นชาย อายุ 45 ปีการศึกษา ระดับปริญญาตรี เป็นเจ้าของกิจการแห่งหนึ่ง เขากล่าวว่า ส่วนตัวนั้นมักจะไปงานที่มี เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ พริตตี้ เป็นประจำ ส่วนใหญ่จะเป็นงานมอเตอร์โชว์ มอเตอร์เอ็กซ์โป และคอมมาร์ท ซึ่งในการไปงานนั้นค่อนข้างให้ความสำคัญกับพริตตี้ที่อยู่ในงาน แต่หากเป็นงานที่ไม่มีพริตตี้แต่เป็นสินค้าที่ต้องการจะซื้อหรือจะใช้ก็จะไปงาน

ทั้งนี้ เมื่อเข้าไปบูธสินค้า แล้วมี เอ็มซีพริตตี้ พนักงานขายรถยนต์ พริตตี้ มาให้ข้อมูลสินค้า จะให้ความสนใจพริตตี้มากกว่าข้อมูล แต่ถ้าเป็นสินค้าที่ต้องการจะไปซื้ออยู่แล้วก็จะให้ความสนใจกับข้อมูลและราคามากกว่า

การแต่งกายของพริตตี้ไม่ว่าก็ยุคก็สมัยค่อนข้างเซ็กซี่ไปนิดๆ และดูมีสีสันดึงดูด และคิดว่าการที่มีพริตตี้ในลักษณะเช่นนี้ ซึ่งเป็นเพศหญิงที่มีบุคลิกและหน้าตาดี เป็นการช่วยสร้างความสนใจได้มากกว่าการที่จะใช้ผู้ชาย

ส่วนตัวของไม่เคยแฉวหรือจีบ แต่เคยมีความคิดเหมือนกัน แต่ไม่กล้า เพราะ เนื่องจากรู้สึกอาย ส่วนเรื่องที่เกี่ยวข้องว่ามีลูกค้าบางคนมาคุกคามทางเพศหรือแฉวน้องๆ นั้นเคยได้ยินมาบ้างและก็เคยเห็นมากับตาตัวเองด้วย ซึ่งยิ่งทำให้คิดว่าอาชีพนี้มีความเสี่ยงสูงต่อการถูกคุกคามทางเพศ แต่ก็ว่านะถ้าน้องไม่เล่นด้วยก็ไม่น่าจะมีปัญหาอะไร

และสำหรับกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและคุ้มครองผู้ถูกคุกคามทางเพศว่าประเทศไทยหรือประเทศไหนๆ น่าจะมีเพื่อคุ้มครองผู้ที่ประกอบอาชีพพวกนี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ

1. เพื่อศึกษาการตระหนักรู้ถึงภาวะการคุกคามทางเพศในการประกอบอาชีพของเอ็มซีพีริตตี้, พนักงานดูแลลูกค้า, พนักงานขายรถยนต์ และ แดนเซอร์
2. เพื่อศึกษาการสื่อสารและลักษณะวิธีการในการจัดการภาวะการคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อจัดการภาวะคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารวรรณกรรมทางวิชาการและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับวิธีวิจัยภาคสนาม (Field Research) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยตรงจากประชากรที่ศึกษาซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 30 คน ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. กลุ่มผู้ที่จัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ จำนวน 20 คน ซึ่งการสัมภาษณ์นั้นแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ

- 1.1. ผู้หญิงที่ทำอาชีพ เอ็มซีพริตตี้ จำนวน 5 คน (เอ็มซี 1-5)
- 1.2. ผู้หญิงที่ทำงานในตำแหน่ง พนักงานดูแลลูกค้า (Account Executive : AE) จำนวน 5 คน (เออี 1-5)
- 1.3. ผู้หญิงที่ทำอาชีพ พนักงานขายรถยนต์ จำนวน 5คน (เซลส์ 1-5)
- 1.4. ผู้หญิงที่ทำอาชีพ แดนเซอร์ (Dancer) จำนวน 5 คน (ดี1-5)

2. กลุ่มผู้ว่าจ้าง (Organizer) ของกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ จำนวน 5 คน (โอ 1-5)

3. กลุ่มลูกค้า เพศชาย จำนวน 5 คน (ซี 1-5)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิจัยภาคสนาม ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องทั้ง 3 กลุ่มดังกล่าว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทฤษฎีที่เก็บรวบรวมได้จากการวิจัยเอกสารและการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) รวมไปถึงข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมได้จากการวิจัยภาคสนาม โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และวิธีวิเคราะห์เชิงตรรกวิทยา (Logical Analysis) และมีการจัดกลุ่มข้อมูลเป็นหัวข้อเชิงเนื้อหาและเป็นตารางข้อมูลสรุปประเด็นสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ภูมิหลังของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) 30 คน แบ่งออกได้เป็นกลุ่มผู้ที่จัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ จำนวน 20 คน กลุ่มผู้ที่เป็นหัวหน้าหรือเจ้านายของกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ จำนวน 5 คน และกลุ่มลูกค้า จำนวน 5 คน

จากการศึกษาในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ 1 เป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน อายุระหว่าง 23 -30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี 17 คน ปริญญาโท 3 คน ทั้งหมดเคยถูกคุกคามทางเพศอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ถูกคุกคามด้วยวาจา การขอเบอร์โทรศัพท์ เซ็กส์โฟน การจ้องมอง ถูกแอบถ่ายกางเกงใน ถูกแอบถ่ายหน้าอก การนัดหมายเพื่อจุดประสงค์ทางเพศ

ประชากรกลุ่มที่ 2 นายจ้าง หรือหัวหน้างาน (ออแกนไนเซอร์) จำนวน 5 คน เป็นเพศชาย ทั้งหมด อายุระหว่าง 26 – 39 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 4 คน ปริญญาโท 1 คน ทั้งหมดเคยผ่านการว่าจ้างและทำงานร่วมกับ เอ็มซีพีดีดี พนักงานดูแลลูกค้า พนักงานขายรถยนต์ และ แคนเซอร์ มาทั้งหมด

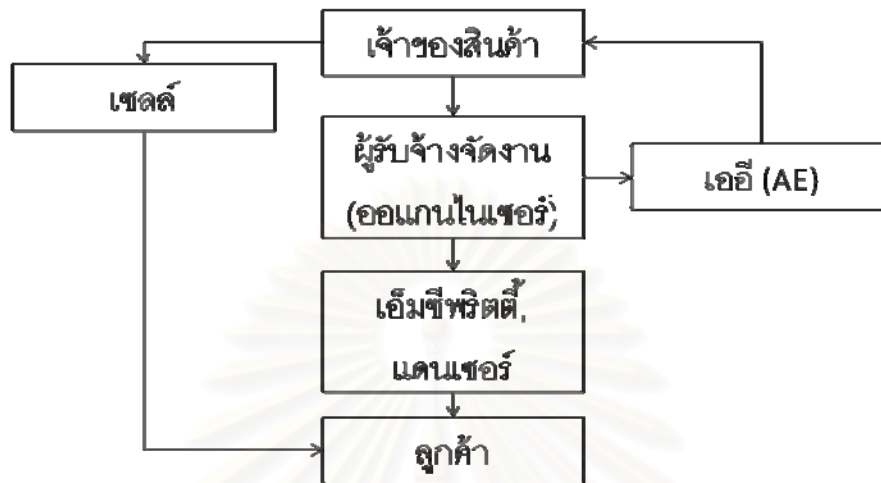
ประชากรกลุ่มที่ 3 ลูกค้า จำนวน 5 คน เป็นเพศชายทั้งหมด อายุระหว่าง 27 – 45 ปี การศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 คน ปริญญาตรี จำนวน 4 คน ทั้งหมดเคยร่วมงานกิจกรรมทางการตลาดมาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ครั้ง

2. กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

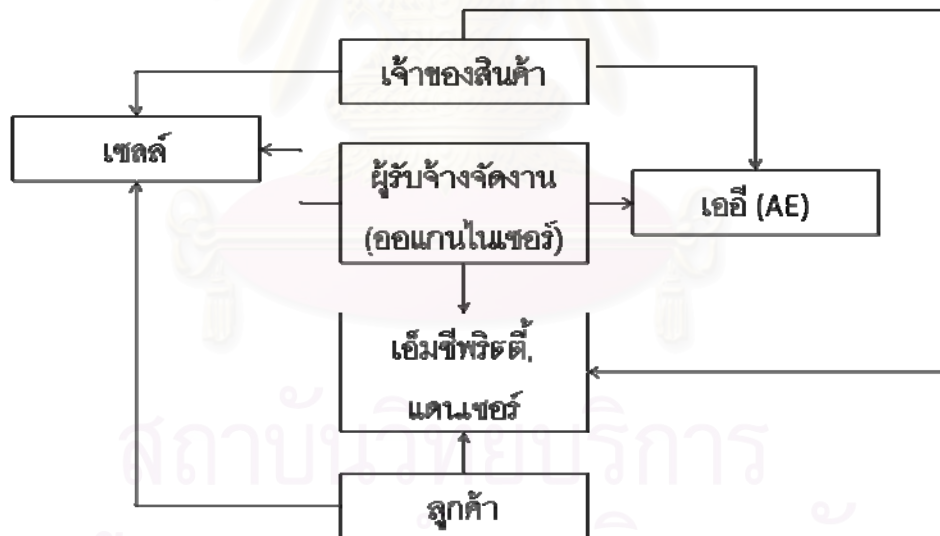
จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบว่า ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาดนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มคือ

- 1) กลุ่มผู้ทำงานกิจกรรมส่งเสริมการตลาดหรือผู้ที่ถูกคุกคามทางเพศ ได้แก่ เอ็มซีพีดีดี พนักงานดูแลลูกค้า พนักงานขายรถยนต์ และแคนเซอร์
- 2) กลุ่มผู้ที่เป็นหัวหน้า ผู้ประสานงานหรือเจ้าของสินค้า

3) กลุ่มผู้เข้าชงงานหรือ ลูกค้ำ



ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ของการทำงานในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด



ภาพที่ 4 แสดงการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา “การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด” มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการคุกคามทางเพศตามแนวคิดของแมคคินอน

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่จัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศอันได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ เอ็มซีพีริตี้ พนักงานดูแลลูกค้า พนักงานขายรถยนต์ แดนเซอร์ ถูกคุกคามทางเพศด้วยพฤติกรรมการคุกคามทางเพศซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของแมคคินอน ที่ได้อธิบายรูปแบบพฤติกรรมการคุกคามทางเพศไว้ 4 แบบ สำหรับข้อสรุปสำคัญที่เกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการคุกคามทางเพศมีดังต่อไปนี้

1.1. การใช้วาจาสำหรับกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศทั้งหมดที่พบว่าเกิดขึ้นกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การเข้ามาพูดจาทะเลาะ โกรธเข้ามาจิบและการเข้ามาพูดคุย ขอเบอร์โทรศัพท์โดยอ้างการจ้างงาน การให้นามบัตรเพื่อติดต่อกลับ การยื่นข้อเสนอต่างๆ หรือโทรมาในลักษณะโทรศัพท์โรคจิต

1.2. การสัมผัสทางกายสำหรับกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศที่พบคือ การฉวยโอกาสในโอกาสต่างๆ ได้แก่ การโอบกอดหรือการถูกเนื้อต้องตัวขณะถ่ายรูป การจับเนื้อต้องตัวขณะคุยเล่น การสัมผัสร่างกายในส่วนอง การโอบเอว โอบไหล่ การลูบศีรษะ การกอด ส่วนใหญ่เกิดขณะประชากรกลุ่มที่ 1 จำเป็นต้องไปเที่ยวกลางคืนกับลูกค้า

1.3. การนัดหมายอันไม่เป็นที่ต้องการสำหรับประชากรกลุ่มที่ 1 ซึ่งเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ มักจะถูกนัดหมายด้วยการโทรศัพท์ขอเข้ามาพบที่สถานที่ทำงานเพื่อเข้ามาพูดคุย และส่วนใหญ่จะขอนัดให้มาพบเจอข้างนอก โดยส่วนใหญ่จะเป็นการนัดเพื่อรับประทานอาหารเย็นหลังเลิกงาน โดยอ้างว่า เพื่อนัดคุยเรื่องงาน ถ้าไปในบางกรณีของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ลูกค้าจะชวนไปเที่ยวสถานบันเทิงตอนกลางคืนต่อ แต่ก็จะมีอยู่บ้างที่มีการนัดหมายในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเป็นช่วงเที่ยงหรือการโทรมาติดต่อช่วงเวลากลางคืนเพื่อยื่นข้อเสนอต่างๆ เช่นการขอซื้อบริการหรือขอล่วงละเมิดทางเพศเพื่อแลกกับผลประโยชน์ต่างๆ

1.4. การร่วมประเวณีหรือการข่มขืนในขณะทำงานสำหรับกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ ยังไม่ปรากฏ แต่จากการสัมภาษณ์ประชากรกลุ่มที่ 2 ได้ข้อมูลในทางกลับกันว่ามี การร่วมประเวณีระหว่างผู้รับจ้างงานกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ 1 แต่ไม่ได้เป็นการข่มขืนใจหรือการคุกคามทางเพศ แต่เป็นการเต็มใจจากทั้ง 2 ฝ่าย ผู้วิจัยตั้งข้อสงสัยเกิดว่าอาจเป็นเพราะฤทธิ์ของแอลกอฮอล์หรืออาจเป็นเพราะความใกล้ชิดกันของทั้งคู่ขณะที่ไปทำงานต่างจังหวัด

สำหรับประชากรกลุ่มที่ 2 ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ได้ให้ข้อมูลว่า หากเป็นการนัดหมายหรือการกระทำฉันทู้สาวในเวลาทำงาน จะมีการห้ามปรามและตักเตือน แต่หากเป็นการนัดหมายนอกเวลาทำงาน ถือเป็นเรื่องส่วนบุคคลที่ไม่อาจห้ามได้ แต่สำคัญต้องไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน

การแอบถ่ายรูปแบบเน้นส่วนสัด หลีกเลียงได้ยาก และป้องกันได้ลำบากเพราะการทำงานของประชากรกลุ่มที่ 1 อยู่ที่สาธารณะ การถูกถ่ายรูปลือเป็นเรื่องปกติไม่สามารถห้ามได้ ควรแต่งกายให้รัดกุมเพื่อป้องกันตนเอง

2. การแก้ไขปัญหาการคุกคามทางเพศตามแนวคิดของคาร์เวอร์ ไชย์เยอร์และไวน์ทรอบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่จัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศได้แก่ เอ็มซีพริตตี พนักงานดูแลลูกค้า พนักงานขายรถยนต์ และแดนเซอร์ มีการแก้ไขปัญหาการคุกคามทางเพศซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คาร์เวอร์ ไชย์เยอร์และไวน์ทรอบ ซึ่งได้รวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาโดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานของโพล์คแมนและลาซาร์ลและรูปแบบการกำกับตนเองโดยสามารถสรุปที่ได้จากการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ปรึกษาผู้ที่มีประสบการณ์มาก่อนถึงวิธีการแก้ไขปัญหาหรือป้องกันการคุกคามทางเพศ
2. ปฏิกริยาโต้ตอบโดยการปฏิเสธและหลบเลี่ยง ในกรณีที่เจอสถานการณ์แบบไม่คาดคิด
3. หากรู้ว่าสถานการณ์ใดมีความเสี่ยงจะมีการชวนเพื่อนร่วมงานไปด้วยเสมอ

4. หากมีแนวโน้มที่จะมีการถูกลักค้ำทางเพศ เช่น ชวนไปนอกสถานที่ที่มีความเสี่ยง จะตอบปฏิเสธ หรือขอตัวกลับ
5. เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้นก็สามารถจะแยกแยะลูกค้ำได้เองว่าท่านใดต้องการซื้อสินค้าหรือท่านใดต้องการทะเลียมหรือเข้ามาคุกคามทางเพศได้ ก็สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆที่เจอได้ดีขึ้น

3. ความคิดเห็นต่อการคุกคามทางเพศ

ประชากรตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ไม่เห็นด้วยกับการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นและมีอยู่ เพราะ ถือเป็นเรื่องที่ไม่ดี ไม่งาม ผิดจารีตประเพณีและวัฒนธรรมที่ติงามของไทย เหตุผลอีกประการคือ เป็นการไม่ให้เกียรติสุภาพสตรี อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่างานของกลุ่มผู้ทำงานกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ได้แก่ เอ็มซีพีริตี้ พนักงานดูแลลูกค้า พนักงานขายรถยนต์ และ แคนเซอร์ มีความจำเป็นสำหรับการตลาดในการการสร้างภาพลักษณ์ การแนะนำ การให้ข้อมูล หรือการดึงดูดลูกค้า จึงต้องใช้ ผู้ที่มีบุคลิกดี หน้าตาดี มีเสน่ห์ นำเสนอสินค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน ครบถ้วน และ น่าสนใจ น่าติดตาม ส่วนใหญ่โปรดิวส์เซอร์หรือเจ้าของสินค้าจะเป็นผู้เลือก หน้าทีของกลุ่มผู้ทำงานกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเปรียบเสมือนแนวหน้า ที่ต้องสัมผัสและพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง และ เนื่องจากผู้หญิงที่ทำอาชีพนี้ ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงสวย จึงมักถูกลักค้ำทางเพศเช่นการถูกเนื้อต้องตัว พุดจาซึกชวนหรือเกี้ยวพาราสี ซึ่งผู้ที่ทำอาชีพตรงนี้ส่วนใหญ่สามารถเอาตัวรอดได้ โดยอาศัยคำแนะนำ จากรุ่นพี่และจากประสบการณ์ของตัวเอง

4. การป้องกันการถูกลักค้ำทางเพศ

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า เนื่องจากลักษณะงานที่ทำมีความเสี่ยงต่อการถูกลักค้ำทางเพศสูง การเตรียมพร้อมที่จะป้องกันตนเอง และการวางตัวให้เหมาะสมจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เมื่อพฤติกรรมการวางตัวเหมาะสม จะเป็นการป้องกันการคุกคามได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนั้นการเพิ่มความ

ระมัดระวังให้แก่ตนเองโดยศึกษารูปแบบการถูกคุกคามทางเพศจากประสบการณ์ของตนและเพื่อนจะเป็นอีกวิธีที่สามารถทำให้รอดพ้นจากการถูกคุกคามทางเพศได้

สำหรับการเตรียมพร้อมป้องกันการถูกคุกคาม ได้แก่ การป้องกันตนเองด้วยการแต่งกายให้กระชับและรัดกุม เช่น ถ้าต้องใส่กระโปรงสั้นก็ควรจะมีใส่กางเกงขาสั้นเอาไว้ด้านในเพื่อป้องกันการแอบถ่าย และพยายามอยู่ในสายตาของคนหมู่มาก ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชูดาปณี ชีบายามา นักศึกษาปริญญาโท จากโครงการสตรีศึกษา สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง “ประสบการณ์คุกคามทางเพศจากการทำงาน กรณีศึกษา ลูกเรือของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ที่ว่าไม่เฉพาะแต่ลูกเรือเท่านั้นที่ถูกคุกคามทางเพศ แต่เกิดขึ้นกับผู้หญิงทุกอาชีพ ทุกกรณี ทุกสถานที่ และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น เพราะไม่มีการลงโทษทางกฎหมายโดยตรงกับผู้กระทำผิด

การจัดการภาวะคุกคามทางเพศที่กลุ่มประชากรตัวอย่างใช้ในการแก้ปัญหามากที่สุดคือ การปฏิเสธแบบยังคงรักษามารยาทอยู่ เช่น การพูดที่เล่นที่จริงกลับเมื่อถูกคุกคามทางวาจา อีกวิธีการที่นิยมคือการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหลีกเลี่ยงการปะทะโดยตรง ทั้ง 2 วิธีการเป็นที่นิยมมากกว่าวิธีอื่นๆ เพราะ เป็นวิธีการที่สามารถทำให้หลุดพ้นจากภาวะคุกคามทางเพศได้โดยไม่มีผลกระทบต่องานที่ทำอยู่

สำหรับการจัดการภาวะคุกคามทางเพศโดยต่อว่าผู้กระทำการคุกคามทางเพศกลับในทันทีที่ถูกกระทำพบว่า มีผลต่อการทำงานในภายหลัง ดังเช่นกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ปฏิบัติเช่นนี้ แล้วถูกลูกค้าผู้ซึ่งเป็นผู้กระทำการคุกคามไปรายงานต่อหัวหน้างานว่า ผู้ถูกคุกคามไม่มีมารยาทต่อลูกค้า โดยการสร้างเรื่องใหม่ขึ้นมาเพื่อต้องการให้ผู้ถูกคุกคามมีปัญหาในหน้าที่ของตน

5. กฎหมายป้องกันการคุกคามทางเพศ

ในอนาคตถ้ามีกฎหมายคุ้มครองสตรี หรือกฎหมายว่าด้วยการคุกคามทางเพศ ประชากรตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งถ้าจะเกิดขึ้นจริงในประเทศไทย และอยากให้มีความรุนแรง

โดยเฉพาะในกรณีการข่มขืน ควรลงโทษสถานหนักและลงโทษจริงจัง ไม่ใช่มีเพียงตัวบทกฎหมายขึ้นมา แต่ไม่สามารถเอาผิดกับผู้กระทำได้ นอกจากนี้กลุ่มประชากรตัวอย่างบางคนได้เสนอความคิดเห็นว่า จะสามารถหามาตรฐานได้จากตรงไหน เช่น ถ้าถูกมองด้วยสายตาลามกแล้วจะแจ้งความเพื่อให้กฎหมายลงโทษได้อย่างไร ถ้าผู้คุกคามแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ว่าเป็นเพียงการมองเฉยๆเท่านั้น

ข้อสังเกตในการวิจัย

1. นิยาม “การคุกคามทางเพศ”

กลุ่มประชากรบางคนให้ความเห็นต่างกันในกรณีนิยามของคำว่า “การคุกคามทางเพศ” สาเหตุอาจเป็นเพราะการรับรู้ ประสบการณ์เบื้องหลังและบรรทัดฐานเรื่องการคุกคามทางเพศของกลุ่มประชากรต่างกัน ประชากรตัวอย่างบางคนจึงรู้ว่าการถูกจ้องมองด้วยสายตาลามกนั้นเป็นการถูกคุกคามแต่บางคนกลับไม่รู้สึกรู้ว่าการถูกจ้องมองด้วยสายตาลามกเป็นการถูกคุกคาม จะคิดว่าเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นเท่านั้น ดังนั้นมาตรฐานด้านความรู้สึกและการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างในความรุนแรงของการคุกคามทางเพศจึงต่างกัน

2. ทักษะคดีของกลุ่มประชากรตัวอย่างต่อการคุกคามทางเพศ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มประชากรตัวอย่างรังเกียจการกระทำทุกระดับของการคุกคามทางเพศ แต่จะมีตัวอย่างบางท่านให้ความเห็นว่าการคุกคามทางเพศของตนนั้น หากเพียงแค่มอง สัมผัสนิดหน่อย พุดจาทะเล็งลามก แต่ยังคงให้เกียรติกัน ก็เป็นเรื่องที่รับได้

3. บุคลิกภาพส่วนบุคคล

บุคลิกภาพส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่น่าสังเกต ในวิธีการเดียวกันแต่ผู้ใช้มีบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่ต่างกัน ผลที่ออกมาอาจเหมือนหรืออาจต่างกัน ในกรณีของประชากรตัวอย่างท่านหนึ่งใช้วิธีการพูดที่เล่นที่จริงเหมือนประชากรตัวอย่างท่านอื่น แต่ผู้ฟังกลับรู้สึกถึงความจริงจังของอวัจนภาษาที่แสดงออกมา ได้แก่ สีหน้า แววตา น้ำเสียง จุดนี้ทำให้วิธีการพูดที่เล่นที่จริงเพื่อหยุดการคุกคามทางเพศและ

ไม่ให้มีผลกระทบต่อหน้าที่ที่ไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพส่วนบุคคลอันเป็นแรงขับเคลื่อนภาษาที่ออกมาจะมีผลต่อวิธีการที่ใช้จัดการภาวะคุกคามทางเพศ

4. พฤติกรรมการแต่งตัวของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสังเกตการแต่งกายของกลุ่มประชากรตัวอย่างกลุ่มที่ 1 ในเวลางาน พบว่าชุดของพนักงานขายรถยนต์จะเป็นยูนิฟอร์มที่มีความเรียบร้อย และเป็นทางการที่สุด สำหรับชุดของพนักงานดูแลลูกค้านั้นจะมีลักษณะของการแต่งกายแบบชุดสากลเรียบร้อย แต่มีประชากรตัวอย่างของพนักงานดูแลลูกค้าบางท่านให้ความเห็นต่อการแต่งตัวที่เข้กซ์ว่าเป็นความชอบส่วนตัว แต่ถ้าต้องไปสถานที่ราชการจะรู้กาลเทศะในการใส่ว่าควรแต่งตัวแบบใด

สำหรับการแต่งกายของเอ็มซีพีริตี้ และ แดนเซอร์ ค่อนข้างมีข้อจำกัด เพราะในกิจกรรมทางการตลาดส่วนใหญ่ เจ้าของสินค้าหรือผู้รับจ้างจัดงานจะเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกชุดที่ใส่ทำงานในงานกิจกรรมทางการตลาด บางครั้งอาจต้องใส่ชุดที่ต้องโชว์สัดส่วนโดยไม่เต็มใจ ผู้วิจัยจึงเชื่อว่าการคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นผู้ออกแบบเสื้อผ้ามีส่วนต่อการเกิดขึ้นของภาวะการคุกคามทางเพศ จากการสังเกตของผู้วิจัยเห็นว่า การแต่งตัวของ เอ็มซีพีริตี้และแดนเซอร์ นอกเวลางานเป็นชุดไปรเวทปกติเท่านั้น

5. กฎหมายที่จะเกิดขึ้นในประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ประชากรกลุ่มตัวอย่างในกรณีของกฎหมายการคุกคามทางเพศ เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มประชากรตัวอย่างอยากให้แต่กลับไม่เห็นความสำคัญและไม่เชื่อว่าจะเกิดขึ้นจริง ถ้าเกิดขึ้นจริงก็เชื่อว่าในบางกรณีที่ผู้คุกคามทางเพศเป็นคนที่มิชื่อเสียง ตำแหน่งใหญ่โต หรือ รวย กฎหมายการคุกคามทางเพศนี้ก็จะไม่สามารถเอาผิดผู้คุกคามทางเพศได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารเพื่อจัดการภาวะคุกคามทางเพศในกิจกรรมส่งเสริมการตลาด” เป็นเรื่องที่สามารถเก็บข้อมูลได้ยาก เนื่องจากเป็นความลับส่วนบุคคลในความสัมพันธ์อันที่ผู้สาว ประกอบกับเป็นเรื่องที่ผิดจารีตประเพณีที่ติงามของประเทศไทย ทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างจำกัด ประกอบกับการสร้างคำถามของผู้วิจัยและการเก็บข้อมูลของผู้วิจัยด้วย ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะมีวิธีการขั้นตอนในการเก็บข้อมูลที่ดีขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงและสามารถศึกษาปัญหาได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

2. องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและหน่วยงานอิสระ ควรส่งเสริมให้มีการวิจัยด้านการจัดการภาวะคุกคามทางเพศให้มากขึ้น เพื่อความรู้ใหม่ที่นำมาสร้างประโยชน์ในการเป็นตัวบทกฎหมายเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาทางด้านสังคม และสร้างความปลอดภัยให้สังคมไทย

3. การศึกษาเรื่อง “การคุกคามทางเพศ” ควรศึกษาเพื่อประโยชน์ของทุกเพศ เพราะปัจจุบัน ไม่เพียงแต่เพศหญิงเท่านั้น ที่อยู่ในความเสี่ยงเรื่องการคุกคามทางเพศ แต่เพศชาย หรือแม้แต่ผู้ที่มีเพศสภาพที่แตกต่างจากที่กล่าวมา

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรรณิการ์ อัครวตรเดชา. การโน้มน้าวจิตใจ. โครงการตำรา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

กรรณิการ์ อัครวตรเดชา. สื่อและเครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์. โครงการตำรา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

กัญญา เสรีนนท์ชัย. การสื่อสารในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ศึกษากรณีการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน เพื่อแก้และฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2550.

กาญจนา แก้วเทพ. การวิเคราะห์สื่อ : แนวคิดและเทคนิค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

กิติมา สุรสนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

เกศินี จุฑาวิจิตร. การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม :

สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2542.

จิตติมา ภาณุเตชะและคณะ. รายงานสถานการณ์ความรุนแรงที่ปรากฏในสื่อมวลชนในรอบปี พ.ศ. 2545. มูลนิธิสร้างความสำเร็จเรื่องสุขภาพผู้หญิง, 2546.

จุฑานันท์ ก้อนแก้ว. การศึกษาเรียนรู้ทักษะชีวิตในการป้องกันการถูกคุกคามทางเพศสำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนบ้านร่องน้ำ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

ชิตาภา สุขพลำ. การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

ชูดาปณี ชีบายามา. ประสบการณ์การคุกคามทางเพศจากการทำงาน : กรณีศึกษาลูกเรือของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา

สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และ วาสนา จันทร์สว่าง. สื่อสาร...การประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ : ที.พี.พรินท์, 2536.

ดวงพร คำบุญวัฒน์. เอกสารคำสอน แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร (Concepts and Theories in Communication). หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรม เพื่อการสื่อสารและการพัฒนา สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล, 2545.

ถิรนนท์ อนุรักษ์ศิริวงศ์. การสื่อสารในกลุ่ม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ถิรนนท์ อนุรักษ์ศิริวงศ์. การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

นิรมล บางพระ. การสื่อสารของมูลนิธิผู้หญิงในการป้องกันและแก้ไขปัญหาของสตรี พ.ศ. 2527-พ.ศ.2547. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวาริชวิทยา ภาควิชาวาริชวิทยาและการสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์, 2540.

พินดา ไคว้เจริญ. ประสิทธิผลของการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในธุรกิจบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

พัชนี เชายจรรยา เมตตา วิวัฒนานุกูล และ ถิรนนท์ อนุรักษ์ศิริวงศ์. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : เบลโล่การพิมพ์, 2541.

พัทธยา จิตต์เมตตา. (มปป.) การสื่อสารเชิงอวัจนะ. ใน รุสมิแล. ภาควิชาภาษาไทยและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (หน้า 50-57). (อัดสำเนา)

ภัทรพร ประทุมผาง. อัตมโนทัศน์และกระบวนการสื่อสารของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงที่เข้ารับการรักษาเหลือ ณ บ้านพักฉุกเฉิน สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวาริชวิทยา ภาควิชาวาริชวิทยาและการสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ : ที.พี.พรินท์, 2542.

วรรณยา เทียนดี. การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการล่วงละเมิดทางเพศต่อผู้หญิงของข้าราชการตำรวจเพศชายในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2547.

วิภาภรณ์ คงเจริญ. แนวทางปฏิบัติต่อหญิงที่ถูกกระทำซ้ำเรา: ศึกษาในทัศนะของนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์, 2530.

วิมมา ธรรมปรีชา. การคุกคามทางเพศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

ศรียัย สีสทิพย์. การคุกคามทางเพศต่อพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

สมพร จรัสเจริญวิทยา. พฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการถูกล่วงละเมิดทางเพศของเด็กนักเรียนหญิงวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสังเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

สุศิริดา พงษ์ภมร. กระบวนการสื่อสารเพื่อการธำรงรักษางานประเพณีรับบัวของอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

เสถียร เขยประดับ. การสื่อสารและการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : เจ้าพระยาการพิมพ์, 2538.

อรดี พันธุ์โกมล. การคุกคามทางเพศในที่ทำงาน. กรุงเทพฯ : มติชนสุดสัปดาห์, 2550.

อรวรรณ ปิลาณณ์โอวาท. การพูดเพื่อธุรกิจ. ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ, 2529.

อรวรรณ ปิลาณณ์โอวาท. การสื่อสาร. ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ภาษาอังกฤษ

Davito Joeaeph A. The Interpersonal Communication Book. 1995

Cl Hovland, IL Janis, HH Kelley .Communication and persuasion.US: Yale University Press New Haven, 1953.

L Mrkwicka. Sexual harassment is no laughing matter. International Nursing Review41, Pages 123-126, 1994.

Myers & Myers. The Dynamics of Human Communication. 1999

Melanie S. Harned. Harassed Bodies. Journal of Psychology of Women Quarterly. Volume 24 Issue 4 Page 336-348, December 2000.

Robert A. Jackson, Florida State University and Meredith A. Newman, University of Illinois at Springfield .Sexual Harassment in the Federal Workplace Revisited: Influences on Sexual Harassment by Gender. Public administration Review. Volume 64 Issue 6 Pages 705-717, November 2004.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นาย นันทวัฒน์ อาศิริพจนกุล เกิดที่กรุงเทพมหานคร เมื่อปี พ.ศ.2522 เรียนที่โรงเรียน
 ลาซาลตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนจบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จึงมาศึกษาต่อที่ ภาควิชาดนตรีศึกษา
 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อจบการศึกษาระดับครุศาสตร์บัณฑิตในปี พ.ศ.2543
 ได้ค้นหาความชอบความถนัดในวิชาชีพต่างๆจนกระทั่ง พ.ศ.2548 จึงเข้าทำงานที่ บริษัท สยาม
 ดนตรียามาฮ่า และด้วยความสนใจในศาสตร์และศิลป์แห่งการเป็นสื่อบุคคล จึงได้ศึกษาต่อใน
 ระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยา ภาควิชาวิชาวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศ
 ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ.2550



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย