

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ประกอบการได้ยื่น

พรพรรณา พิมพ์กระอ่าง

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2560

**The Study on the Way of Using Online Media
of the People with Hearing Loss**

Pornpunsu Pimkrajang

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master Communication Arts

Department of Communication Arts

Faculty of Communication Arts, Dhurakijpundit University

2017



ใบรับรองการศึกษารายบุคคล
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบึงฉลวย
ปริญญาโทสาขานิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต

หัวข้อเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ประกอบการได้ยื่น
เสนอโดย นางสาวพรพรรณ พิณพีระจ่าง
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ กลุ่มวิชานิเทศศาสตร์การสื่อสารการตลาดและตราสินค้า
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ดร.ชนัญสราร อรนพ ณ อยุธยา)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์)


..... กรรมการ
(ดร. รุ่งยศ โล่ห์พัฒนานนท์)

คณะนิเทศศาสตร์รับรองแล้ว


..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(อาจารย์ กอบกิจ ประดิษฐ์ผลพานิช)

วันที่ 31 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560

หัวข้อการศึกษารายบุคคล การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน
ชื่อผู้เขียน พรพรรณา พิมพ์กระจำง
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2559

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ถือกำเนิดจากความสนใจส่วนตัวของผู้วิจัยเองที่ว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารอย่างไรเมื่อสื่อออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา โดยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน 4 ช่วงวัย รวมทั้งสิ้น 9 คน และมีล่ามภาษามือช่วยถอดความเป็นภาษาพูดเพื่อค้นหาคำตอบให้กับปัญหาคำวิจัย 3 ข้อ ซึ่งครอบคลุมประเด็นเรื่อง วัตถุประสงค์วิธีการใช้และความต้องการพื้นฐานในการใช้สื่อออนไลน์ ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินทั้ง 4 กลุ่มช่วงวัย มีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน โดยเน้นไปทางด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ ไม่ว่าจะเป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินเหมือนกัน หรือแม้แต่เพื่อนที่เป็นคนปกติ รวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนชาวต่างชาติอีกด้วย นอกจากนี้ยังพบประเด็นที่น่าสนใจอีกว่ายังมีการใช้สื่อออนไลน์ในเชิงธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในการหารายได้เสริมให้กับตนเอง

ข้อค้นพบในประเด็นด้านวิธีการใช้สื่อออนไลน์พบว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยิน มีการใช้สื่อออนไลน์เป็นประจำ แม้กระทั่งในช่วงเวลาเรียนและช่วงวันหยุด ส่วนความต้องการพื้นฐานของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ที่มีต่อสื่อออนไลน์ พบว่ายังคงมีความต้องการล่ามภาษามือเพื่อแปลข้อความที่พบเห็นในสื่อออนไลน์ อันเนื่องมาจากภาษามือคือภาษาแรกของผู้บกพร่องทางการได้ยิน และพบอีกประเด็นที่น่าสนใจคือต้องการให้มีสติ๊กเกอร์ในรูปแบบภาษามือ เพื่อถ่ายทอดแสดงความรู้สึกและแทนข้อความในการติดต่อสื่อสารอีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการไต่ถาม” ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ดังนี้

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภากย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาเมตตาตลอดเวลาและช่วยเหลือผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มต้น ในการชี้แนะแนวทางพร้อมทั้งคำแนะนำในการจัดทำวิจัยนี้ อีกทั้งอดทนต่อผู้วิจัย เพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี

กราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบทั้ง 3 ท่าน ที่สละเวลามาทำการสอบพร้อมทั้งชี้แนะงานวิจัยเพื่อให้มีความสมบูรณ์ขึ้น ถึงแม้ว่าจะเจ็บไข้ได้ป่วยยังกรุณาต่อผู้วิจัย

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสาทความรู้ในการศึกษาให้กับผู้วิจัย พร้อมทั้งขอขอบพระคุณ คุณชลาศัย พงษ์ศิริ ที่คอยให้ข้อมูลและคอยติดตามความคืบหน้า

กราบขอบพระคุณ ดร.สหภาพ พ่อคำทอง ต้นแบบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พร้อมทั้งคอยแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย รวมไปถึงขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 ท่าน คุณขวัญ ล่ามภาษามือที่คอยสื่อสารระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล คุณฉัตรนภา บุนนาค สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย นคร ที่ประสานทั้งเรื่องผู้ให้ข้อมูลและล่าม และทุกท่านที่ทำงานวิจัยนี้สำเร็จล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ น้องๆ ปริญญาโท นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต รวมไปถึงกลุ่มสมาคมแม่บ้านฯ นำโดยน้องป๊อง น้องเอชชาย น้องทราย และน้องเอ๋อ ที่ให้การช่วยเหลือ ให้กำลังใจ พร้อมทั้งผลักดันกันเสมอมา

สุดท้ายนี้กราบขอบพระคุณ บิดา-มารดา และครอบครัว ที่คอยอยู่เคียงข้างและให้กำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยมีแรงในการทำวิจัยครั้งนี้ได้เสร็จสมบูรณ์

พรพรรณษา พิมพ์กระจำง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๓
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.3 ปัญหาคำวิจัย.....	8
1.4 ขอบเขตในการวิจัย.....	8
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น หรือนิยามศัพท์.....	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.7 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	10
2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร.....	21
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อออนไลน์.....	31
2.4 ทฤษฎีผู้บกพร่องทางการได้ยิน.....	38
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	47
3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา.....	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	48
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการศึกษา.....	54
4.1 ผลของการศึกษาวัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยีน...	54
4.2 ผลของการศึกษาวิธีการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยีน.....	62
4.3 ผลของการศึกษาความต้องการพื้นฐานในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อนำไปใช้พัฒนาให้ตอบสนองกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ปกครองทางการได้ยีน.....	64
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	71
5.1 วัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยีน.....	71
5.2 วิธีการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยีน.....	72
5.3 ความต้องการพื้นฐานของผู้ปกครองทางการได้ยีนที่มีต่อสื่อออนไลน์.....	73
5.4 การอภิปรายผล.....	74
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	84
ประวัติผู้เขียน.....	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงระดับการได้ยินของหู.....	39
3.1 ตารางนัดสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	51
5.1 ตารางสรุปผลการวิจัย	73



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ประเภทความพิการ.....	2
1.2 การตั้งกระทู้ผ่านสื่อ Facebook ของผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน.....	7
1.3 การถ่ายทอดสดผ่านสื่อ Facebook ของผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน.....	7
2.1 แผนภาพกลไกการเกิดพฤติกรรม.....	13
4.1 ภาพแสดงการเข้าใช้งานถ่ายทอดสดของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ช่วงอายุ 13-18 ปี.....	55
4.2 Facebook สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย.....	56
4.3 Facebook สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย.....	57
4.4 ภาพแอปพลิเคชัน IMO.....	58
4.5 ภาพแสดงการใช้งาน IMO ของผู้บกพร่องทางการได้ยินช่วงอายุ 26 – 49 ปี.....	59
4.6 ภาพแสดงการโพสต์คลิปวิดีโอของผู้บกพร่องทางการได้ยินช่วงอายุ 19 – 25 ปี.....	61
4.7 ภาพแสดงการแบ่งปันสถานที่ของผู้บกพร่องทางการได้ยินช่วงอายุ 19 – 25 ปี.....	62
4.8 ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS ของ TTRS.....	65
4.9 ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความออนไลน์บน อินเทอร์เน็ตของ TTRS.....	66
4.10 ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบน อินเทอร์เน็ตของ TTRS.....	66
4.11 ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ TTRS.....	67
4.12 ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร แบบภาพเคลื่อนไหวบน เครื่องบริการสาธารณะของ TTRS.....	67
4.13 ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน ของ TTRS.....	68

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.14 แสดงแอปพลิเคชันของ TTRS ที่ผู้ให้ข้อมูลมีการโหลดเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับคนปกติ.....	68
4.15 ภาพแสดงสื่อออนไลน์ Facebook ของ TTRS.....	69



บทที่ 1

บทนำ

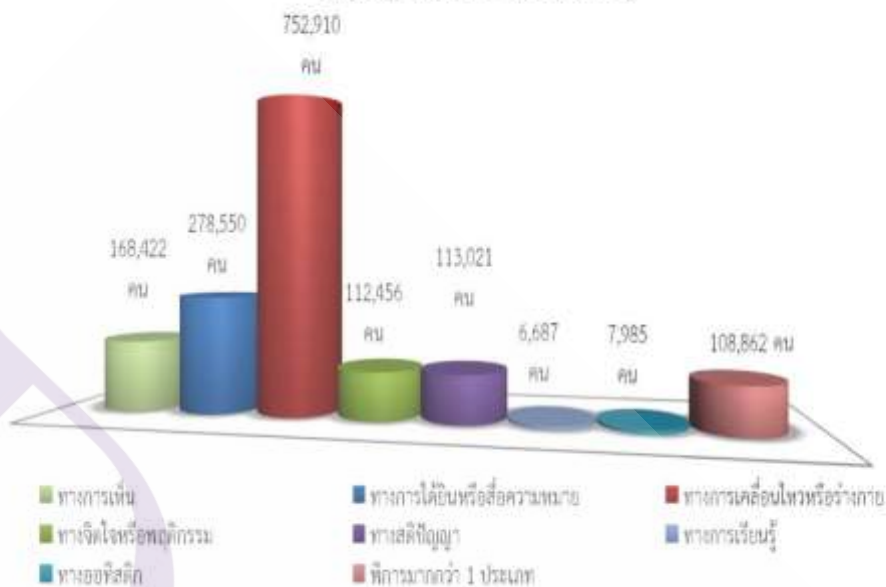
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ที่เกิดมาพร้อมกับอาการครบ 32 ประการ ไม่ต้องพบกับความพิการทางด้านร่างกายใดๆ นับว่าเป็นความสมบูรณ์ที่พร้อมจะสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุขในสังคม แต่เมื่อมีมนุษย์กลุ่มหนึ่งที่ต้องเกิดมาพร้อมกับความผิดปกติทางด้านร่างกายและจิตใจ พวกเขาต้องมีสภาพเป็นมนุษย์ที่แตกต่างจากมนุษย์ทั่วไปในสังคม กลายเป็นผู้พิการไปโดยปริยาย

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติถึงผู้พิการไว้ดังนี้ มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้ “คนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจและอารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาและการเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใดเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด ในปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้พิการเหล่านี้ใช้ชีวิตในสังคมอยู่เป็นจำนวนมิใช่น้อยเลยทีเดียว

จากข้อมูลสถิติสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559 พบว่า มีผู้พิการรวมทั้งสิ้น 1,568,847 คน เป็นชาย 839,160 คน และเป็นหญิง 729,687 คน โดยแบ่งเป็นประเภทของความพิการ ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ความพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว จำนวน 752,910 คน อันดับสองรองลงมาคือ ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย มีจำนวน 278,550 คน อันดับสามคือ ความพิการทางการมองเห็น มีจำนวน 168,422 คน และอื่นๆ ตามแผนภูมิที่แสดงในภาพที่ 1.1 (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2559)

ประเภทความพิการ



ภาพที่ 1.1 ประเภทความพิการ

ที่มา : ศูนย์ข้อมูลคนพิการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2559

ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ก็เป็นอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตประจำวันในด้านการสื่อสาร เนื่องจากพวกเขาไม่สามารถได้ยินเสียงคือการสูญเสียการได้ยิน โดยมีการสูญเสียการได้ยินตั้งแต่ระดับหูตึงน้อยจนถึงหูหนวก (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552, น. 56) เป็นผู้ที่สูญเสียสมรรถภาพทางการได้ยิน โดยอวัยวะการได้ยิน เช่น ประสาทหูเสื่อมหรือพิการทำให้ไม่ได้ยินเสียงต่างๆ หรือได้ยินไม่ชัดและสูญเสียการได้ยิน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ คนหูหนวก หมายถึง คนที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทางการได้ยิน ไม่ว่าจะใส่หรือไม่ใส่เครื่องช่วยฟังก็ตามโดยทั่วไป หากตรวจการได้ยินจะสูญเสียการได้ยินประมาณ 90 เดซิเบลขึ้นไป (เดซิเบลเป็นหน่วยวัดความดังของเสียง หมายถึง เมื่อเปรียบเทียบระดับเริ่มได้ยินเสียงของเด็กปกติเมื่อเสียงดังไม่เกิน 25 เดซิเบล คนหูหนวกจะเริ่มได้ยินเสียงดังมากกว่า 90 เดซิเบล) และคนหูตึง หมายถึง คนที่มีการได้ยินเหลืออยู่พอเพียงที่จะรับข้อมูลผ่านทางการได้ยิน โดยทั่วไปจะใส่เครื่องช่วยฟังและหากตรวจการได้ยินจะพบว่ามีการสูญเสียการได้ยินน้อยกว่า 90 เดซิเบลลงมาจนถึง 26 เดซิเบล คือ เมื่อเปรียบเทียบระดับเริ่มได้ยินเสียงของเด็ก

ปกติเมื่อเสียงดังไม่เกิน 25 เดซิเบล เด็กหูตึงจะเริ่มได้ยินเสียงที่ดังมากกว่า 26 เดซิเบลขึ้นไปจนถึง 90 เดซิเบล (ปิยะฉัตร มีहनุน, 2555)

เมื่อพิจารณาในเรื่องการสื่อสารนั้น ผู้บกพร่องทางการได้ยินเป็นผู้ที่เกิดมาพร้อมกับความด้อยโอกาสทางการสื่อสารอันเป็นพื้นฐานสำคัญของการใช้ชีวิตประจำวันในสังคม เป็นผู้ที่ยากลำบากทางการได้ยิน เพราะอวัยวะที่ใช้สำหรับฟังเสียงเสียไปบางส่วน หรือเสียไปจนหมดประสาทหูไม่ทำงานตามปกติ จึงไม่สามารถได้ยินคำพูดและเสียงต่างๆ ได้ ทำให้โลกของการสื่อสารของผู้บกพร่องทางการได้ยินนี้ ถูกจำกัดอยู่เพียงแต่การสื่อสารด้วยภาษาใบ้หรือภาษามือ (สหภาพ พ่อค้าทอง, 2547) รวมไปถึงภาษาท่าทาง และการแสดงออกทางสีหน้า ที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะใช้ในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับผู้บกพร่องทางการได้ยินด้วยกัน หรือใช้สำหรับการสื่อสารกับคนปกติทั่วไป รวมไปถึงสถาบันครอบครัว ที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน แต่ก็มีคนปกติน้อยคนนักที่จะรู้และเข้าใจความหมายในภาษามือ คือ จะต้องมีการฝึกฝนและเรียนรู้ในภาษามือนั้นๆ จึงจะสามารถสื่อสารภาษามือกับผู้บกพร่องทางการได้ยินได้เข้าใจกัน โดยเฉพาะสถาบันครอบครัว ซึ่งเป็นสถาบันหลักที่มีความจำเป็นในการสื่อสารกับผู้บกพร่องทางการได้ยินโดยตรง

การเรียนรู้และใช้ภาษามือต้องอาศัยความจำเป็นหลัก ยิ่งจำได้มากก็ยิ่งสื่อสารได้มีประสิทธิภาพ แต่ภาษามือก็มีข้อจำกัดเพราะไม่มีศัพท์เทียบเท่ากับภาษาพูด แม้จะมีการบัญญัติศัพท์ขึ้นมาเรื่อยๆ ก็เป็นเรื่องยาก ที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะจดจำได้ทั้งหมด ด้วยช่องทางการรับรู้ส่วนหนึ่ง คือ การฟัง และพูดขาดหายไป พวกเขาจึงทำอะไรได้ค่อนข้างยากและไม่ได้นาน เมื่อเป็นเช่นนี้คลังคำของผู้บกพร่องทางการได้ยินจึงมีไม่มากเท่ากับคนปกติ โดยเฉพาะคำที่เป็นนามธรรมมากๆ ซึ่งไม่อาจจับต้องหรือมีตัวอย่างให้มองเห็น เรียกว่าความสามารถในการใช้และเข้าใจภาษาของพวกเขาไม่ได้ไม่เท่ากับคนปกติในวัยไล่เลี่ยกัน เมื่อคนหนึ่งเกิดมาหูหนวก ไม่สามารถได้ยินเสียง เมื่อถึงวัยควรพูดก็พูดไม่ได้ ด้วยความต้องการที่จะสื่อสาร ทำให้เขาเรียนรู้ที่จะใช้ท่าทางง่ายๆ เช่น ชี้นิ้วเลียนแบบสิ่งนั้นๆ เรียกได้ว่า เป็นภาษามือที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ ภาษามือลักษณะนี้สื่อสารได้เพียงในกลุ่มแคบๆ ที่คุ้นเคยคนหูหนวกจึงต้องเรียนรู้ภาษามือที่เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน (มาโนช ชุ่มเมืองปัก, 2543)

ภาษามือแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ภาษามือที่เป็นท่าเฉพาะของคำคำนั้น ซึ่งมีองค์ประกอบคือ รูปแบบของท่าทาง การเคลื่อนไหว ทิศทาง และตำแหน่งของมือ องค์ประกอบทุกส่วนล้วนมีความหมายต่อการแปลความทั้งสิ้น อีกแบบคือ การสะกดนิ้วมือ เป็นการใช้นิ้วมือทำท่าสัญลักษณ์ของแต่ละพยัญชนะ สระ วรรณยุกต์ และตัวเลข เพื่อสะกดเป็นคำที่มีความหมายต่างๆ คิดค้นดัดแปลงมาจากภาษามืออเมริกัน (มาโนช ชุ่มเมืองปัก, 2543)

นอกจากความสามารถในการอ่านภาษามือ การอ่านภาษาพูด และการอ่านภาษาเขียนของผู้บกพร่องทางการได้ยินแล้วนั้น แต่ละคนก็จะมี ความชำนาญแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความสามารถในการฝึกฝนและการใช้ภาษาเหล่านั้นในชีวิตประจำวัน ผู้บกพร่องทางการได้ยินที่สามารถอ่านภาษาพูดได้อย่างคล่องแคล่วก็จะไม่มีปัญหาในการสื่อสารความหมายกับคนปกติ แต่ในความเป็นจริงน้อยคนนักที่จะสามารถอ่านภาษาพูดเช่นนี้ได้ ดังนั้นการอ่านภาษาเขียนจึงเป็นวิธีที่ง่ายกว่าการฝึกฝนเพื่อติดต่อกับคนปกติ แม้ว่าจะมีปัญหาในการวางรูปประโยค หรือการใช้คำศัพท์ยาก แต่ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่สามารถอ่านภาษาเขียนได้ จะสื่อความหมายและเข้าใจภาษาที่ติดต่อกับคนปกติทั่วไปได้ดีกว่าผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่ไม่เข้าใจภาษาเขียน (เชิรทิพย์ คำรงค์กุลทัศน์, 2555)

ถึงแม้ว่าความพิการทางการได้ยิน จะเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ทว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินดังกล่าว ก็ยังสามารถใช้ ภาษามือ ในการสื่อสารกันระหว่างกลุ่มผู้พิการของพวกเขาได้ แต่ในขณะเดียวกันโลกแห่งความเป็นจริงในสังคมที่ประกอบไปด้วยครอบครัวและคนทุกประเภทต้องมีการติดต่อกับสื่อสาร เพราะอยู่ร่วมในสังคมเดียวกัน การสื่อสารจึงไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในกลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินเท่านั้น ดังนั้นการสื่อสารของผู้พิการทางการได้ยิน จึงจำเป็นต้องมีสื่อที่สามารถเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงระหว่างพวกเขากับคนทั่วไปในสังคมด้วย

สื่อกับคนหูหนวก

สื่อก็เป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินใช้ในชีวิตประจำวัน รูปแบบใหม่ของสื่อสังคมออนไลน์อาจทำให้ช่องว่างระหว่างคนหูหนวกและคนปกติทั่วไปลดลงได้ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสังคมแบบออนไลน์หรือแบบออฟไลน์ก็ตาม พฤติกรรมการเสพสื่อของผู้บกพร่องทางการได้ยินนั้น เนื่องจากไวยากรณ์ภาษามือที่คนหูหนวกใช้แตกต่างจากภาษาที่คนปกติใช้สื่อสารกัน ทำให้คนหูหนวกไม่สะดวกเข้าถึงสื่อที่เป็นตัวอักษร เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต รวมทั้งการเข้าถึงสื่อที่มีคำบรรยายในรายการโทรทัศน์ (Subtitle) ผู้บกพร่องทางการได้ยินในประเทศไทยจำนวนมากจึงหันไปสนใจเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และความบันเทิงจากสื่อโทรทัศน์ แต่ก็ยังมีอุปสรรคในการเข้าถึง เพราะจอคำบรรยายในรายการโทรทัศน์มีขนาดเล็กเกินไป และยังมีรายการที่มีจอคำบรรยายน้อยและไม่หลากหลาย ปัจจุบันคนหูหนวกจึงเปิดรับข่าวโทรทัศน์น้อยมาก ชมข่าวโทรทัศน์แต่เพียงภาพซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน และอาจจะต้องมีคนที่มี การได้ยินร่วมชมและอธิบายเพิ่มเติม (ศิวานารถ หงส์ประยูร, 2558)

แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสาร และเทคโนโลยีสื่อดิจิทัลจึงส่งผลให้สื่อมีรูปแบบที่หลากหลาย ทำให้ปฏิเสธไม่ได้ว่าสื่อ

ดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน เนื่องจากสามารถประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ หรือ โทรศัพท์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพระหว่างผู้ใช้ ซึ่งสื่อปฏิสัมพันธ์สามารถสร้างให้เกิดการโต้ตอบทางการสัมผัส การรับรู้และการมองเห็นได้และเป็นอีกรูปแบบที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีคือสื่อปฏิสัมพันธ์เกิดจากการผสมผสานเทคโนโลยีการสื่อสาร และเทคโนโลยีมัลติมีเดียเข้ามาอยู่ในสื่อเดียวกัน แล้วนำมาสร้างความสัมพันธ์กันโดยใช้เครื่องมือ (ศิริพร และ ปรีชา น้อยอำคา, 2558) เทคโนโลยีสื่อดิจิทัลจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่มีความเหมาะสมกับศักยภาพของผู้บกพร่องทางการได้ยินที่จะสามารถใช้งานสื่อประเภทนี้ในชีวิตประจำวันได้คืออีกทางหนึ่ง

นอกจากนี้ การศึกษาของ Margaret A. Bodemann (2012) พบว่า ความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ยากที่พวกเขาจะเข้าถึงทันต่อเหตุการณ์ข่าวสารประจำวันได้โดยการอ่าน ทำให้พวกเขามีอคติและไม่เปิดรับข้อมูลข่าวสารจากคนปกติทั่วไป ที่มีการสื่อสารผ่านตัวอักษร แต่สื่อออนไลน์เป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถทำให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์บ้านเมืองช่วยให้ทันต่อโลกปัจจุบัน อีกทั้งสื่อออนไลน์ยังทำให้พวกเขามีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนที่มีการได้ยินปกติ อันเนื่องจากสื่ออินเทอร์เน็ตมีสื่อต่างๆ ในการติดต่อสื่อสารที่ให้ผู้ใช้งานมีการส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีทันใด โดยการผ่านทางข้อความ หรือรูปภาพ โดยผู้พิการทางการได้ยินสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ลดความเครียด หรือการแปลจากบุคคลที่สาม อีกทั้งบริการเครือข่ายทางสังคมบนอินเทอร์เน็ตยังสามารถให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินสามารถสื่อสารหรือติดต่อกับคนทั่วไปซึ่งเขาเหล่านั้นอาจจะไม่เคยติดต่อหรือไม่เคยเกี่ยวข้องกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องธุรกิจหรือความสนใจส่วนตัว นอกจากนี้โครงสร้างลักษณะทั่วไปของอินเทอร์เน็ตมีพื้นฐานที่จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในหมู่มกที่มีขนาดใหญ่ขึ้นเนื่องจากมีลักษณะของภาพที่เรียบง่าย จึงทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นแนวทางที่สามารถเข้าถึงได้มากสำหรับพวกเขา

อนึ่งผลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก” ของ ศิวานรต หงส์ประยูร (2558) ระบุว่า คนหูหนวกนิยมสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นการสื่อสาร 2 ทาง เนื่องจากคนหูหนวกชอบการมี Feedback หลังจากที่สื่อสารออกไป คนหูหนวกส่วนใหญ่นิยมการพูดคุยผ่าน MSN และอื่นๆ รวมทั้งการสื่อสารผ่านภาพเคลื่อนไหว เช่น Skype Face time และ MMS คนหูหนวกนิยมชมคลิปใน YouTube มากเพราะเป็นภาพ คนหูหนวกนิยมสื่อสารผ่าน Social network เพราะไปตอบสนองความต้องการของพวกเขา คือต้องการพูดคุยในชุมชน ใช้ภาษาไม่มาก ใช้คำสั้นๆ และเป็นความรู้สึกว่าไม่แตกต่างจากคนปกติ

ดังนั้น สื่อออนไลน์จึงเป็นช่องทางสื่อสารที่ดีอีกประเภทหนึ่งสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ที่จะสามารถติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างผู้บกพร่องทางการได้ยินด้วยกันเอง และสื่อสาร

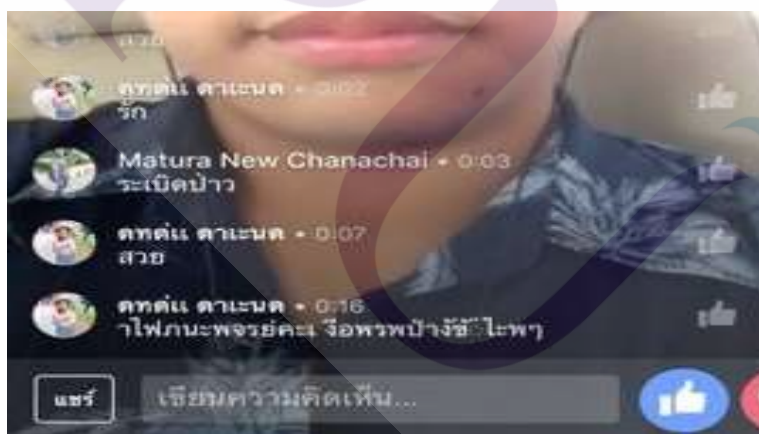
กับคนปกติได้ง่ายกว่าการใช้ภาษาเมื่อที่คนปกติทั่วไปน้อยคนอาจเข้าใจ เนื่องจากสื่อออนไลน์จะเน้นภาษาเขียนในการบอกเล่า บรรยายเนื้อหาต่างๆ ย่อมทำให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินเข้าใจในสิ่งที่เห็นมากกว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินที่ไม่สามารถอ่านภาษาเขียนได้ เพราะความบกพร่องทางการได้ยินส่งผลให้การรับรู้ การตีความ และการสื่อความหมายของเสียงผิดเพี้ยนไปตามระดับการได้ยินที่สูงเสียง ดังนั้นผู้บกพร่องทางการได้ยินแต่ละคนที่มีระดับการได้ยินแตกต่างกันก็ย่อมที่จะตีความและเข้าใจสารที่ได้รับแตกต่างกันออกไปด้วย ส่วนคนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในระดับหูตึงย่อมพอที่จะเข้าใจและรับรู้ความหมายของสารที่ส่งผ่านเสียงได้ดีกว่าคนที่หูหนวกสนิท ซึ่งจำเป็นต้องการรับรู้ทางสายตา และสื่อความหมายด้านภาพควบคู่กันไปด้วย (ศรีธา นิยมธรรม, 2544)

จากการสังเกตพฤติกรรมเบื้องต้นของผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินผ่านสื่อออนไลน์อย่าง Facebook ของผู้วิจัยเองนั้นพบว่า หนึ่งในสมาชิก Facebook ของผู้วิจัย เป็นผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน มีพฤติกรรมในการใช้สื่อ Facebook ในรูปแบบการตั้งกระทู้ทั่วไป แต่ภาษาที่ใช้ในนั้นมีลักษณะการเรียงคำที่ต่างจากคนปกติทั่วไป ทำให้ผู้วิจัยอ่านแล้วเกิดความไม่เข้าใจในภาษา ทั้งนี้ผู้วิจัยยังพบอีกว่า พฤติกรรมการใช้งานผ่านสื่อ Facebook นั้น มีการใช้งานในรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า "การถ่ายทอดสด" ซึ่งเป็นลูกเล่นใหม่ที่ทำให้สมาชิกสามารถถ่ายทอดสดผ่านอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการสนทนา พูดคุย โดยสมาชิกที่เข้ามารับชม ได้มีการพิมพ์ข้อความถามผู้บกพร่องทางการได้ยิน และผู้บกพร่องทางการได้ยินจะทำการโต้ตอบกลับด้วยภาษามือ หรือภาษาท่าทาง สีหน้าที่สนุกสนาน ดังภาพประกอบที่ 1.2 และ 1.3



ภาพที่ 1.2 การตั้งกระทู้ผ่านสื่อ Facebook ของผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

ที่มา : Facebook.com (ออนไลน์)



ภาพที่ 1.3 การถ่ายทอดสดผ่านสื่อ Facebook ของผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

ที่มา : Facebook.com (ออนไลน์)

จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของสมาชิกที่เป็นผู้บกพร่องทางการได้ยินของผู้วิจัย มีลักษณะการใช้สื่อ Facebook เพื่อความบันเทิงทั้งรูปแบบการตั้งกระทู้และการถ่ายทอดสด และจากการสังเกตพบว่า ทั้งสองรูปแบบนั้นผู้บกพร่องทางการได้ยินมีการใช้ถ้อยคำที่มีหลักไวยากรณ์ผิดพลาดไปจากคนปกติ ทำให้คนปกติทั่วไปที่ได้อ่านเกิดความสับสน ทำให้การสื่อสารอาจมีความผิดพลาดได้ อันเนื่องมาจากภาษาแรกของผู้บกพร่องทางการได้ยินนั้นคือภาษามือ ไม่ใช่ภาษาพูดอย่างคนปกติทั่วไป สื่อออนไลน์ที่มีคุณลักษณะจำเพาะในการนำเสนอโดยผ่านรูปภาพ ข้อความเคลื่อนไหว จึงเป็น สื่อที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีความต้องการที่จะเสพสื่อเหล่านั้นๆ

แต่นั้นก็เป็นเพียงแค่นหนึ่งในกลุ่มผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินเท่านั้น ผู้วิจัยจึงเกิดข้อสงสัย โดยหมายรวมถึงผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินว่ามีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารอย่างไร และมีวิธีการใช้เช่นใด จึงเป็นที่มาที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จัดทำวิจัยเรื่อง " การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน" เพื่อศึกษาถึงวัตถุประสงค์และวิธีการใช้สื่อออนไลน์ รวมไปถึงความต้องการพื้นฐานของผู้บกพร่องทางการได้ยินที่มีต่อสื่อออนไลน์ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความคิดอีกว่า วิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่นำไปใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารในอนาคตเพื่อให้เอื้อประโยชน์ต่อผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน
- 2) เพื่อศึกษาวิธีการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน
- 3) เพื่อทราบถึงความต้องการพื้นฐานในการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน

1.3 ปัญหาวิจัย

- 1) ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีวัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์อย่างไร
- 2) ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีวิธีการใช้สื่อออนไลน์อย่างไร
- 3) ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีความต้องการพื้นฐานต่อสื่อออนไลน์อย่างไร

1.4 ขอบเขตในการวิจัย

การศึกษาในเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน” ได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้ คือ

งานวิจัยนี้ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อทำการเก็บข้อมูลกับผู้ปกครองทางการได้
 ยินในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาเป็น 4 ช่วงวัย
 ดังนี้

- 1) ผู้ปกครองทางการได้ยิน ช่วงอายุระหว่าง 13 - 18 ปี คืออยู่ในช่วงการศึกษาในระดับชั้น
 มัธยมศึกษา
- 2) ผู้ปกครองทางการได้ยิน ช่วงอายุระหว่าง 19 - 25 ปี คืออยู่ในช่วงการศึกษาใน
 ระดับอุดมศึกษา
- 3) ผู้ปกครองทางการได้ยิน ช่วงอายุระหว่าง 26 - 49 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงานและหรือวัย
 กลางคน
- 4) ผู้ปกครองทางการได้ยิน ช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป ซึ่งอยู่ในช่วงผู้สูงอายุ

ในส่วนของพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาผู้ปกครองทางการได้
 ยิน ทั้งในฐานะเป็นผู้รับและผู้ส่งสาร โดยไม่จำกัดประเภทของสื่อออนไลน์

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น หรือนิยามศัพท์

พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ หมายถึง การกระทำที่เกิดจากการเห็น ได้ยิน หรือสัมผัส
 ต่อสื่อออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้เกิดการเรียนรู้จนเกิดการแสดงออกมา

วัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ หมายถึง เป้าหมายและเหตุผลของการใช้สื่อออนไลน์
 ของผู้ปกครองทางการได้ยิน เช่น เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อความบันเทิง เป็นต้น

วิธีการใช้สื่อออนไลน์ หมายถึง ความถี่ ระยะเวลาในการใช้สื่อออนไลน์ ตลอดจนการ
 ใช้งานโดยภาพ ข้อความ เสียง และสัญลักษณ์ ผ่านช่องทางและเครื่องมือในการสื่อสารออนไลน์

สื่อออนไลน์ หมายถึง สื่อรูปแบบใหม่ที่เป็นเครื่องมือในการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร
 ระหว่างกันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยให้บุคคลมีส่วนร่วมในการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้อย่าง
 รวดเร็ว ทั้งในรูปแบบของข้อมูล ภาพ และเสียง ได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
 ตลอดจนเครื่องมือการสื่อสารไร้สาย เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต รวมไปถึงแอปพลิเคชันต่างๆ ที่
 เกี่ยวข้อง เช่น Facebook, YouTube, LINE, Instagram เป็นต้น

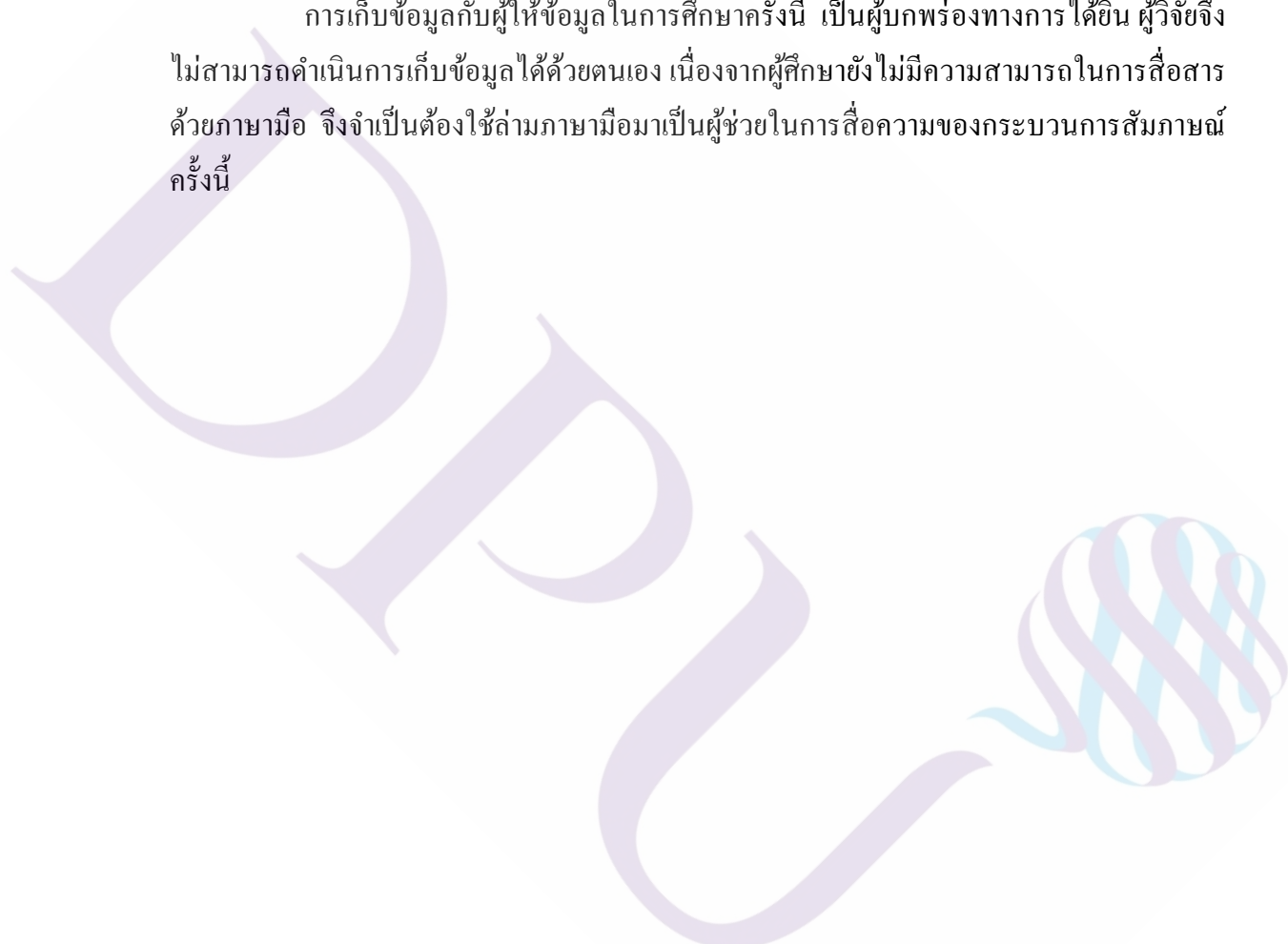
ผู้ปกครองทางการได้ยิน หมายถึง ผู้ที่สูญเสียสมรรถภาพทางการได้ยิน เนื่องจาก
 อวัยวะการได้ยินเช่น ประสาทหูเสื่อมหรือพิการทำให้ไม่ได้ยินเสียงต่างๆ หรือได้ยินไม่ชัด และ
 สูญเสียการได้ยินระหว่าง 26 - 90 เดซิเบล ทำให้มีผลกระทบต่อบุคคลอื่นๆ โดยทักษะการสื่อสาร
 ของผู้ปกครองทางการได้ยินนั้น จะใช้มือเป็นเครื่องมือในการสื่อสารหลัก

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบถึงวัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ของกลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยิน
- 2) ได้ทราบถึงวิธีการใช้สื่อออนไลน์ของกลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยิน
- 3) เพื่อทราบเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการนำไปใช้พัฒนาสื่อออนไลน์ในอนาคต

1.7 ข้อจำกัดในการวิจัย

การเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้บกพร่องทางการได้ยิน ผู้วิจัยจึงไม่สามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้ด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ศึกษายังไม่มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษามือ จึงจำเป็นต้องใช้ล่ามภาษามือมาเป็นผู้ช่วยในการสื่อความของกระบวนการสัมภาษณ์ครั้งนี้



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยีน” ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ในงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสาร
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อออนไลน์
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ปกครองทางการได้ยีน
- 2.5 วิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) คือ กริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) ได้แก่ สิ่งเร้าที่เกิดจากความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย และสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) ได้แก่ สิ่งกระตุ้นต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ หู ตา คอ จมูก การสัมผัส (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534)

สิ่งเร้าที่มีอิทธิพลที่จะจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ได้แก่ สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า การเสริมแรง (Reinforcement) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่พอใจทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น เช่น คำชมเชย การยอมรับของเพื่อน ส่วนการเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่ไม่พอใจหรือไม่พึงปรารถนานำมาใช้เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้น้อยลง เช่น การลงโทษ เด็กเมื่อลักขโมย การปรับเงินเมื่อผู้ขับขี่ยานพาหนะไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นต้น มนุษย์โดยทั่วไปจะพึงพอใจกับการได้รับการเสริมแรงทางบวกมากกว่าการเสริมแรงทางลบวิธีการเสริมแรงทางบวก กระทำได้ดังนี้

1. การให้อาหาร น้ำ เครื่องยังชีพ เป็นต้น
2. การให้แรงเสริมทางสังคม เช่น การยอมรับ การยกย่อง การชมเชย ฯลฯ
3. การให้รางวัล คะแนน แด้ม ดาว เป็นต้น
4. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Information Feedback) เช่น การรับแจ้งว่าพฤติกรรมที่กระทำนั้น ๆ เหมาะสม
5. การใช้พฤติกรรมที่ชอบกระทำมากที่สุดมาเสริมแรงพฤติกรรมที่ชอบกระทำน้อยที่สุดเป็นการวางเงื่อนไข เช่น เมื่อทำการบ้านเสร็จแล้วจึงอนุญาตให้ดูทีวี เป็นต้น

พฤติกรรมเป็นกิจกรรมต่างๆ ซึ่งบุคคลแสดงออกโดยผู้อื่นอาจเห็นได้ เช่น การยิ้ม การเดิน หรือผู้อื่นอาจเห็นได้ยากต้องใช้เครื่องมือช่วย เช่น การเต้นของหัวใจ พฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกมานั้น มีผลมาจากการเลือกปฏิกิริยาตอบสนองที่เห็นว่าเหมาะสมที่สุดตามสถานการณ์นั้นๆ พฤติกรรมหรือการกระทำใดๆ จะมีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติที่คอยผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งแต่ละคนจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป เนื่องจากได้รับความรู้จากแหล่งต่างๆ ไม่เท่ากัน มีการตีความสารที่รับมาไปคนละทิศคนละทางทำให้เกิดการเรียนรู้ และการสั่งสมประสบการณ์ในเรื่องความรู้ ที่ไม่เท่ากัน นักจิตวิทยามักสนใจศึกษาเกี่ยวกับความรู้ที่อยู่ในจิตใจของมนุษย์ เช่น ทัศนคติ นำไปสู่พฤติกรรมของมนุษย์อย่างไร ซึ่งเมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ภายในจิตใจของมนุษย์แล้ว สิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้คือ พฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกต่อผู้อื่น (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534)



ภาพที่ 2.1 แผนภาพกลไกการเกิดพฤติกรรม

ที่มา : นันทนา สำเภา (2558)

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต ผู้เชี่ยวชาญด้านการปรับพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม ไว้ดังนี้ พฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออกมา ตอบสนอง หรือ ได้ตอบสนองต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งสภาพการณ์ใด สภาพการณ์หนึ่งโดยที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้ พฤติกรรมของมนุษย์มี องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

การรับรู้ เป็นการแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่การมีสิ่งเร้ามากระทบกับ อวัยวะรับสัมผัสทั้งห้าและส่งกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อการแปลความ

การเรียนรู้ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลก่อนข้างถาวร อันเป็นผลมาจาก ประสบการณ์หรือการฝึกฝน มิใช่ผลจากการตอบสนองของสัญชาติญาณ อุบัติเหตุ หรือความ บังเอิญ

การคิด เป็นกระบวนการของสมองในการสร้างสัญลักษณ์หรือภาพให้ปรากฏในสมอง เพื่อ เป็นตัวแทนของวัตถุ สิ่งของ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมช่วยให้เกิดความเข้าใจตนเอง ได้แนวทางในการปรับตน พัฒนาคตน ช่วยให้เข้าใจผู้อื่นและเลือกเส้นทางชีวิตที่เหมาะสมแก่ตนเอง

ประเภทของพฤติกรรมแบ่งตามการแสดงออก มี 2 ประเภท คือพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายใน

พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่ผู้อื่นสามารถจะสังเกตเห็นได้โดยตรงเป็นการสังเกตโดยผ่านประสาทสัมผัสแบ่งย่อยออกเป็น พฤติกรรมที่สังเกตได้โดยตรง โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วยหรือที่บางคนเรียกว่า พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) และพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้โดยตรง ต้องใช้เครื่องมือช่วยหรือที่เรียกว่า พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior)

พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลจะรู้สึกหรือไม่รู้สึกตัวก็ตาม เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นไม่สามารถที่จะสังเกตเห็นได้โดยตรงถ้าหากผู้เป็นเจ้าของพฤติกรรมนั้นไม่บอก หรือไม่แสดงออกมา แบ่งย่อยออกเป็น พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยรู้สึกตัวเกิดขึ้น โดยเจ้าของพฤติกรรมรู้ว่ามันเกิด แต่สามารถควบคุมความรู้สึกต่างๆที่เกิดขึ้นได้ซึ่งจะไม่บอกหรือแสดงออกมาก็ได้ กับพฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้สึกตัว แต่มีผลต่อพฤติกรรมภายนอกของบุคคลนั้น (โยธิน ศันสนยุทธร และจุมพล พูลภัทรชีวิต, 2540)

ประเภทของพฤติกรรมแบ่งตามลักษณะที่เกิดอีก 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมเกิดเองตามธรรมชาติ และพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้

1) พฤติกรรมที่เกิดเองตามธรรมชาติ หมายถึง การกระทำที่เกิดขึ้นเองตั้งแต่เกิดโดยไม่ได้รับการฝึกหรือสั่งสอน เช่น การร้องไห้ การหัวเราะ การดูด การกลืนหรือการไขว่คว้า เป็นต้น อันเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ในวัยแรกเกิด

2) พฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ หมายถึง การกระทำที่เกิดขึ้นจากการฝึกหรือได้รับการเรียนรู้ เช่น การพูด การอ่าน การเขียน การยกคิ้วหิ้วตา การเล่นดนตรี กีฬา เป็นต้น สำหรับพฤติกรรมชนิดนี้จะเกิดเมื่อมนุษย์เริ่มเลียนแบบ รับรู้ และเรียนรู้พฤติกรรมดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมชนิดใดก็ตามจะเห็นว่ามีความสำคัญต่อมนุษย์มาก เพราะสามารถทำให้มนุษย์ได้รับสิ่งที่ต้องการ ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจและสามารถดำรงชีพอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข และในทางตรงกันข้ามพฤติกรรมของมนุษย์ก็สามารถทำให้เขาประสบความสำเร็จ หรือไม่สมหวังดังที่ปรารถนาได้ จึงเกิดเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

นักจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมนั้นเป็นผลที่เกิดจากการกระทำปฏิกิริยาของมนุษย์หรืออินทรีย์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ส่วนใหญ่มักจะเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการกระตุ้นที่เรียกว่า “พฤติกรรมที่ถูกจูงใจ” ซึ่งลำดับขั้นของพฤติกรรมมีดังนี้ (ประสาท อิศรปรีชา, 2538, น.13)

1. เมื่อมีสิ่งเร้าเกิดขึ้น ก็จะทำให้เกิดความต้องการ
2. เมื่อเกิดความต้องการ ก็จะพยายามแสวงหาทางตอบสนองความต้องการ
3. เมื่อได้รับการตอบสนองหรือไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะแสดงอาการออกมา คือ พอใจหรือไม่พอใจ ถ้าหากพอใจ ความต้องการก็จะลดลง หากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความต้องการนั้นอยู่ แรงขับก็จะไม่ลดลง

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์มี 2 ประเภท คือ

1. ลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคน ประกอบด้วย

ความเชื่อ หมายถึง การที่บุคคลคิดว่าการกระทำบางอย่างหรือปรากฏการณ์บางอย่าง หรือสิ่งของบางอย่าง หรือคุณสมบัติของสิ่งของ หรือของบุคคลบางอย่างมีอยู่จริง หรือเกิดขึ้นจริงๆ กล่าวโดยสรุปคือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึงอาจจะดีในแง่ข้อเท็จจริงได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าความจริงเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นคือความเชื่อของเขา

ค่านิยม หมายถึง แนวความคิดทั้งที่เห็นได้อย่างชัดเจน และไม่เด่นชัดซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่งเกี่ยวกับว่าอะไรเป็นสิ่งดี ซึ่งเป็นความคิดที่มีอิทธิพลให้บุคคลเลือกกระทำการอันใดอันหนึ่งที่มีอยู่หลายวิธี หรือเลือกเป้าหมายอันใดอันหนึ่งจากหลายๆอันที่มีอยู่

ทัศนคติหรือเจตคติ ทัศนคติเป็นแนวโน้มน้อมหรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทัศนคติเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกาย ต่างกันแต่ยังไม่ได้ออกก่าลังกายเท่านั้น (จิตวิทยา สุวรรณษา, 2517, น.223) ทัศนคติแม้จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรม แต่ทัศนคติมิได้กำหนดเวลาที่ต้องแสดงพฤติกรรม ทั้งยังมิได้กำหนดว่าควรแสดงพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนดเวลาและปริมาณของพฤติกรรมนั้น เรียกว่าแรงจูงใจ ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นผู้วางแนวหรือทิศทางให้แรงจูงใจ และแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง

บุคลิกภาพ เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่งๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างไรนั้น จะต้องอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยา หรือทฤษฎีการเรียนรู้ มาอธิบาย หลักของทฤษฎีนี้บ่งว่าคนหรือสัตว์ก็ตามถ้าพฤติกรรมใดนำมาซึ่งรางวัล สัตว์หรือคนสถานการณ์หนึ่งๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาได้อย่างไรนั้น จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมแบบนั้นเมื่อมีโอกาส แต่ถ้าพฤติกรรมใดนำมาซึ่งการลงโทษ สัตว์หรือคนนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำเช่นนั้นอีก

2. กระบวนการอื่นๆ ทางสังคมซึ่งไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์ สามารถแบ่งเป็นประเด็นได้ ดังนี้

สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) และความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Strength of Stimulus Object) พฤติกรรมจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมนั้นเป็นอะไรก็ได้ เช่น อาหาร เสียงปืน คำสบประมาท ฯลฯ

สถานการณ์ (Situation) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล และไม่ใช่มนุษย์ ซึ่งอยู่ในสถานะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม (ชุกา จิตพิทักษ์, 2525, น.59-66)

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นเพราะองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. มีเป้าประสงค์ คือ มีความต้องการจะเกิดพฤติกรรม
2. มีความพร้อม คือ มีความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมนั้นเพื่อสนองความต้องการของตน
3. สถานการณ์ คือ มีโอกาสที่จะเลือกกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการของตน
4. การแปลความหมาย คือ มีการพิจารณาถึงสภาพการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกสิ่งแวดล้อมและความสามารถของตน แล้วตัดสินใจเลือกวิธีที่คิดว่าดีที่สุด
5. การตอบสนอง คือ การทำกิจกรรมที่คิดว่าดีที่สุดนั้น
6. ผลที่ได้ กิจกรรมที่ทำนั้นอาจจะได้รับผลที่ตรง หรือไม่ตรงกับความคาดหมายก็ได้
7. ปฏิริยาต่อความไม่สมหวัง ถ้าผลที่ได้รับไม่สมที่หวังไว้ ก็อาจจะแปลความหมายใหม่ และเลือกวิธีตอบสนองใหม่ หรืออาจจะลดระดับความคาดหมายให้ต่ำลงมาหรืออาจล้มเลิกความคิดก็ได้

ประเทือง ภูมิภักทราคม (2535) ได้กล่าวถึงตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ 2 ประการ ได้แก่

1. ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรม (Antecedent Determinants) ถ้ามีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมเช่นนั้นเป็นประจำสม่ำเสมอ จะทำให้บุคคลสามารถคาดการณ์ได้ว่าถ้ามีสิ่งหนึ่งเกิดขึ้นแล้วจะมีอีกสิ่งหนึ่งตามมา การรู้ความสัมพันธ์เงื่อนไขต่างๆ เหล่านี้ จะทำให้บุคคลสามารถทำนายเหตุการณ์ได้ว่า อะไรจะเกิดขึ้นอย่างไรภายใต้ภาวะการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นก่อนถ้าบุคคลนั้นมีความสามารถทางสติปัญญาสูงก็จะสามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ และจะเลือกกระทำหรือแสดงพฤติกรรมของเขาให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ของเขาซึ่งเป็นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าหนึ่งกับอีกสิ่งเร้าหนึ่งนั่นเอง ดังนั้นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าหนึ่งกับอีกสิ่งเร้าหนึ่งนี้ จะมีผลต่อการเกิดหรือไม่เกิดของพฤติกรรม จะมีผลต่อการคงอยู่หรือการหายของพฤติกรรมของบุคคล เพราะบุคคลจะยึดเอาสิ่งเร้าหนึ่งหนึ่งมาทำนายการเกิดของอีกสิ่งเร้าหนึ่ง เช่น เห็นท้องฟ้ามีดครึ้ม บุคคลจะรีบเดินทางกลับบ้าน ทั้งนี้เพราะคาดการณ์ว่าฝนจะต้องตกลงมาแน่นอน ฉะนั้นตัวกำหนดพฤติกรรมที่เป็นสิ่งเร้าจึงได้แก่ สิ่ง

เร้าต่างๆ ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเป็นสิ่งเร้าที่ปรากฏในสภาพแวดล้อมของบุคคล ซึ่งเกิดก่อนพฤติกรรม จึงเรียกตัวกำหนดพฤติกรรมนี้อีกอย่างหนึ่งว่า ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดก่อนพฤติกรรม ซึ่งก็คือสิ่งเร้านั่นเอง

2. ตัวกำหนดที่เป็นผลกรรม (Consequent Determinants) ตัวกำหนดพฤติกรรมอีกตัวหนึ่ง ได้แก่ ผลกรรม การเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในสังคมของมนุษย์เป็นการเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมว่าพฤติกรรมใดกระทำแล้วจะได้รับรางวัลหรือผลกรรมทางบวก และพฤติกรรมใดกระทำแล้วจะได้รับผลกรรมทางลบ การเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมดังกล่าวจะทำให้มนุษย์เลือกกระทำพฤติกรรมที่ได้รับผลกรรมทางบวกเสริมแรง และจะหลีกเลี่ยงการกระทำพฤติกรรมที่จะได้รับผลกรรมทางลบหรือการลงโทษ ดังนั้นการเกิดพฤติกรรมจึงขึ้นอยู่กับผลกรรมอีกด้วย ถ้ากระทำพฤติกรรมใดแล้วได้รับผลกรรมทางบวก พฤติกรรมนั้นก็เกิดขึ้นและถ้ากระทำพฤติกรรมใดแล้วได้รับผลกรรมทางลบ พฤติกรรมนั้นก็ลดลงหรือหายไป อย่างไรก็ตามการเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมนี้สามารถเรียนรู้ได้ ทั้งจากประสบการณ์และจากการสังเกตจากตัวแบบหรือการกระทำของผู้อื่นที่สังเกตเห็น ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ทางอ้อม

Hunt and Ruben (1993 9) (อ้างถึงใน เอมิกา เหมมินทร์, 2556) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกการสื่อสารดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางร่างกายและทางจิตใจทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของมนุษย์

2. ทศนคติและค่านิยม (Attitude and Value) ทศนคติ คือความชอบและความมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่างๆ ค่านิยม คือ หลักพื้นฐานที่เรายึดถือเป็นความรู้สึกรที่เราคงจะกระทำหรือไม่ควรกระทำอะไร ในการที่เราจะมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคนทั้งสองประการมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goals) มนุษย์ทุกคนล้วนมีเป้าหมายและกำหนดเป้าหมายไว้สำหรับการดำเนินชีวิต ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำ เพื่อตอบสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะมีอิทธิพลต่อบุคคลในการเลือกรับสาร

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) บุคคลที่จะให้ความสนใจและความพยายามที่จะเข้าใจและจดจำข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เป็นการกระทำจากการเลือกโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเอาไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ

6. ลีลาในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับลีลาในการสื่อสารของเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้นบางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

7. สถานะ (Context) คือ บุคคล สถานที่ และเวลาที่มีอยู่ในสถานการณ์ของการสื่อสาร สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสารของบุคคล

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะผู้รับสาร บุคคลจะพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสาร

นักพฤติกรรมศาสตร์ ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมไว้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ (จิรัชศักดิ์ เจริญพันธ์ และเฉลิมพล ตันสกุล, 2549, น.5)

แนวคิดที่ 1 เชื่อว่าสาเหตุของพฤติกรรมเกิดจากการตัดสินใจของตนเอง(ปัจจัยภายในตัวบุคคล) รากฐานของแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า “สาเหตุของการเกิดพฤติกรรมหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้นมาจากองค์ประกอบภายในตัวบุคคลอัน ได้แก่ ความรู้ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม แรงจูงใจ และความตั้งใจใฝ่พฤติกรรม เป็นต้น” ดังนั้นนักพฤติกรรมศาสตร์ที่สนใจแนวคิดนี้จึงมุ่งศึกษาและสร้างทฤษฎีเกี่ยวกับ ทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ และการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ทฤษฎีแรงจูงใจ เป็นต้น

แนวคิดที่ 2 เชื่อว่าสาเหตุของพฤติกรรมเกิดจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคลรากฐานของแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า “สาเหตุของการเกิดพฤติกรรมเกิดจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล” ดังนั้น นักพฤติกรรมศาสตร์กลุ่มนี้จึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยต่างทางด้านสิ่งแวดล้อมระบบสังคม การเมืองเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา องค์ประกอบด้านประชากร ลักษณะทางภูมิศาสตร์ และวัฒนธรรม เป็นต้น

แนวคิดที่ 3 เชื่อว่าสาเหตุของพฤติกรรมมาจากปัจจัยหลายๆ ปัจจัย รากฐานของแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า “สาเหตุของการเกิดพฤติกรรมมาจากปัจจัยหลายๆ ปัจจัยด้วยกันทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคล และปัจจัยภายนอกตัวบุคคล”

จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 แนวคิดนี้ได้พัฒนามาจาก หลักการวิเคราะห์การเกิดของพฤติกรรมที่ว่า “การแสดงออกของพฤติกรรมหนึ่งๆ อาจมาจากหลายสาเหตุก็ได้” ดังนั้นในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมจึงต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญมาจากหลากหลายวิชาชีพ เพื่อร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหาพฤติกรรม

โดยธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์จะมีอยู่ด้วยกัน 6 ประการคือ

1. การไว้วางใจได้กับไว้วางใจไม่ได้ ธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ไว้วางใจได้ มีความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ ทำให้สังคมสงบสุข แต่มีบางคนไม่สามารถไว้วางใจได้ ขาดความรับผิดชอบและขาดความซื่อสัตย์

2. มนุษย์มีความเสียดสีกับความเห็นแก่ตัว โดยธรรมชาติส่วนใหญ่มนุษย์มีความเห็นแก่ตัว เช่น มนุษย์จะแข่งขัน จึงดิ้นรนใช้กลยุทธ์เล่ห์เหลี่ยม เอารอดเอาเปรียบเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ในทางตรงกันข้าม มนุษย์บางคนมีความเสียดสีประพฤติกปฏิบัติช่วยเหลือสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน ธรรมชาติของมนุษย์ข้อนี้สอดคล้องกับทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ ว่าด้วยความปรารถนาตามสัญชาตญาณของมนุษย์ (ID) ความเห็นแก่ตัว (EGO) ความไม่เห็นแก่ตัว (SUPPEREGO) สำหรับ ID และ EGO จะเป็นแรงขับให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมที่เห็นแก่ตัวในการดำเนินชีวิต และการทำงาน ส่วน SUPPEREGO จะเป็นแรงขับให้มนุษย์มีวัฒนธรรมมีจริยธรรม มีน้ำใจและมีความเสียดสีต่อเพื่อนมนุษย์และสังคม

3. มนุษย์คล้อยตามอิทธิพลของกลุ่มกับเป็นตัวของตัวเอง โดยธรรมชาติส่วนใหญ่ มนุษย์จะคล้อยตามอิทธิพลของกลุ่ม ในทางตรงกันข้าม มนุษย์บางคนมีทิวเป็นของตนเอง ธรรมชาติของมนุษย์ในเรื่องการคล้อยตามอิทธิพลของกลุ่มสอดคล้องกับแนวคิดของอริสโตเติล ที่ว่า “มนุษย์เป็นสัตว์สังคม”

4. ความเข้มของพลังจิต และความมีเหตุผลกับการควบคุมจากภายนอก และความไม่มีเหตุผล โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่มีพลังจิตที่เข้มข้น และมีเหตุผลในการควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ในทางตรงกันข้ามมีมนุษย์บางคนขาดพลังจิตที่เข้มข้นและขาดเหตุผล จึงต้องถูกควบคุมพฤติกรรมของตนจากภายนอก

5. ความคล้ายคลึงกับความแตกต่างในความสามารถ โดยธรรมชาติมนุษย์ส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกันในการต้องการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฟลิปโป (Flippo) ได้จำแนกความต้องการมนุษย์ไว้ 3 ประการ คือ ความต้องการทางกาย ความต้องการทางสังคม และความต้องการเห็นตนเองสำคัญ

6. ความสลับซับซ้อนกับความง่ายในการเข้าใจ โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่แสดงพฤติกรรมที่ง่ายต่อการเข้าใจ ว่าอะไรและทำไมจึงเป็นเช่นนั้น เพราะว่าเป็นมนุษย์ปกติทำอะไรร่วมมีเหตุผลเสมอ ในทางตรงกันข้าม มนุษย์บางคนแสดงพฤติกรรมที่มีความสลับซับซ้อนหลายชั้นหลายเชิง ทำให้ยากที่จะเข้าใจว่ามีสาเหตุมาจากอะไรและมีเบื้องหน้าเบื้องหลังอย่างไร มนุษย์บางคนแสดงพฤติกรรมโดยขาดเหตุผลทำให้ยากแก่การเข้าใจ

การวัดพฤติกรรมมีอยู่ 2 วิธี คือ (สมจิตต์ สุพรรณทัศน์, 2542, น.131-136)

1. การศึกษาพฤติกรรมโดยทางตรง ทำได้โดย

1.1 การสังเกตแบบผู้ถูกสังเกตรู้ตัว เช่น ครูสังเกตพฤติกรรมนักเรียน

1.2 การสังเกตแบบธรรมชาติ คือ การที่ผู้ถูกสังเกตพฤติกรรมไม่ได้กระทำตนเป็นที่รบกวนบุคคลที่ถูกสังเกต ไม่ทราบว่าตนถูกสังเกต การศึกษาพฤติกรรมแบบนี้จะทำให้สามารถนำผลที่ได้ไปอธิบายพฤติกรรม ในสภาพที่ใกล้เคียงได้ แต่ก็มีข้อเสีย คือ ใช้เวลามากในห้องเรียน โดยบอกให้ทราบล่วงหน้า เป็นต้น

2. การศึกษาพฤติกรรมโดยทางอ้อม ได้แก่

2.1 วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องซักถามข้อมูลจากผู้หนึ่งหรือกลุ่มหนึ่ง การสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การสัมภาษณ์โดยตรง และการสัมภาษณ์ทางอ้อม

2.2 วิธีการใช้แบบสอบถาม เหมาะสำหรับต้องการทราบพฤติกรรมจำนวนมาก และไม่สามารถสัมภาษณ์หรือสังเกตได้ เพราะบุคคลเหล่านั้นอาจอยู่ห่างไกลกระจัดกระจาย หรือพฤติกรรมที่ต้องการทราบเป็นเรื่องที่ผ่านมาแล้ว

2.3 วิธีการทดลอง เป็นวิธีที่ใช้ผู้ศึกษา อยู่ในสภาพการณ์ที่ต้องควบคุมแต่ในชุมชน การศึกษาพฤติกรรมควบคุมตัวแปรต่างๆ ได้ยาก และเป็นไปได้น้อยมาก เพราะวิธีนี้จะใช้ในห้องทดลองหรือห้องปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่

2.4 วิธีการบันทึก วิธีนี้ทำให้ทราบพฤติกรรมของบุคคล โดยใช้บุคคลแต่ละคนบันทึกพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งอาจเป็นการบันทึกพฤติกรรม

วิธีการศึกษาพฤติกรรมที่สำคัญกระทำได้ 4 วิธี ตามลักษณะของพฤติกรรมที่ศึกษา ดังนี้ (จรรยา สุวรรณทัต, 2538 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ทองอุ่นและคนอื่นๆ, 2542)

1. จิตวิทยาที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์สูงมาก มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลระหว่างเหตุการณ์ (Event) สองเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่เป็นเหตุเรียกว่าตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ส่วนเหตุการณ์ที่เป็นผลเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent Variable) การปฏิบัติต่อตัวทดลองต่อตัวแปรอิสระเรียกว่า การจัดกระทำ (Treatment) การทดลองครั้งหนึ่งๆ จะต้องมีตัวแปรตั้งแต่สองตัวแปรขึ้นไป แต่การทดลองก็มีข้อจำกัดอยู่มาก เพราะการควบคุมตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งนั้น อาจจะมีปัจจัยอื่นๆที่เข้ามาแทรกแซงจนเกิดความสับสนไหวได้ ในการทดลองส่วนใหญ่มักมีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลอง คือกลุ่มที่ผู้ทดลองจัดกระทำกับตัวแปรกลุ่มควบคุม คือกลุ่มที่ผู้ทดลองมิได้จัดกระทำกับตัวแปร

2. สํารวจ (Survey Method) เป็นการศึกษาในเชิงวิทยาศาสตร์เช่นกันแม้ว่าจะไม่เข้มข้นนักก็ตาม วิธีการนี้ศึกษาตัวแปรเหมือนการทดลอง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะเป็นเหตุเป็น

ผลกันไม่ได้ และผู้ศึกษาไม่มีการจัดกระทำต่อตัวแปร กระทำเพียงแค่ศึกษาตัวแปรอย่างมีระบบในสถานการณ์ที่พบ การสำรวจจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือ (Instrument) ที่มีความเชื่อถือได้ (Reliability) และความตรง (Validity) รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ด้วยวิธีการที่เหมาะสมเพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร (Population)

3. คลินิก (Clinical Method) เป็นการศึกษาพฤติกรรมแบบลึก (In-depth study) รายใดรายหนึ่งใช้เครื่องมือ (Instrument) หลากหลายอย่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลหลายๆด้านและใช้เวลานาน ทำให้ทราบสาเหตุของพฤติกรรมบุคคลนั้นๆ ตลอดจนได้ข้อความรู้ใหม่ๆที่จะนำไปใช้กับกรณีอื่นๆได้ ทำนองเดียวกับแพทย์รักษาคนไข้รายใดรายหนึ่งนั่นเอง การศึกษานุคคลเป็นรายกรณี (Case Study) ก็คือวิธีการทางคลินิกวิธีหนึ่ง

4. สังเกตอย่างมีระบบ (Systematic Observation) พฤติกรรมจำนวนมากจำเป็นต้องศึกษาในสถานการณ์ปรกติที่พฤติกรรมเหล่านั้นเกิดขึ้น โดยการเฝ้าสังเกตและบันทึกพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเรียกว่า การสังเกตอย่างมีระบบ วิธีการนี้ต้องนิยามพฤติกรรมที่จะสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้เรียกว่า นิยามปฏิบัติการ (Operational definition) รวมทั้งจะต้องทำการสังเกตโดยมิให้กลุ่มตัวอย่างรู้ตัวด้วย

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรม หมายถึง การกระทำสิ่งต่างๆ ที่ถูกแสดงออกมาของมนุษย์เมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกรับรู้โดยประสาทสัมผัสทั้ง 5 และมีองค์ประกอบที่สำคัญคือการรับรู้ การเรียนรู้ และการคิด ทำให้เกิดพฤติกรรม

จากแนวคิดด้านพฤติกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวทางการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการออกแบบเครื่องมือวิจัย นั่นคือแนวคำถามที่ใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะได้นำหลักในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการสื่อสาร เช่น ปัจจัยทางด้านความต้องการ ทักษะและค่านิยม ฯลฯ มากำหนดเป็นแนวคำถามเพื่อใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ต่อไป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสาร

สุรพงษ์ โสชนเสถียร, 2544 (อ้างถึงใน วิมลพรรณ อาภาเวท และคณะ, 2554) กล่าวว่า พฤติกรรมสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการเป็นสังคมข่าวสาร ที่อาศัยกระบวนการของโลกาภิวัตน์ ทั้งนี้เนื่องจากสภาพของสังคมจะเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมาก เพราะในสังคมยุคใหม่ทรัพยากรที่สำคัญ ไม่ใช่เป็นเรื่องของแรงงานหรือการลงทุนเช่นแต่ก่อน แต่กลับกลายเป็นสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศที่ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่เน้นการแพร่กระจายของสารสนเทศ เนื่องจากวิถีชีวิตของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ใช่เป็นสังคมมวลชนแต่เป็นสังคมที่เน้นปัจเจกภาพ ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารในการสร้างสรรค์พฤติกรรม สารสนเทศที่มาจากช่องทางการสื่อสารต่างๆ ไม่ว่าจะด้วยการตรึงตรองภายในบุคคล การรับสารจากสื่อมวลชน รวมทั้งการใช้บริการสื่อสารสาธารณะ และความรู้โดยตรงที่ได้จากตัวสินค้าและบริการ ทั้งนี้ไม่ว่าในเชิงปริมาณหรือคุณภาพของสารสนเทศ ในปัจจุบันการสื่อสารที่ไปสู่มือประชาชนมักอยู่ในรูปของเครือข่ายต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ เครือข่ายข่าว เครือข่ายบันเทิง และเครือข่ายฐานข้อมูล (Data Bases) เป็นต้น

พฤติกรรมสื่อสาร มาจากคำว่า พฤติกรรม และการสื่อสาร ซึ่งเป็นศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก ในแนวทางพฤติกรรมศาสตร์ คำว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือปฏิกิริยาออกมาทางร่างกาย กล้ามเนื้อสมอง อารมณ์และความรู้สึกนึกคิด ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่มนุษย์ย่อมแสดงออกมาให้เห็นได้ชัด (วิมลพรรณ อภาเวท สวัสดิ์ ชิ และคณะ, 2554)

การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่มีจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุด ไม่มีการหยุดนิ่ง จะต้องมีส่วนบางอย่างที่เกิดขึ้นก่อนกระบวนการ และมีบางสิ่งบางอย่างที่เกิดหลังกระบวนการต่อเนื่องกันไปอยู่เสมอ นั่นคือการสื่อสารเป็นการกระทำโต้ตอบกลับไปกลับมาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารตลอดเวลา ผู้ส่งสารอาจกลายเป็นผู้รับสาร และผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสารในเวลาเดียวกันก็ได้ การสื่อสารไม่จำเป็นต้องมีสองคนหรือหลายคน การคิดอยู่ในใจตัวเองก็นับว่าเป็นการสื่อสารเช่นกัน

ดังนั้น เมื่อเราต้องนิยามคำว่า พฤติกรรมสื่อสาร จึงจำเป็นต้องผนวกแนวคิดของการสื่อสารเข้ากับแนวคิดของพฤติกรรม ซึ่งได้คำนิยาม ดังนี้ (วิมลพรรณ อภาเวท และคณะ, 2554)

พฤติกรรมสื่อสาร หมายถึง การกระทำหรือปฏิกิริยาการแสดงออกที่เป็นผลงานมาจากการทำงานของร่างกายและจิตใจ ที่มีลักษณะบ่งบอกถึงการสื่อความหมายแฝงทางกระบวนการสื่อสารที่เป็นระบบ

พฤติกรรมสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีลักษณะสำคัญ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ (วิมลพรรณ อภาเวท และคณะ, 2554)

พฤติกรรมสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา แม้แต่ในขณะที่เราไม่ได้กระทำการสื่อสารอย่างเป็นทางการ สมอของเราก็ยังคงมีกระบวนการการทำงานที่ส่งผลต่อกระบวนการคิดและอารมณ์ ความรู้สึก นอกจากนั้นการที่เราต้องทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร สลับกัน ไปมาในกระบวนการสื่อสารยังแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารมีกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่อง

พฤติกรรมสื่อสาร เป็นกระบวนการที่เกิดจากความคิดความรู้สึกและการกระทำของบุคคล ในขณะที่เราทำการสื่อสารเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานของสมองซึ่งเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความคิด อารมณ์ ความรู้สึกและการกระทำตลอดเวลา

พฤติกรรมสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา สังคม และวัฒนธรรม พฤติกรรมสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่เกิดจากสัญชาตญาณการเรียนรู้ทางสังคม จึงต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตวิทยา กระบวนการทางสังคม และกระบวนการทางวัฒนธรรม เนื่องจากพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ เป็นผลมาจากการกระทำซึ่งเป็นการแสดงออกจากความรู้สึกนึกคิด ความต้องการของจิตใจ ที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยหลักการทางจิตวิทยา พฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมทางสังคมที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่นเสมอ และวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดวิถีชีวิตซึ่งรวมถึงพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ในสังคม

พฤติกรรมสื่อสาร เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นกระบวนการที่ย้อนกลับไม่ได้และกระทำซ้ำไม่ได้ กล่าวคือ มนุษย์ต้องมีพฤติกรรมสื่อสารในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากมนุษย์ทุกคนต้องมีการสื่อสารกับตนเอง และเมื่อได้รับการสื่อสารแล้วการสื่อสารนั้นจะไม่สามารถกลับคืนมาหาผู้ส่งสารในรูปแบบเดิมได้ เนื่องจากการสื่อสารในแต่ละครั้งย่อมก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ ผู้ส่งสารสามารถทำได้เพียงลดระดับความรุนแรงของผลที่เกิดขึ้นเท่านั้น การสื่อสารเป็นกระบวนการที่กระทำซ้ำไม่ได้ เนื่องจากการสื่อสารมีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาผู้ส่งสารไม่สามารถกระทำการสื่อสารในสถานการณ์เดิมด้วยกรอบความคิดความรู้สึกเดิมกับผู้รับสารเดิมได้ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม

พฤติกรรมสื่อสาร มีลักษณะเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับตนเองกับบุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลก่อให้เกิดระบบปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นเสมือนการเชื่อมโยงระหว่างผู้ร่วมกระทำการสื่อสารเสมอ

คำว่าสื่อสาร (Communication) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Commonness มีความหมายว่า ความเหมือนกันหรือความร่วมมือกัน เพราะฉะนั้นทุกครั้งที่เราทำการสื่อสาร ย่อมหมายความว่าเรากำลังสร้างความร่วมมือหรือเหมือนกับคนอื่น นั่นคือ พยายามที่จะมีส่วนร่วมรู้ข่าวสาร ความคิดเห็น และทำทีอย่างเดียวกันนั่นเอง โดยพจนานุกรมภาษาอังกฤษได้อธิบายความหมายของคำว่าสื่อสาร ไว้ว่า มีลักษณะ 2 ประการ คือ (อ้างถึงใน เจนอักษร ดวนใหญ่, 2553)

1. เป็นเรื่องเกี่ยวกับคำพูด ตัวหนังสือ หรือข่าวสาร
2. เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือมิตรร่วมกัน

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินชีวิต มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะเข้าใจ จูงใจหรือความสัมพันธ์ต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสาร ดังที่ E.EMERY,P.M. ASULY AND W.K. AGEE (อ้างถึงใน เจนอักษร ดวนใหญ่, 2553) ได้กล่าวไว้ว่า “มนุษย์เรายังมีความต้องการขั้นพื้นฐานอีกอย่างหนึ่งนอกเหนือไปจากความต้องการทางร่างกายในเรื่อง อาหาร และที่อยู่อาศัย ก็คือความต้องการที่จะสื่อสารกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ความจำเป็นในด้านการสื่อสารเป็นความจำเป็นพื้นฐานทางอารยธรรมยุคปัจจุบันของมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด”

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

1. เพื่อให้ข่าวสารและความรู้ (Inform) เช่น การเรียนการสอน การเสนอข่าวในหนังสือพิมพ์
2. เพื่อชักจูงใจ (Persuade) เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสารให้คล้อยตามเรื่องที่เราต้องการจะสื่อสาร เช่น การโฆษณาเพื่อจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้า
3. เพื่อความบันเทิง (Entertain) เช่น การจัดรายการเพลง หรือเกมต่างๆ ทั้งทางวิทยุและโทรทัศน์

ในการสื่อสารที่ดีควรรวบวัตถุประสงค์เหล่านี้เข้าด้วยกัน เพราะในกิจกรรมการสื่อสารแต่ละอย่างนั้นมักจะมีหลายวัตถุประสงค์แฝงอยู่ เช่น การเรียนการสอนโดยแทรกอารมณ์ขันเป็นต้น การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นและดำเนินไปในสังคม โดยอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ คือ (เจนอักษร ดวนใหญ่, 2553)

1. ผู้ส่งสาร (Transmitter, Source, Sender, Originator) หมายถึง แหล่งกำเนิดของสาร หรือผู้ที่เลือกสรรข่าวสารที่เกี่ยวกับความคิด หรือเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นแล้วส่งต่อไปยังผู้รับสาร อาจเป็นคนเดียว คณะ หรือสถาบันก็ได้

David K Berlo ได้เสนอแนวความคิดไว้ว่า การสื่อสารจะบรรลุผล ถ้าหากว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) ทัศนคติ (Attitude) และระดับความรู้ (Level of Knowledge) ในระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันและอยู่ในระบบสังคม (Social System) และวัฒนธรรม (Culture) เดียวกัน

2. สาร (Message) หมายถึง สารหรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะเป็นความคิดหรือเรื่องราว ทั้งวัจนะภาษา และอวัจนะภาษา องค์ประกอบของสารมี 3 ประการ คือ สัญลักษณ์ของสาร (Message Code) เนื้อหาของสาร(Message Content) การเลือกหรือจัดลำดับข่าวสาร(Message Treatment)

คำว่า “สาร” ในความหมายที่ใช้โดยทั่วไปมักหมายถึง เนื้อหาสาระของสารมากกว่า ซึ่งก็คือข้อความที่ผู้ส่งสารเลือกใช้เพื่อสื่อความหมายตามที่ต้องการ ทั้งนี้อาจจะรวมถึงข้อเสนอ บทสรุป และความคิดเห็นต่างๆที่ผู้ส่งสารแสดงออกมาในข่าวสารนั้นๆ

3. ผู้รับสารหรือผู้ฟัง (Receiver or Audience , Destination) หมายถึง ผู้ที่ได้รับข่าวสารจากผู้ส่งสารแล้วถอดรหัสข่าวสารนั้นออกเป็นความหมายซึ่งเป็นจุดหมายปลายทาง และเป้าหมายของการสื่อสาร ผู้รับสารอาจจะเป็นบุคคลคนเดียว กลุ่มคน หรือหลายคนก็ได้ ซึ่งแบ่งผู้รับสารได้เป็น 2 ประเภท คือ ผู้รับสารตามเจตนาของผู้ส่งสาร และผู้รับสารที่มีโช้เป้าหมายในการสื่อสารของผู้ส่งสาร

4. สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (Channel, Media) หมายถึง ช่องทางที่สารจากผู้ส่งสารผ่านออกไปยังผู้รับสาร แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

4.1 ท่าทาง (Gestures) การใช้ท่าทางในการแสดงออกนั้นจะต้องเป็นสากลและเป็นที่ยอมรับมากที่สุด หรือสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้

4.2 ภาษาพูด (Language Spoken) มนุษย์ทุกชนชาติต่างมีภาษาพูดเป็นของตนเอง มาแต่โบราณกาล ภาษาพูดมีข้อจำกัดอยู่ 2 ประการ คือ ระยะทาง (Space) กับ เวลา (Time)

4.3 ภาษาเขียน (Language Written) ภาษาเขียนไม่ได้หมายถึงตัวอักษรเท่านั้น แต่รวมไปถึงรูปภาพ สี เส้น ขนาดของตัวอักษร หรือสัญลักษณ์ต่างๆที่แสดงออกด้วยการเขียน ทั้งนี้ว่าเป็นการสื่อสารโดยทางภาษาเขียนทั้งสิ้น

ดังนั้นในการสื่อสารผู้ส่งสารจะต้องเลือกสื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับสารและวัตถุประสงค์ในการสื่อสารด้วย

5. เสียงหรือสิ่งรบกวน (Noise) หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับเสียง หรือสิ่งรบกวนใดๆก็ตามที่แทรกเข้ามาในช่องทางสื่อสารซึ่งผู้ส่งสารไม่ปรารถนาให้สอดแทรกเข้ามา ทำให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร สิ่งรบกวนเหล่านี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

5.1 สิ่งรบกวนภายนอก (Physical Noise) ซึ่งอยู่เหนือการควบคุมของผู้รับสาร เช่น เสียงเครื่องจักรทำงาน เสียงเพลงที่ดังเกินไป

5.2 สิ่งรบกวนภายใน (Psychological Noise) ซึ่งเกิดภายในตัวผู้รับสารเอง เช่น หิวข้าว การเหม่อลอย

6. ปฏิกริยาตอบกลับ (Feedback) หมายถึง วิธีการที่ผู้รับสารแสดงออกมาให้ผู้ส่งสารได้ทราบผลของการสื่อสารว่าสำเร็จแค่ไหน บรรลุเป้าหมายและสร้างความพอใจให้ผู้รับสารมากน้อยเพียงใด เพื่อผู้ส่งสารจะได้นำมาปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือคงสภาพ วิธีการ เนื้อหาสาระของ

สารและการเลือกสื่อ ซึ่งจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรือพิจารณาว่าควรจะสื่อสารต่อไปหรือไม่เพียงใด ปฏิกริยาตอบกลับนี้อาจจะแสดงออกทางสีหน้า การตั้งคำถาม การพูดโต้ตอบ หรือแสดงความคิดเห็นก็ได้ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ปฏิกริยาตอบกลับแบบทันทีทันใด (Immediate Feedback) จะเกิดขึ้นในการสื่อสารแบบที่ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารสามารถเห็นหน้ากันได้ (Face to Face Communication) หรือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

ปฏิกริยาตอบกลับแบบช้าๆ (Delayed Feedback) ซึ่งเป็นลักษณะของการสื่อสารมวลชน ปฏิกริยาตอบกลับมีด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ ปฏิกริยาตอบกลับเชิงบวก (Positive) และปฏิกริยาตอบกลับเชิงลบ (Negative) ในการสื่อสารนั้นปฏิกริยาตอบกลับเชิงบวกมักจะก่อให้เกิดผลดี เพราะทำให้ผู้ส่งสารสามารถประเมินผลความสำเร็จของการสื่อสารได้ ส่วนปฏิกริยาตอบกลับเชิงลบจะแจ้งให้ทราบว่า การสื่อสารนั้นผิดพลาด ล้มเหลว หรือบกพร่องอย่างไร ฉะนั้นปฏิกริยาตอบกลับจึงเป็นกลไกควบคุมกระบวนการสื่อสารด้วย แต่บางครั้งที่ผู้รับสารไม่แสดงปฏิกริยาตอบกลับให้ผู้ส่งสารทราบ เช่น การสื่อสารมวลชน จะทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้

7. ประสบการณ์ (Frame of Reference/Field of Experience) หมายถึง ประสบการณ์ของผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร รวมทั้งความรู้และความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และทัศนคติ ซึ่งทำให้ความเข้าใจสารของผู้รับสารเหมือนหรือคล้ายคลึงกับผู้ส่งสาร ทำให้ผู้รับสารเข้าใจสารได้ตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ตีความหมายของสัญลักษณ์ หรือสารที่รับหรือส่งมา Wilbur Schramm กล่าวว่า มนุษย์เราจะรับรู้และเข้าใจความหมายของสิ่งต่างๆ ได้ไม่หมด เราจะรับสารได้แต่เพียงเฉพาะสิ่งที่เรามีประสบการณ์ร่วมกับผู้ส่งสารเท่านั้น ในทำนองเดียวกัน ผู้ส่งสารก็มีความสามารถจำกัดที่จะส่งสารได้ภายในขอบเขตของประสบการณ์ของตนเองเท่านั้น ดังนั้นการสื่อสารจะสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีประสบการณ์ร่วมกันหรือไม่นั่นเอง

ประเภทของการสื่อสาร

การจำแนกประเภทของการสื่อสาร สามารถจำแนกได้หลายลักษณะตามเกณฑ์ และวัตถุประสงค์ที่จะนำมาพิจารณา โดยทั่วไปสามารถจำแนกประเภทของการสื่อสารตามเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

1. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

การสื่อสารภายในตัวบุคคล หมายถึง การสื่อสารที่บุคคลเดียวเป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร เช่น การคิดอยู่คนเดียว การอ่านหนังสืออยู่คนเดียว การพูดกับตัวเอง

การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป สื่อสารกัน โดยเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับสลับกันไป มองเห็นหน้าตากัน และพูดกันได้อย่างทั่วถึง การสื่อสารประเภทนี้ถือได้ว่าเป็นการสื่อสารในลักษณะกลุ่มย่อย ที่ทุกคนสามารถได้แลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง เช่น การพูดคุยกัน การสอนหนังสือในกลุ่มย่อย การประชุมกลุ่มย่อย การเขียนจดหมายโต้ตอบกัน เป็นต้น

การสื่อสารกลุ่มใหญ่ หมายถึง การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ไม่อาจมองเห็นหน้าตาได้อย่างทั่วถึง สมาชิกในกลุ่มไม่สามารถทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารกันได้ทุกคน เพราะมีระเบียบวินัยเข้ามาเกี่ยวข้อง และจำนวนสมาชิกก็มากเกินไป เช่น การบรรยายในที่ประชุม การสอนหนังสือในห้องเรียน การกล่าวคำปราศรัย การพูดหาเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น

การสื่อสารองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือหน่วยงานกับบุคคล โดยเนื้อหาของสาร และวัตถุประสงค์ในการสื่อสารเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับภารกิจ และงานขององค์กร หรือหน่วยงานเท่านั้น เช่น การสื่อสารในบริษัท การสื่อสารในหน่วยราชการ การสื่อสารในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

การสื่อสารมวลชน หมายถึงการสื่อสารที่มีไปยังประชาชนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน ซึ่งประชาชนจะอยู่กระจัดกระจายทั่วไป เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องอาศัยสื่อเป็นสื่อมวลชนซึ่งมีอยู่ 4 ชนิด ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร

2. จำแนกตามลักษณะการใช้ภาษา จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

การสื่อสารที่ใช้ภาษาถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงวจนภาษา เป็นการสื่อสารที่อยู่ในภาษาพูดหรือภาษาเขียน ได้แก่ การสื่อสารที่ใช้ ภาษาพูดและภาษาเขียน เช่น การพูดบรรยาย การอภิปราย การเขียนหนังสือ เป็นต้น

การสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษาถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงอวัจนภาษา เป็นการสื่อสารที่ไม่ได้อยู่ในภาษาพูดหรือภาษาเขียน ได้แก่ การสื่อสาร ที่ใช้อากัปกิริยาท่าทาง หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น กริยาอาการ สิ่งของ เวลา ร่างกาย สถานที่ น้ำเสียง เป็นต้น

3. จำแนกโดยถือเกณฑ์เห็นหน้าค่าตากัน คือ ยึดเอาตำแหน่งที่อยู่ของผู้ส่งสาร และผู้รับสารเป็นหลักพิจารณา จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

การสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือการสื่อสารทางตรง เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารอยู่ในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นกัน ได้ตอบซักถามกันได้ทันทีทันใด และมองเห็นอากัปกิริยาซึ่ง กันและกันได้ตลอดเวลาที่ทำการสื่อสาร เช่น การสนทนากัน การเรียนการสอนในห้องเรียน การประชุมสัมมนา เป็นต้น

การสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าหรือการสื่อสารทางอ้อม เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ในตำแหน่งที่ต่างกันทั้งสถานที่และเวลา ไม่สามารถซักถามหรือตอบโต้ได้ในทันทีทันใด และไม่สามารถสังเกตกริยาท่าทางซึ่งกันและกันได้ โดยจะอาศัยสื่อกลางเข้ามาช่วย เช่น โทรเลข หนังสือพิมพ์ จดหมาย เป็นต้น

4. จำแนกโดยถือเกณฑ์ความสามารถในการโต้ตอบกัน

การสื่อสารทางเดียว เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ไม่มีโอกาสได้โต้ตอบกัน อาจไม่เห็นหน้าหรือไม่เห็นก็ได้ โดยผู้ส่งสารไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้พูด หรือโต้ตอบกัน เช่น ครู กำลังสอนนักเรียน โดยไม่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ซักถาม หรือแสดงความคิดเห็นเลย

การสื่อสารสองทาง เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถตอบโต้ได้ขณะทำการสื่อสาร เช่น การคุยตอบโต้กันทางโทรศัพท์ การเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ซักถาม หรือแสดงความคิดเห็น

5. จำแนกประเภทตามเกณฑ์ความแตกต่างระหว่างผู้รับสารกับผู้ส่งสาร มี 3 ประเภท คือ

การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างเชื้อชาติ เป็นคนละภาษา ดังนั้นการสื่อสารประเภทนี้ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องศึกษาภาษา วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ของผู้ที่ยื่น เองสื่อสารด้วย เช่น ชาวไทยสื่อสารกับชาวอังกฤษ เป็นต้น ไม่เช่นนั้นการสื่อสารอาจจะล้มเหลวได้

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เป็นการสื่อสารของคนต่างวัฒนธรรมกัน ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจเป็นคนในประเทศเดียวกัน พูดภาษาเดียวกัน เช่น การสื่อสารระหว่างคนไทยภาคกลาง กับภาคเหนือ คนไทยพื้นราบกับคนไทยภูเขา เป็นต้น

การสื่อสารระหว่างประเทศ เป็นการสื่อสารในระดับชาติ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนของชาติ การสื่อสารประเภทนี้มักเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ

6. จำแนกโดยถือลักษณะเนื้อหาวิชา จำแนกได้ดังนี้

ประเภทข่าวสาร เป็นการสื่อสารที่เน้นเอาสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับระบบข่าวสาร นำ ไปประยุกต์ใช้กับงานด้านการกระจายข่าว การส่งข่าว การนำข้อมูลที่เก็บไว้มาใช้ ตลอดจนการพัฒนาวิธี วิเคราะห์ระบบข่าวสาร

การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารที่มุ่งถึงทฤษฎีการสื่อสารใน สถานการณ์ต่าง ๆ ตั้งแต่การสื่อสารแบบตัวต่อตัว การสื่อสารกลุ่มย่อย ตลอดจนการสื่อสารกลุ่มใหญ่

การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารที่มุ่งส่งสารไปสู่คนจำนวนมากซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในที่ต่างๆ ให้ได้รับสารเดียวกันในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน

การสื่อสารการเมือง เป็นการสื่อสารที่มีเนื้อหาไปในทางการเผยแพร่ข่าวสารการเมือง การประชาสัมพันธ์หาเสียง การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับระบบการเมือง การเลือกตั้งตลอดจนระบอบการปกครอง

การสื่อสารในองค์กร เป็นการสื่อสารที่มีเนื้อหาให้ทราบถึงประสิทธิผลของ การดำเนินงานในองค์กร หรือหน่วยงานทั้งในการบริหารและการจัดการ

การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล หมายถึง บุคคลในประเทศเดียวกัน สื่อสารต่าง ๆ วัฒนธรรมกัน หรือการสื่อสารกับบุคคลต่างประเทศ ต่างเชื้อชาติกัน เนื้อหาของสารก็ย่อมเกี่ยวข้องกับทฤษฎี และพฤติกรรมทางวัฒนธรรมด้วย

การสื่อสารการสอน เป็นการสื่อสารที่มีเนื้อหามุ่งเน้นถึงหลักวิชาการ การวิจัย การถ่ายทอดความรู้ ซึ่งอาจจะอยู่ในระบบการสอน หรือเทคโนโลยีการสอน เช่น การสอนในห้องเรียน การสอนระบบทางไกล เป็นต้น

การสื่อสารสาธารณสุข เป็นการสื่อสารที่มุ่งเน้นเนื้อหาในการพัฒนาสุขภาพ พัฒนาคุณภาพของชีวิตของประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาในระบบการสาธารณสุข การเผยแพร่ โน้มน้าว ใจให้ประชาชนตระหนักในการพัฒนาสุขภาพพลานามัย

การสื่อความหมายเป็นพฤติกรรมสำคัญที่สัตว์สังคมทุกชนิดใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อซึ่งกันและกัน แสดงถึงความเป็นหมู่เหล่าเผ่าพันธุ์เดียวกัน การสื่อความหมายมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis หรือ Commus แปลว่าคล้ายคลึง หรือ ร่วมกัน ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Communication การสื่อความหมายจึงเป็นกระบวนการส่งหรือถ่ายทอดความรู้ เนื้อหา สาระความรู้สึก นึกคิด ทักษะ ค่านิยม ทักษะ ตลอดจนประสบการณ์จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า "ผู้ส่ง" ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า "ผู้รับ" (เจนอักษร ดวนใหญ่, 2553)

โครงสร้างและองค์ประกอบของกระบวนการสื่อความหมาย

กระบวนการสื่อความหมายจะเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ต้องประกอบด้วยโครงสร้างและองค์ประกอบดังนี้

1. ผู้ส่ง (Source or Sender) คือ แหล่งกำเนิดสารหรือบุคคลที่มีเจตนาจะส่งสารไปยังผู้รับ อาจเป็นคน สัตว์ องค์กร หรือหน่วยงาน

2. สาร (Message) คือ เนื้อหา สาระ ความรู้สึก ทักษะ ทักษะ ประสบการณ์ ที่มีอยู่ในตัวผู้ส่ง หรือแหล่งกำเนิด

3. ช่องทาง (Channel) คือ ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับรู้สาร ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ เป็นพาหะ เช่น รูป เสียง ความรู้สึกสัมผัส กลิ่น รส เป็นต้น

4. ผู้รับ (Receiver) คือ บุคคล องค์กร หรือหน่วยงาน ที่รับรู้สารจากผู้ส่ง เข้าสู่ตนเอง โดยผ่านช่องทางและสื่อต่าง ๆ ในข้อ 3

การสื่อความหมายจำแนกได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. จำแนกตามลักษณะในการสื่อความหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ภาษาพูดหรือภาษาเขียน (Verbal Communication)

2. จำแนกตามตำแหน่งของผู้ส่งหรือผู้รับ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การสื่อความหมายทางตรง (Direct Communication) และการสื่อความหมายทางอ้อม (Indirect Communication)

3. จำแนกตามพฤติกรรมในการโต้ตอบ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อความหมายทางเดียว (One-way Communication) และการสื่อความหมายสองทาง (Two-way Communication)

การสื่อความหมายอาจล้มเหลวได้เนื่องจากอุปสรรคด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ (เจนอักษร ดวนใหญ่, 2553)

1. ผู้ส่งขาดความสามารถในการเข้ารหัส (Encode) หรือแปลความต้องการของตนเป็นสัญลักษณ์หรือสัญญาณต่าง ๆ ได้

2. ความบกพร่องของสื่อหรือช่องทาง การเลือกใช้สื่อและช่องทางที่ไม่เหมาะสม จะทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อความหมายลดลงได้

3. อุปสรรคจากสิ่งรบกวน (Noise) มี 2 ประเภท คือ สิ่งรบกวนภายนอก เช่น เสียงดัง รบกวน อากาศร้อน กลิ่นไม่พึงประสงค์ แสงแดด ฝนสาด และสิ่งรบกวนภายใน เช่น ความเครียด อารมณ์ขุ่นมัว อาการเจ็บป่วย ความวิตกกังวล

4. ผู้รับ ขาดความสามารถในการถอดรหัสสาร อันเนื่องมาจากสาเหตุต่อไปนี้

4.1 อุปสรรคด้านภาษา (Verbalism)

4.2 ความขัดแย้งกับประสบการณ์เดิม (Referent Confusion)

4.3 ขีดจำกัดของประสาทสัมผัส (Limited Perception)

4.4 สภาพร่างกายไม่พร้อม (Physical Discomfort)

4.5 การไม่ยอมรับ (Reject)

4.6 จินตนาการ (Image) ไม่ต้องกันกับผู้ส่งสาร

5. อุปสรรคด้านสาร ซึ่งมีอุปสรรคหลายอย่างที่จะช่วยเสริมให้การสื่อความหมาย ประสบผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น เช่น

5.1 สารที่มีความเด่น แปลกใหม่

5.2 ไม่สร้างความลำบากให้กับผู้รับ

5.3 ให้แรงจูงใจ เช่น การให้รางวัล

5.4 เป็นแกนรวมประสบการณ์ของผู้ส่งและผู้รับ

5.5 ตรงกับความต้องการของผู้รับ

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมการสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหว เกิดจากความคิดความรู้สึกและการกระทำของบุคคล โดยไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติแต่เกิดจากสัญชาตญาณการเรียนรู้ทางสังคม ก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกับบุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลก็ได้

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการสื่อสารแล้วนั้น ผู้วิจัยจะได้นำมาเป็นกรอบในการศึกษาถึง พฤติกรรมในการสื่อสารของผู้ปกครองทางการได้ยืมว่ามีวัตถุประสงค์ของการใช้สื่อออนไลน์อย่างไร เช่น เพื่อให้ข่าวสารและความรู้ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนทัศนคติ หรือเพื่อความบันเทิง เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อออนไลน์

สื่อออนไลน์ (Online Media) หมายถึง สื่อที่เป็นสื่อทางเลือก สื่อเสริมหรือสื่อใหม่ เข้าถึงได้ตลอดเวลา โต้ตอบกับผู้รับสารได้ในทันที จัดเก็บสารสนเทศไว้ได้โดยง่าย เช่น เครือข่าย อินทราเน็ต (Intranet) เอ็กทราเน็ต (Extranet) บริการส่งข้อความสั้น (SMS) บริการส่งข้อความสื่อผสม (MMS) เน้นความสดใหม่ของข่าว, เน้นข่าวเชิงลึก (ข่าวเชิงสืบสวน), เน้นส่วนร่วมผู้อ่านผ่านกระดานข่าว (web board), เน้นส่วนร่วมโดยสร้างพื้นที่ส่วนตัวหรือ Blog, เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าวเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ (สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ, 2552)

สื่อออนไลน์ (Online Media) มีบทบาทกับสังคมปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ข้อมูลข่าวสารบนสื่อออนไลน์ซึ่งมีอยู่มากมายนี้ มีทั้งข้อมูลจริง ข่าวลือ และ ข่าวลวง เนื่องจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถทำหน้าที่ได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยมีสื่อใหม่ (New Media) อาทิ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ ยูทูป เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ซึ่งนอกจากจะเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังมีบทบาทในการกำหนดประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ดังนั้น สื่อออนไลน์จึงมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนพฤติกรรมการเสพข้อมูลข่าวสารของผู้คนในยุคปัจจุบัน ขณะที่ สื่อสิ่งพิมพ์ดั้งเดิม หรือ สื่อกระแสหลัก ก็ให้ความสำคัญกับการผลิตข่าวออนไลน์มากขึ้น และลดปริมาณการผลิตสิ่งพิมพ์ตามความต้องการที่ลดลงเช่นกัน นอกจากนี้ สื่อประเภททีวี ก็มีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปด้วยการผลิตข้อมูลเพื่อเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชมข้อมูลย้อนหลังในรูปแบบคลิปวิดีโอ รวมถึงการพัฒนาไปสู่ระบบทีวีดิจิทัล (สุดที่วัล สุกใส, 2558)

สื่อออนไลน์กับบทบาทในการกำหนดประเด็นทางสังคมว่า สื่อออนไลน์สามารถแบ่งปันข่าวสารกันได้ง่าย โดยมี 8 ช. เข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน ดังนี้(ชาม เชื้อสถาปนศิริ, 2558)

1. ชม ติดตามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น ทั้ง ดู ฟัง อ่าน และ เขียน
2. เชื่อม มีการเชื่อมโยงกับสังคมมากขึ้น ทั้ง บุคคลที่เรารู้จัก ดารา นักการเมือง หรือบุคคลที่เป็นที่รู้จักของสังคม
3. แชนจ์ แบ่งปันข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ไปสู่เพื่อนและสังคมมากขึ้น
4. ใช้ มีการใช้สื่อและอุปกรณ์การสื่อสาร เป็นกิจวัตรประจำวันจนแทบจะขาดไม่ได้ ทั้ง สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โน้ตบุ๊ก กล้องดิจิทัล
5. ชอบ สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความรัก ชอบ โกรธ อคติ

6. ช่วย เป็นช่องทางในการให้ความช่วยเหลือ และส่งต่อสิ่งดีๆ ให้กันได้มากขึ้น

7. เชื่อม เป็นการเชื่อมต่อกับกลุ่มลัทธิของผู้คนต่างๆ ได้มากขึ้น

8. ชีพ มีการใช้สื่อออนไลน์เป็นประจำ จนมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน

สื่อสังคมออนไลน์(Social Media) คือ ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดสำหรับคนยุคใหม่ โดยการรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือสังคมผ่านทางเว็บไซต์ โดยในยุคปัจจุบันคงไม่มีใครปฏิเสธได้แล้วว่า เครื่องมือชนิดนี้มีประโยชน์อย่างมากที่ช่วยให้คนเรานั้นติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวมเร็วมากยิ่งขึ้น การได้รับข่าวสารได้ทันถ่วงที

สื่อสังคมออนไลน์(Social Media) ยังเป็นแหล่งรวมพลังในการต่อต้านหรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคม การรวมตัวกันของกลุ่มคน หรือ มวลชน ที่ต้องการบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ประกอบด้วย 7 ประเด็นหลักๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย (สุดที่วัล สุกใส, 2558)

1. ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถสร้างสรรค์ “สาร” ด้วยตนเองเพื่อแบ่งปันผู้อื่น
2. ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นผู้ควบคุมความคิดเห็นสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ตหรือสื่อออนไลน์
3. ผู้บริโภคมีบทบาทในการสร้างผลิตภัณฑ์ เพื่อสนองความต้องการของตนเองมากขึ้นผ่านการแสดงความคิดเห็นบนสื่อออนไลน์
4. สังคมที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความเท่าเทียมกัน โดยวัดกันที่ความสามารถและคุณภาพ
5. ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ สามารถพัฒนาต่อเติมโปรแกรมปฏิบัติการร่วมกันได้ในระบบเปิด

6. ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมีแรงจูงใจสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์

7. ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสร้างสังคมชุมชนเสมือน เพื่อแบ่งปันข้อมูลกันอย่างเสรี

ถ้าพูดถึงจุดเด่นของ Social media ที่ทำให้ได้รับความนิยมอย่างมากคือ การที่ทุกคนสามารถเป็นได้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร ทุกคนสามารถบอกถึงความคิด ความต้องการ จุดประสงค์ของตัวเองได้อย่างอิสระ ไม่ถูกจำกัดไว้เหมือนในอดีตที่สามารถรับฟังได้เพียงอย่างเดียว ทำให้หลายๆหน่วยงานมักนำเอา Social media มาปรับใช้ เพื่อสร้างช่องทางสื่อสารให้กับตัวธุรกิจและยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ลูกค้า

สื่อออนไลน์เป็นรูปแบบเว็บไซต์ในการสร้างเครือข่ายสำหรับผู้ใช้งานในอินเทอร์เน็ต เขียนและอธิบายความสนใจ และกิจการที่ได้ทำ และเชื่อมโยงกับความสนใจและกิจกรรมของผู้อื่น ในบริการเครือข่ายสังคมมักจะประกอบไปด้วยการแชท ส่งข้อความ ส่งอีเมล วีดีโอ เพลง อัฟโหลดรูป บล็อก ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 7 กลุ่ม ดังนี้ (ณัฐพล บัวอุไร, 2554 อ้างถึงใน กันตพล บันทัดทอง, 2557)

- 1) Publish การเผยแพร่ข้อมูล เอกสาร หรือบทความ
- 2) Share การแบ่งปันข้อมูล รูปภาพ หรือความรู้
- 3) Discuss สังคมในการระดมความคิด
- 4) Commerce เครือข่ายสังคมที่เกี่ยวกับธุรกิจ
- 5) Location การแบ่งปันสถานที่ที่น่าสนใจ
- 6) Network เครือข่ายเพื่อน ธุรกิจ งาน
- 7) Game เครือข่ายเกมส์

สื่อสังคมออนไลน์ เป็นสื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสาร ในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยตนเอง ซึ่งสามารถแบ่งสื่อสังคมออนไลน์ออกเป็นประเภทต่างๆ ที่ใช้กันบ่อยๆ คือ บล็อก (Blogging) ทวิตเตอร์และไมโครบล็อก (Twitter and Microblogging) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) และการแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing)

1. บล็อก (Blogging) บล็อกมาจาก Web+Log แล้วย่อเหลือBlog คือ ประเภทของระบบการจัดการเนื้อหา ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เขียนบล็อกเผยแพร่และแบ่งปันบทความของตนเอง โดยบทความที่โพสต์ลงบล็อก เป็นการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนบล็อก ซึ่งจุดเด่นของบล็อก คือ การสื่อสารถึงกันอย่างเป็นกันเองระหว่างผู้เขียนและผู้อ่านบล็อกผ่าน การแสดงความคิดเห็น (Comment) (อ้างถึงใน นายวสิษฐพัชร วาฤทธิและคณะ, 2557)

1.1 ข้อดีของการทำบล็อก

1.1.1 สร้างง่ายไม่เสียเงิน ไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับภาษาคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการสร้างเว็บไซต์ ไม่ต้องซื้อหนังสือเกี่ยวกับการสร้างเว็บไซต์เล่มใดซึ่งช่วยลดเวลาที่ใช้ในการสร้างเว็บไซต์ส่วนตัวของเราได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังไม่มีค่าใช้จ่ายในการเช่าพื้นที่บนอินเทอร์เน็ตอีกด้วย

1.1.2 เป็นสื่อที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้เขียนเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เพื่อเสนอให้สาธารณชนได้รับรู้

1.1.3 เป็นเครื่องมือช่วยในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การเสนอข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์กร เป็นต้น

1.1.4 เป็นแหล่งความรู้ใหม่ ๆ ที่ถูกต้องและชัดเจน จากผู้เขียนบล็อกมักจะเขียนถึงเรื่องที่ตัวเองถนัด ชอบ และมีความรู้เฉพาะด้าน ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ การค้นหาข้อมูลเฉพาะด้านในบล็อกต่าง ๆ จึงทำให้เรากันพบความรู้และผู้มีความรู้ ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น

1.1.5 ทันทต่อเหตุการณ์ในโลกปัจจุบัน เพราะข่าวสารความรู้ มาจากผู้คนมากมายทั่วโลกและมักจะเปลี่ยนแปลงได้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบันเสมอ

1.1.6 เจ้าของบล็อกมีอิสระที่จะเสนอ อะไรก็ได้ ที่ไม่ไปก้าวก้าวบุคคลอื่นที่ไม่ผิดกติกาของผู้ให้บริการบล็อกที่เราทำอยู่ ที่ไม่ผิดกฎหมายและศีลธรรม ประเพณีที่ดีงาม

1.1.7 เปิดโอกาสให้บล็อกเกอร์ได้รับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้โดยอิสระจะรับไว้ จะไม่อ่านจะตอบ จะลบก็ขึ้นอยู่กับวิจารณญาณของเจ้าของบล็อก

1.1.8 ผู้ที่สร้างบล็อกสามารถ ปรับแต่งบล็อกให้เป็นรูปแบบที่ตนต้องการได้โดยไม่ต้องมีความรู้ในเรื่องภาษาคำสั่งของโปรแกรมมากมาย

1.1.9 พอเจเพื่อนใหม่ สามารถสร้างเครือข่าย ชุมชนสัมพันธ์ระหว่างบล็อกเกอร์ที่มีความคิดความสนใจ ความรู้สึก ร่วมกันได้

1.1.10. เป็นเหมือนบันทึกประจำวันเป็นที่เก็บข้อมูลขององค์กร

ข้อเสียของการทำบล็อก

1.2.1. เจ้าของบล็อกมีอิสระในการนำเสนอบทความ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบจากใครก่อนอาจโพสต์เรื่องที่ไม่เหมาะสมได้ ซึ่งเจ้าของบล็อกต้องมึกคิดทำให้ตัวเองหรือใช้จริยธรรมของแต่ละบุคคล ความมีเหตุมีผล ความระมัดระวัง รอบคอบในการโพสต์ข้อความต่าง ๆ

1.2.2. เนื้อหาที่อยู่ในบล็อก หากไม่ใช่ผลงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ ที่ทำตามหลักวิชาการหรือตัวบทกฎหมายก็อาจมีความน่าเชื่อถือน้อย หากเกิดความผิดพลาดใดๆ ผู้ที่นำข้อมูลไปใช้อ้างอิงอาจประสบปัญหาได้

1.2.3. เปิดโอกาสให้พวกที่ไม่หวังดี เข้ามาเปิดบล็อก ก่อกวน หรือผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันมาอยู่ร่วมในชุมชนเดียวกัน เพิ่มโอกาสให้มีการแสดงออกถึงการขัดแย้งอย่างไม่เป็นเหตุผล สร้างความไม่สามัคคีทะเลาะกันได้

2. ทวิตเตอร์และไมโครบล็อก (Twitter and Micro blogging)

ไมโครบล็อก คือ รูปแบบหนึ่งของบล็อกที่มีการจำกัดขนาดของการโพสต์ในแต่ละครั้งซึ่งทวิตเตอร์เป็นไมโครบล็อกที่จำกัดการโพสต์แต่ละครั้งพิมพ์ได้ไม่เกิน 140 ตัวอักษร ในปัจจุบันทวิตเตอร์เป็นที่นิยมใช้งานของผู้คนเพราะใช้งานง่าย และใช้เวลาไม่มากนัก รวมทั้งเป็นที่นิยมขององค์กรต่างๆ ที่ใช้ทวิตเตอร์ในการแจ้งกิจกรรมต่างๆ และความเคลื่อนไหวของธุรกิจ เพื่อไม่ให้ขาดการติดต่อกับสังคม ซึ่งหากต้องการมีเลขที่บัญชี(Account) สำหรับทวิตเตอร์สามารถเข้าไปสมัครได้ที่เว็บไซต์ของ Twitter (<http://twitter.com>) (อ้างอิงใน พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์, 2553) ในส่วนของข้อดีและข้อด้อยของ Twitter จะกล่าวได้ดังนี้

2.1 ข้อดี ของTwitter (ทวิตเตอร์)

2.1.1. ทวิตเตอร์สามารถแชร์ข้อมูลข่าวสาร รูปภาพได้รวดเร็ว เพียงแค่ทวิตข้อความ Follower ของคุณก็จะทราบทันที

2.1.2. ผู้ใช้สามารถอัปเดตเหตุการณ์ที่กำลังเป็นประเด็นที่ชาวทวิตเตอร์กำลังพูดถึงได้โดยดูจาก Trending เช่น การติดแท็กไว้อาลัยให้เนลสัน แมนเดลา โดยใช้แท็ก #RIPNelson Mandela และยังมีอีกแท็กศิลปินเกาหลีสุดฮอตของวันนี้คือ #SuperJuniorTheLastManStanding

2.1.3. สามารถแบ่งปันทวิตที่เราชอบและข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ได้โดยการรีทวิต

2.1.4. ทวิตเตอร์เป็นพื้นที่ที่แสดงความเป็นตัวเอง โดยจะทวิตบ่นหรือแชร์เรื่องราวอะไรก็ได้

2.1.5. การอ่านข่าวในทวิตเตอร์จะสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ไม่ว่าจะเห็นด้วยหรือไม่และยังได้รับรู้ความคิดเห็นของผู้ที่ใช้ทวิตเตอร์คนอื่นๆ

2.2 ข้อจำกัด

2.2.1. การรีทวิต (Retweet) ข่าวสารที่ไม่มีที่มาหรือไม่ได้ตรวจสอบว่าเป็นเรื่องจริงหรือไม่ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นได้

2.2.2. หากทวิตข้อความหรือรีทวิต (Retweet) มากเกินไป อาจทำให้ผู้ติดตามรำคาญได้

2.2.3. ทวิตเตอร์นั้นเป็นไมโครบล็อก ซึ่งสามารถทวิตข้อความได้ไม่เกิน 140 ตัวอักษร หากผู้ใช้งานต้องการทวิตข้อความมากกว่า 140 ตัวอักษรจะต้องใช้ tweet longer หรือ twiffo

2.2.4. ถ้าผู้ใช้งานทวิตข้อความหลายข้อความและรีทวิตอีกจำนวนมากจะประสบปัญหาติดลิมิต ซึ่งก็จะทวิตและรีทวิตไม่ได้ไปชั่วครา

3. เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) คือ เว็บไซต์ที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทั้งที่รู้จักมาก่อนหรือรู้จักภายหลังทางออนไลน์ซึ่งเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์แต่ละแห่ง มีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป แต่ส่วนประกอบหลักที่มีเหมือนกัน คือ โปรไฟล์ (Profiles - เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของบัญชี) การเชื่อมต่อ (Connecting - เพื่อสร้างเพื่อนกับคนที่รู้จักและไม่รู้จักทางออนไลน์) และการส่งข้อความ (Messaging - อาจเป็นข้อความส่วนตัว หรือข้อความสาธารณะ) เป็นต้น โดยมี Facebook (<http://www.facebook.com>) เป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน (อ้างถึงใน พิชิต วิจิตรบุญรักษ์, 2553)

3.1 ข้อดีของเครือข่ายสังคมออนไลน์

3.1.1. สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้

3.1.2. เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตัวเอง เช่น งานเขียน รูปภาพ วิดีโอต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามารับชมและแสดงความคิดเห็น

3.1.3. ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือบริการลูกค้าสำหรับบริษัทและองค์กรต่างๆ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า

3.1.4. ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งาน เกิดการจ้างงานแบบใหม่ๆ ขึ้น

3.1.5. คลายเครียดได้สำหรับผู้ที่ต้องการหาเพื่อนคุยเล่นสนุกๆ

3.1.6. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนสู่เพื่อนได้

3.2 ข้อเสียของเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่

3.2.1. เว็บไซต์ให้บริการบางแห่งอาจจะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หากผู้ให้บริการไม่ระมัดระวังในการกรอกข้อมูล อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำมาใช้ในทางเสียหาย หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้

3.2.2. Social Network เป็นสังคมออนไลน์ที่กว้าง หากผู้รู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือขาดวิจารณญาณ อาจโดนหลอกลวงผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการนัดเจอกันเพื่อจุดประสงค์ร้าย ตามที่เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์

3.2.3. เป็นช่องทางในการถูกละเมิดลิขสิทธิ์ ขโมยผลงาน หรือถูกแอบอ้าง เพราะ Social Network Service เป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงาน รูปภาพต่างๆ ของเราให้กับบุคคลอื่น ได้ดูและ แสดงความคิดเห็น

3.2.4. ข้อมูลที่ต้องกรอกเพื่อสมัครสมาชิกและแสดงบนเว็บไซต์ในรูปแบบ Social Network ยากแก่การตรวจสอบว่าจริงหรือไม่ ดังนั้นอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่กำหนดอายุการสมัครสมาชิก หรือการถูกบล็อกโดยบุคคลที่ไม่มีตัวตนได้

3.2.5. ผู้ใช้ที่เล่น social network และอยู่กับหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานอาจ สายตาเสียได้หรือบางคนอาจตาบอดได้

3.2.6. ถ้าผู้ใช้งมกมุ่นอยู่กับ social network มากเกินไปอาจทำให้เสียการเรียนหรือ ผลการเรียนตกต่ำลงได้

3.2.7. จะทำให้เสียเวลาถ้าผู้ใช้ใช้อย่างไร้ประโยชน์

4. การแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing)

เว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ผู้ใช้งานสามารถทำการ อัปโหลด (Upload) ไฟล์สื่อผสม (Multimedia) ขึ้นสู่เว็บไซต์เพื่อแบ่งปันข้อมูลแก่ผู้ใช้ทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันได้รับความนิยมมากเพราะด้วยความที่เป็นสื่อผสมเอง ไม่ว่าจะเป็น รูป สไลด์หรือวิดีโอ รวมทั้งการใช้งานก็ง่ายขึ้นเมื่อมีกล้องดิจิทัลและกล้องวิดีโอ ที่เป็นเครื่องมือที่นำมาสู่การได้ไฟล์ สื่อผสมแบบต่างๆ ออกมา เว็บไซต์ประเภทนี้ที่ได้รับความนิยมมากคือ YouTube (อ้างถึงใน พิษิต วิจิตรบุญยรักษ์, 2553)

4.1 ข้อควรระวังและอันตรายที่เกิดขึ้นในการใช้ Social Media

4.1.1. ระวังการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวที่คุณแบ่งปันใน Facebook, twitter เพราะการที่คุณเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับตัวคุณมากเกินไป อย่างเช่น วันเดือนปีเกิด อาชีพ นั้นจะเป็นช่องทางให้มิจฉาชีพ หรือผู้ประสงค์ร้ายนำข้อมูลของคุณไปใช้ในการยืนยันข้อมูลทางการเงิน เบอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือรายละเอียดของที่อยู่อาศัย

4.1.2 การโพสต์แจ้งสถานะต่างๆ ผ่าน โฟร์สแควร์, Check in ใน Facebook ว่า กำลังจะไปไหน ไปนานเท่าไร การแชร์ข้อมูลเหล่านี้เป็นช่องทางที่ทำให้ มิจฉาชีพมาเยี่ยมบ้าน เวลาที่คุณไม่อยู่ก็ได้ หรือผู้ไม่ประสงค์ดีมาดักทำร้าย หรือลักพาตัวก็ได้จากการเชิญชวนของเราเอง

4.1.3 การล่อลวง หรือหลอกลวง ผ่าน โซเชียลมีเดียจากเพื่อนที่เราไม่รู้จักระหว่างจะ มาตีสนิทด้วยจุดประสงค์ใดๆ ก็ตาม เราไม่ควรรับแอดคนที่ไม่รู้จักระหว่าง คุณต้องพิจารณาให้ดีก่อนรับ ใครเป็นเพื่อน และไม่ควรไปพบเพื่อนที่รู้จักกันในโซเชียลมีเดีย โดยที่คุณไม่รู้จักระหว่าง

4.1.4 การใช้โซเชียลมีเดียเป็นที่ปล่อยไวรัส สแปม โทรเจน หรือ สคริปต์ต่างๆ ผ่านลิงก์ที่แนบมาในข้อความที่ส่งมาให้คุณ ถ้าคุณไม่แน่ใจอย่าคลิกลิงก์นั้น แม้ว่าลิงก์นั้นจะมาจากเพื่อนของคุณก็ตาม อย่าคลิกลิงก์ ตรวจสอบข้อความนั้นทั้งเพื่อความปลอดภัย

4.1.5 การโพสรูปสิ่งของที่มีค่า หรือสิ่งที่แสดงถึงทรัพย์สินสมบัติ ซึ่งทำให้คุณกลายเป็นเป้าหมายในการชิงทรัพย์ หรือการโพสรูปวางหวาดที่ล่อตาล่อใจมีจลาชีพ หรือนักก่อกวน (Stalker) ให้ติดตาม หรือพยายามทำร้ายเราเพราะความชื่นชมในเครือข่ายสังคมออนไลน์ก็เป็นการนำภัย มาสู่ตัวเองได้

4.1.6 ระวังการแสดงความคิดเห็นที่นำมาสู่ความแตกแยก การโพสต์ข้อความซึ่งพาดพิงถึงบุคคลที่ 3 ในทางเสียหาย อย่าปักใจเชื่อสิ่งที่ได้ยิน ได้อ่านจากโซเชียลมีเดีย โดยเฉพาะข้อความที่แชร์กันมาเรื่อยๆ หรือข่าวลือ อื่นๆ ในเครือข่ายสังคมออนไลน์

4.1.7 ระวังการเชื่อมต่อแอคเคาท์ Facebook, Twitter ของคุณ กับ แอปพลิเคชันต่างๆ ที่เพื่อนส่งมาให้ เพราะอาจจะมีไวรัส หรือมีแอปพลิเคชัน แปลกปลอมที่เข้าขโมยข้อมูลของคุณได้จากในเครือข่ายสังคมออนไลน์

การเจริญเติบโตของเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ (Social Media) นั้นทำให้เกิดปรากฏการณ์ การแบ่งปันข้อมูลและการกระจายข่าวสารอย่างรวดเร็วในโลกออนไลน์ซึ่งมีทั้ง ข่าวสารในด้านที่ดี และในด้านลบ ซึ่งเราต้องใช้วิจารณญาณ ในการรับข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น และแพร่กระจายข่าวสารใด ที่เป็นเรื่องละเอียดอ่อน หรือเรื่องที่จะนำความเดือดร้อนมาสู่ตนเอง และผู้อื่นนั่นเอง

จากการทบทวนแนวคิดสื่อออนไลน์ข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจะได้นำมาวิเคราะห์การใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยิน ว่ามีรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ปกครองทางการได้ยินต่อวิธีการใช้สื่อออนไลน์ และข้อมูลพื้นฐานในการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยินว่าเป็นเช่นใด โดยเฉพาะการใช้สื่อออนไลน์ในปัจจุบันที่มีทั้งคุณและโทษต่อผู้ใช้แล้วนั้น พวกเขาสามารถหลีกเลี่ยงที่คุกคามได้หรือไม่ อย่างไร

2.4 แนวคิดผู้ปกครองทางการได้ยิน

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน หมายถึง ผู้ที่สูญเสียสมรรถภาพทางการได้ยินเนื่องจากอวัยวะการได้ยินเช่น ประสาทหูเสื่อมหรือพิการทำให้ไม่ได้ยินเสียงต่างๆ หรือได้ยินไม่ชัด และสูญเสียการได้ยินระหว่าง 26 - 90 เดซิเบล ทำให้มีผลกระทบต่อบุคคลนั้นๆ ลักษณะของความบกพร่องทางการได้ยินสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

1. หูตึง (Hard of Hearing) หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือ การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยินจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยินเมื่อทำการวัดการได้ยินที่ความถี่ 500 1000 และ 2000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียงตั้งแต่ 40 จนถึง 90 เดซิเบล (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2553,น.34) คนหูตึง หมายถึง บุคคลที่มีการได้ยินเหลืออยู่เพียงพอที่จะได้ยินการพูดผ่านทาง การได้ยินโดยทั่วไปจะใส่เครื่องช่วยฟัง ซึ่งหากตรวจวัดการได้ยินจะมีการสูญเสียการได้ยินน้อยกว่า 90 เดซิเบลลงมาถึง 26 เดซิเบล

2. หูหนวก (Deafness) หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เป็นผลมาจากความบกพร่องในการได้ยินจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยินเมื่อทำการวัดการได้ยินที่ความถี่ 500 1000 และ 2000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียง ตั้งแต่ 90 เดซิเบล ขึ้นไป (สำนักส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ,2553,น.34) คนหูหนวก หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถเข้าใจการพูดผ่านทาง การได้ยินไม่ว่าจะใส่หรือไม่ใส่เครื่องช่วยฟัง ซึ่งหากตรวจวัดการได้ยินจะมีการสูญเสียการได้ยินน้อยกว่า 90 เดซิเบล ลงมาถึง 26 เดซิเบล (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี,2547)

ตารางที่ 2.1 แสดงระดับการได้ยินของหู

ระดับการได้ยิน	วัดการได้ยิน	ลักษณะอาการ
ระดับที่ 1 หูปกติ	0 – 25 เดซิเบล	ได้ยินเสียงพูดกระซิบเบาๆ
ระดับที่ 2 หูตึงเล็กน้อย	26 – 40 เดซิเบล	ไม่ได้ยินเสียงพูดเบาๆ แต่ได้ยินเสียงพูดปกติ อาจใช้เครื่องช่วยฟังบางโอกาส เช่น เรียนหนังสือ
ระดับที่ 3 หูตึงปานกลาง	41 – 55 เดซิเบล	ไม่ได้ยินเสียงปกติ ต้องพูดดังกว่าปกติจึงจะได้ยิน จำเป็นต้องใช้เครื่องช่วยฟังขณะพูดคุย
ระดับที่ 4 หูตึงมาก	56 – 70 เดซิเบล	พูดเสียงดังแล้วยังไม่ได้ยิน จำเป็นต้องใช้เครื่องช่วยฟังตลอดเวลา
ระดับที่ 5 หูตึงรุนแรง	71 – 90 เดซิเบล	ต้องตะโกนหรือใช้เครื่องขยายเสียงจึงจะได้ยินแต่ได้ยินไม่ชัด
ระดับที่ 6 หูหนวก	91 เดซิเบลขึ้นไป	ตะโกนหรือใช้เครื่องขยายเสียงแล้วยังไม่ได้ยิน และไม่เข้าใจความหมาย

ลักษณะของบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน โดยทั่วไปสามารถสังเกตได้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ (เกยูร วงศ์ก้อม, 2548, น.8)

1. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินอาจจะมีปัญหาในการพูดคือ พูดได้น้อย หรือพูดไม่ชัด ต้องใช้ภาษาท่าทางหรือภาษามือ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่สูญเสียการได้ยิน เช่น หากบุคคลสูญเสียการได้ยินตั้งแต่กำเนิดอาจจะมีปัญหาในการพูดมากกว่าบุคคลที่สูญเสียการได้ยินหลังจากมีภาษาพูดแล้ว และการที่ได้รับบุคคลได้รับการสอนพูดตั้งแต่เด็กหรือไม่

2. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินอาจจะมีปัญหาในการใช้ภาษา กล่าวคือใช้ภาษาค่อนข้างจำกัดและไม่ถูกหลักไวยากรณ์ รู้คำศัพท์ต่างๆ ในวงจำกัด ไม่สามารถนำคำศัพท์ไปใช้ในประโยคที่หลากหลายหรือต่างสถานการณ์ อาจจะมีคำสลับที่คำ หรือข้อความในประโยคที่ส่งผลให้การเขียนบกพร่องด้วย เช่น “เหตุหมาย” หรือ “กระเพาะ” เป็น “กระเฉเพาะ”

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินส่วนใหญ่จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากความบกพร่องในการฟังทำให้มีทักษะทางภาษาจำกัด และวิธีการสอนและการวัดผลของครูที่ไม่เหมาะสม

4. การปรับตัว บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินมีปัญหาในการปรับตัว เนื่องจากไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นให้เข้าใจ เกิดความคับข้องใจและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา

5. ลักษณะอื่นๆ ได้แก่

เวลาฟังมักจะจ้องมองปาก หรือจ้องหน้าผู้พูด

เสียงพูดแปลก อาจเป็นเสียงต่ำ หรือแหบผิดปกติ

ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้

ไม่มีปฏิกริยาต่อเสียงที่ดังๆ เช่น เสียงดนตรี เสียงแตรรถยนต์ เป็นต้น

สำหรับคนหูหนวกซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความบกพร่องทางการสื่อสารนั้น คำว่า “สื่อ” หมายถึงทั้งสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก (ศรียา นิยมธรรม, 2541) ดังนั้น สื่อทางการศึกษาที่สำคัญและสอดคล้องกับวิธีการรับรู้ของคนหูหนวก อาจแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. สื่อที่รับรู้ได้ด้วยการเห็น คนหูหนวกสามารถรับรู้หรือเรียนรู้ด้วยการเห็น การดูและการอ่าน เช่น ดัชนีหนังสือ ภาษาเขียน รูปภาพ วัตถุ อุปกรณ์และภาษาท่าทางเช่นเดียวกับคนทั่วไป แต่สำหรับคนหูหนวกภาษาท่าทางเป็นสื่อที่สำคัญโดยเฉพาะการทำมือในลักษณะต่างๆ ที่เรียกว่า “ภาษามือ”

ภาษามือ คือ ภาษาและเครื่องมือในการสื่อสารของคนหูหนวก โดยใช้มือเป็นการสื่อความหมายและถ่ายทอดอารมณ์แทนการพูด รวมทั้งมีการแสดงสีหน้าและกิริยาท่าทางประกอบเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจทำมือ ซึ่งส่วนประกอบของภาษามือมีอยู่ 5 อย่าง คือ

1. ท่ามือ (Hand shape) คือ การท่ามือเป็นท่าต่างๆ ได้แก่ กำมือ แบนมือ กางนิ้ว รวมนิ้ว
จับนิ้ว

2. ระดับของมือ (Position) ระดับของมือจะให้ความหมายที่ต่างกันถึงแม้ว่าใช้ท่ามือ
เหมือนกัน เช่น ใช้นิ้วชี้ที่หน้าอก หมายถึง ฉัน ถ้าชี้ที่ขมับ หมายถึง รู้

3. ทิศทางการหันของมือ (Location) เช่น การใช้นิ้วชี้เข้ามาที่ตัวผู้พูด หมายถึง ฉัน แต่ถ้า
ชี้ออกไปที่คนที่พูดด้วย หมายถึง คุณ

4. การเคลื่อนไหวของมือ (Movement)

5. การแสดงสีหน้า (Facial Expression) เพื่อช่วยสื่อความหมายหรือถ่ายทอดอารมณ์
ความรู้สึก

ภาษามือที่ใช้ในประเทศไทยมี 2 แบบ คือ ภาษามือไทย (Thai Sign Language) และท่า
มือตามภาษาไทย (Signed Thai) ภาษามือไทยเป็นภาษาที่มีโครงสร้างทางภาษาและไวยากรณ์เป็น
ของตนเอง ซึ่งมีโครงสร้างและไวยากรณ์แตกต่างจากภาษาไทยอย่างสิ้นเชิงและถือว่าภาษามือไทย
เป็นภาษาแรกและภาษาพูดของคนหูหนวกไทย และเป็นภาษาประจำชาติของคนหูหนวกไทยอีก
ด้วย สำหรับท่ามือตามภาษาไทยเป็นการใช้ท่ามือตามคำศัพท์ของภาษามือไทยหรือการสะกดคำที่
ละตัวอักษรตามภาษามือไทย โดยใช้โครงสร้างและไวยากรณ์แบบภาษาไทยหรือภาษาพูด ซึ่งคนหู
หนวกจะมีปัญหาอย่างมากกับการทำความเข้าใจความหมายของท่ามือตามภาษาไทย ดังนั้นจึงกล่าว
ได้ว่า สื่อที่ดีที่สุดสำหรับคนหูหนวกต้องเป็นสื่อที่เป็นภาษาของคนหูหนวกเอง ซึ่งคือ “ภาษามือ
ไทย”

2. สื่อที่มีทั้งเสียง และภาพ คนหูหนวกสามารถมองเห็นภาพได้เช่นเดียวกับคนทั่วไป
แต่มีข้อจำกัดในการรับรู้จากเสียง ดังนั้น ในการใช้สื่อที่มีทั้งเสียงและภาพสำหรับคนหูหนวก เช่น
โทรทัศน์ วิทยุทัศน์ วีซีดี ภาพยนตร์ เป็นต้น ต้องจัดให้มีอักษรบรรยายคำพูดและเสียงที่มีอยู่ในสื่อไว้
ได้ภาพนั้น (Caption) นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญสำหรับคนหูหนวกที่จะช่วยสื่อ
ความหมาย แปลสื่อเสียงที่ต้องใช้การได้ยินให้อยู่ในรูปสื่อที่รับรู้ด้วยตา นั่นคือ “ล่ามภาษามือ”

ดังนั้น ในกรณีที่ เป็นสื่อที่มีทั้งเสียงและภาพอาจจัดให้มีการบันทึกภาพล่ามภาษามือไว้ที่
มุมของภาพเพื่อให้คนหูหนวกดูภาพของสื่อและดูล่ามภาษามือไปพร้อมๆ กัน โดยล่ามภาษามือทำ
หน้าที่ฟังเสียงพูดและเสียงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสื่อพร้อมกับทำท่าภาษามือถ่ายทอดให้คนหูหนวก
เข้าใจ

3. สื่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สื่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับคนหูหนวก ได้แก่
โปรแกรมชุดการเรียนหรือคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในวิชาต่างๆ เพื่อให้คนหูหนวกสามารถศึกษาหรือ
ทบทวนบทเรียนด้วยตนเอง คอมพิวเตอร์ช่วยสอนนับว่าเป็นสื่อที่มีบทบาทสำคัญในการเรียนการ

สอน โดยคอมพิวเตอร์ช่วยสอนระบบมัลติมีเดียจะช่วยเสริมพัฒนาการทางการรับรู้ของคนหูหนวกที่อาศัยประสาทสัมผัสทางตาได้เป็นอย่างดี กล่าวคือรูปแบบของสื่อแบบมัลติมีเดียที่มีทั้งตัวหนังสือรูปภาพทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว รวมถึงภาพจากวิดีโอ ซึ่งเป็นการแสดงท่าภาษามือในเนื้อหาต่างๆ จะมีส่วนช่วยให้คนหูหนวกเข้าใจเรื่องราวในเนื้อหาวิชาที่สอนได้ดีกว่าแบบตัวหนังสือเพียงอย่างเดียวหรือตัวหนังสือกับภาษามือ นอกจากนี้การนำเอาระบบโต้ตอบกับผู้ใช้ (Interactive) มาผสมผสานเข้าด้วยกันอย่างลงตัวจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปทบทวนบทเรียนได้ด้วยตนเอง

ความต้องการพิเศษของบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินอาจมีความจำเป็นพิเศษทางการศึกษาดังนี้ (เกยูร วงศ์ก่อม, 2548)

1. เครื่องช่วยฟัง (Hearing aid) สำหรับคนหูตึงเพื่อช่วยขยายเสียงให้ดีขึ้น ปัจจุบันมีการพัฒนาเครื่องช่วยฟังและอุปกรณ์เสริมหลากหลายรูปแบบ
2. ฝึกการฟัง
3. ฝึกการพูดและการใช้ประสาทสัมผัสอื่นๆ
4. ฝึกการอ่านริมฝีปาก (Lip reading) ฝึกการสังเกตสีหน้า ท่าทางและการเคลื่อนไหวของกลุ่มสนทนาเพื่อช่วยให้เข้าใจความหมายในการสื่อสารได้ดีขึ้น
5. ฝึกภาษามือไทย (Thai sign language) และการสะกดนิ้วมือ (Finger spelling)

จากแนวคิดผู้บกพร่องทางการได้ยินนี้ ผู้วิจัยจะได้นำไปศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ว่ามีวัตถุประสงค์และวิธีการใช้สื่อออนไลน์รวมทั้งข้อมูลพื้นฐานต่อการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยินเป็นเช่นใด

2.5 วิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ได้มีการศึกษาไว้ ดังที่ผู้วิจัยจะขอนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ในการวิจัย ดังนี้

กรณีการศึกษาในด้านพฤติกรรมนั้น จิตประภา ศรีอ่อน และ เจนจิรา เทศทิม, 2548 ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้เวลาวันหยุดของคนหูหนวกในกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า คนหูหนวกในกรุงเทพมหานครมีวันหยุด 1-2 วัน ในหนึ่งสัปดาห์ กิจกรรมยามว่างในวันหยุดที่คนหูหนวกส่วนใหญ่ทำ คืองานส่วนตัว กิจกรรมยามว่าง และงานบ้าน พบว่าคนหูหนวกถึง 2 ใน 3 ทำกิจกรรมยามว่างในวันหยุด และทำกิจกรรมยามว่างทั้งใน และนอกบ้าน กิจกรรมยามว่างในบ้าน ได้แก่ ดูโทรทัศน์ นั่งคุยกัน อ่านหนังสือประเภทต่างๆ งานอดิเรก นั่งและนอนพักผ่อน

คู่มือทัศนศึกษา เกม สังกศรรค์ ออกกำลังกาย และดูกีฬา ส่วนกิจกรรมยามว่างที่ทำนอกบ้านเรียงลำดับมากไปหาน้อยได้แก่ การเที่ยวห้างสรรพสินค้า พบเพื่อน รongลงมาได้แก่ เล่นกีฬา ดูภาพยนตร์ พบญาติ รับประทานอาหาร และเดินรำ คนหูหนวกทำกิจกรรมยามว่างนอกบ้านมากกว่าคนทั่วไป และประเภทของกิจกรรมที่ทำก็แตกต่างกัน คนหูหนวกทำกิจกรรมยามว่างนอกบ้านโดยการเที่ยวห้างสรรพสินค้ามากที่สุด ในขณะที่คนทั่วไปทำกิจกรรมยามว่างนอกบ้านประเภทเล่นกีฬามากที่สุด รวมทั้งพบว่าคนหูหนวกมีกิจกรรมการพบเพื่อนในวันหยุดถึงร้อยละ 77.8 โดยไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศ อายุและสถานภาพสมรส คนทั่วไปทำกิจกรรมพบเพื่อนน้อยกว่า

ในด้านของ วลัยลักษณ์ คงนิล(2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ การแปลความหมาย การจดจำและอารมณ์จากการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ของคนหูหนวก ผลการศึกษาพบว่า คนหูหนวกมีความสามารถในการรับรู้ การแปลความหมายและการจดจำสารจากสื่อโทรทัศน์ได้ รวมทั้งมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่สังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก แต่ไม่ชัดเจนนัก โดยจะแสดงออกตามความเข้าใจเท่านั้น เมื่อเปรียบเทียบกับคนหูปกติทั้งในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และอุดมศึกษา พบว่า คนหูปกติมีความสามารถในการรับรู้ การแปลความหมาย และการจดจำดีกว่าคนหูหนวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นในระดับอุดมศึกษา ที่ความสามารถด้านการจดจำของคนสองกลุ่ม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ลักษณะเฉพาะของคนหูหนวก มีผลทำให้คนหูหนวกมีการรับรู้ การแปลความหมาย และการจดจำสารจากสื่อโทรทัศน์น้อยกว่าคนหูปกติ ในขณะที่การแสดงออกทางอารมณ์มีความคล้ายคลึงกัน

พนิต เงามาม (2541) ทำการวิจัยเรื่อง การพึ่งพาข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ของคนหูหนวก พบว่า คนหูหนวกมีการพึ่งพาสื่อต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง ข้อจำกัดด้านการสื่อสาร ไม่มีส่วนทำให้การเลือกพึ่งพาสื่อของคนหูหนวกถูกจำกัดแต่อย่างใด การนำเสนอเนื้อหาของสื่อที่มีทั้งภาพและคำบรรยายจะทำให้คนหูหนวกสามารถทำความเข้าใจต่อเนื้อหาที่สื่อนำเสนอได้ง่ายขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์ค่อนข้างบ่อย ประมาณ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ แต่น้อยกว่าการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ ส่วนนิตยสารภาพยนตร์ และวิดีโอ มีการเปิดรับนานๆ ครั้ง กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จากการเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อให้รู้ข่าวสารบ้านเมืองมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันสนใจอ่านเนื้อหาประเภทกีฬาและบันเทิงมากที่สุด และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้สื่อสิ่งพิมพ์นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับคนหูหนวกมากขึ้น และต้องการให้สื่อสิ่งพิมพ์มีการนำเสนอเนื้อหาโดยใช้ภาษาง่ายๆ ใช้ประโยคสั้น มีภาพประกอบที่สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน จัดหน้าให้อ่านง่ายและจบภายในหน้าเดียว

ศิริพร น้อยอำคาและปรีชา น้อยอำคา (2557) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบสื่อปฏิสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดสำหรับผู้ที่มีความพิการทางการได้ยินโดยยึดหลัก

องค์ประกอบการคิดวิเคราะห์ พบว่า รูปแบบสื่อปฏิสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิด สำหรับผู้ที่มีความพิการทางการได้ยิน โดยยึดหลักองค์ประกอบการคิดวิเคราะห์แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบที่ต้องทำงานประสานกันคือ 1) สิ่งเร้า 2) ส่วนเชื่อมโยงความรู้ และ 3) กระบวนการ ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการคิดของผู้พิการทางการได้ยินเมื่อใช้สื่อปฏิสัมพันธ์พบว่าสื่อปฏิสัมพันธ์สามารถส่งเสริมความสามารถในการคิดให้กับผู้พิการทางการได้ยินได้ เนื่องจากผู้พิการมีคะแนนจากการทดสอบด้วยแบบทดสอบแต่ละชุดแตกต่างกัน โดยคะแนนจากการทดสอบด้วยแบบทดสอบชุดที่สอง มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าแบบทดสอบชุดแรก คะแนนในการทดสอบครั้งที่สาม สูงกว่าการทดสอบครั้งที่สองและครั้งที่หนึ่ง แสดงให้เห็นว่าสื่อปฏิสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นตามรูปแบบที่ออกแบบสามารถทำให้ผู้พิการทางการได้ยินเรียนรู้ในแต่ละครั้ง มีผลกับคะแนนที่ทดสอบในแต่ละครั้ง ด้านการปฏิสัมพันธ์นั้นสื่อปฏิสัมพันธ์มีความเหมาะสมกับผู้พิการ มีวิธีการนำเสนอดึงดูดความสนใจ สามารถช่วยให้ผู้พิการนำไปคิดต่อได้ และสื่อสามารถเร้าความสนใจให้กับผู้พิการได้ โดยการใส่ประสาทสัมผัส ส่วนด้านการคิดวิเคราะห์มีความคิดเห็นว่าสื่อที่พัฒนาขึ้นมีความสามารถสร้างสถานการณ์ที่เป็นปัญหาได้ ช่วยให้ผู้พิการใช้ตัดสินใจ และทำนายสถานการณ์ได้ พร้อมทั้งสามารถระบุความสำคัญของเรื่องได้ว่าคืออะไร เพื่อให้ผู้พิการนำไปจำแนกแยกแยะความสัมพันธ์ และสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของเนื้อหาหรือข้อมูลได้นำสนใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ยังพบว่ามีการศึกษาทางด้านการเข้าถึงการใช้ประโยชน์ รวมไปถึงการพัฒนาสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ในการเข้าใช้สื่อต่างๆ ดังนี้

เชียรทิพย์ คำรงค์กุลทัศน (2555) จัดทำวิจัยเรื่อง สื่ออินเทอร์เน็ตกับผู้พิการทางการได้ยิน พบว่าการเข้าถึงสื่ออินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางการได้ยิน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่ได้รับ ความนิยมในขณะนี้ เนื่องจากสามารถลดระยะเวลาระยะเวลาในการสื่อสาร และยังไปกว่านั้นสื่ออินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้พิการทางการได้ยินอย่างยิ่ง เพราะเป็นสื่อกลางที่ทำให้ผู้พิการทางการได้ยินรู้สึกเท่าเทียมกับคนปกติเวลาสื่อสารการจัดการศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับ ความคาดหวัง และประโยชน์จากการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ก็ยังคงพบปัญหาบางประการที่ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางการได้ยิน ข้อมูลนี้จึงอาจเป็นแนวทางในการสร้างความเท่าเทียมกัน ในการเข้าถึงการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้พิการทางการได้ยินอีกด้วย

ปริญญญา สิริอิตตะกุล (2555) ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อการพึ่งตนเองของผู้พิการทางการได้ยิน: กรณีศึกษา จังหวัดชลบุรี พบว่า สภาพปัจจุบันของความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางการได้ยิน จะผ่านทางสมาชิกในครอบครัว เพื่อนผู้พิการทางการได้ยิน ล่ามภาษามือ โทรทัศน์ โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต ปัญหา

และอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางการได้ยิน คือ การสื่อสาร ซึ่งผู้พิการทางการได้ยินเล็งเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด ผู้พิการทางการได้ยินไม่สามารถสื่อสารให้คนทั่วไปเข้าใจความต้องการของตนเองได้ จึงทำให้สังคมไม่เปิดโอกาสให้กับผู้พิการทางการได้ยิน และมองว่าผู้พิการทางการได้ยินไร้ความสามารถ ความต้องการ และวิธีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางการได้ยิน คือ ล่ามภาษามือ สำหรับผู้พิการทางการได้ยินใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของผู้พิการทางการได้ยิน รองลงมา คือ ต้องการให้สังคมเข้าใจวัฒนธรรมการสื่อสารของผู้พิการทางการได้ยิน ที่แสดงออกทางสีหน้า และท่าทาง รวมไปถึงโอกาสจากสังคม เพื่อจะได้แสดงว่าผู้พิการทางการได้ยินมีความสามารถ มีศักยภาพ ไม่เป็นภาระของสังคม และสามารถพึ่งตนเองได้

ศิวินารถ หงส์ประยูร (2558) จัดทำวิจัยเรื่อง การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก พบว่า เนื่องจากไวยากรณ์ภาษามือที่คนหูหนวกใช้แตกต่างจากภาษาที่คนที่มีการได้ยินใช้สื่อสารกัน ทำให้คนหูหนวกไม่สะดวกเข้าถึงสื่อที่เป็นตัวอักษร เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต รวมทั้งการเข้าถึงมีคำบรรยายในรายการโทรทัศน์ (Subtitle) คนหูหนวกไทยจำนวนมากจึงสนใจเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และความบันเทิงจากสื่อโทรทัศน์ แต่ก็ยังมีอุปสรรคในการเข้าถึง เพราะจอล่ามในรายการโทรทัศน์มีขนาดเล็กเกินไป และยังมีรายการที่มีจอล่ามน้อย และไม่หลากหลาย ปัจจุบัน คนหูหนวกจึงเปิดรับข่าวโทรทัศน์น้อยมาก ชมข่าวโทรทัศน์แต่เพียงภาพซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน และอาจจะต้องคนที่มีการได้ยินร่วมชมและอธิบายเพิ่มเติม

ผู้วิจัยยังค้นพบอีกว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ไม่เพียงแต่ในประเทศไทยเท่านั้น ที่ให้ความสำคัญต่อผู้บกพร่องทางการได้ยิน ในต่างประเทศก็ให้ความสนใจเช่นกัน โดยเฉพาะเรื่องสื่อสังคมออนไลน์ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ Margaret A. Bodemann, 2012 ที่ได้ทำการศึกษาถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์โดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์: กรณีศึกษาผู้บกพร่องทางการได้ยิน พบว่า การใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยินนั้นขึ้นอยู่กับระดับการบกพร่องการสูญเสียการได้ยิน และมักใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำคัญของข้อมูลในการแสดงออกและการถ่ายทอดความคิด ไม่ว่าจะเป็นการส่งข้อความสั้น หรือการส่งข้อความผ่านอีเมลล์และบริการจากแอปพลิเคชันอื่นๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารในสังคม

J. Asuncion, M.A., และคณะ (2012) ทำการศึกษาถึงการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีความพิการ พบว่า YouTube เป็นที่นิยมมากที่สุดของ Social Media ที่นักเรียนเหล่านี้ใช้ ในส่วน MSN และ Windows Live Messenger ได้รับความจัดอันดับเป็นสื่อทางสังคมที่สามารถเข้าถึงได้มากที่สุด ข้อเสนอแนะขอคำแนะนำสำหรับนักพัฒนาซอฟต์แวร์และ

ผู้ผลิตสื่อสังคมออนไลน์คือรูปแบบจะต้องมีความเรียบง่ายต่อการใช้งานและควรพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิมไปเรื่อยๆ

จากการทบทวนวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยีน เล่มนี้ จะเป็นวิจัยที่ได้ทำการศึกษาถึงวัตถุประสงค์และวิธีการใช้งานของสื่อออนไลน์ ซึ่งจะมีประโยชน์และคุณค่าต่อการเข้าถึงโลกของการสื่อสารของผู้ปกครองทางการได้ยีน รวมไปถึงผลของงานวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปต่อยอดในการศึกษาเพื่อนำใช้ในการพัฒนาทางด้านสื่อออนไลน์ให้มีความเหมาะสมสำหรับผู้ปกครองทางการได้ยีน ต่อไป



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยีน” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษาระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองทางการได้ยีนที่มีพฤติกรรมในการใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้ที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นจำนวน 10 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ปกครองทางการได้ยีน ที่มีอายุระหว่าง 13-18 ปี คืออยู่ในช่วงการศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาและมีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ จำนวน 3 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจโรงเรียนมัธยมศึกษาสำหรับผู้ปกครองทางการได้ยีน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าโรงเรียนสำหรับผู้ปกครองทางการได้ยีน มีด้วยกัน 4 โรงเรียน คือ (1) โรงเรียนเศรษฐเสถียร (2) โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ (3) โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี (4) โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม เนื่องจากโรงเรียนเศรษฐเสถียร และโรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ มีพื้นที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยกันทั้งสองแห่ง ผู้ศึกษาจึงได้ทำการเลือกเพียงแห่งเดียวเพื่อเป็นตัวแทนในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อได้โรงเรียนในการขอความอนุเคราะห์ไปยังสถานศึกษาทั้ง 3 แห่งเพื่อขอให้ทางสถานศึกษาทำการคัดเลือกนักเรียนที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ แห่งละ 1 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในครั้งนี้

กลุ่มที่ 2 ผู้ปกครองทางการได้ยีน ที่มีอายุระหว่าง 19-25 ปี คืออยู่ในช่วงการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และมีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ จำนวน 3 คน โดยผู้ศึกษาพบว่า ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีสถาบันระดับอุดมศึกษาที่รับผู้ปกครองทางการได้ยีน เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก คือ (1) วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล (2) มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ศึกษาจึงได้ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก แห่งละ 1 คน รวมผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นจำนวน 3 คน

กลุ่มที่ 3 ผู้ปกครองทางการได้ยิน ที่มีอายุระหว่าง 26-49 ปี คืออยู่ในช่วงวัยทำงานและหรือวัยกลางคน ที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ จำนวน 2 คน

กลุ่มที่ 4 ผู้ปกครองทางการได้ยิน ที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป คืออยู่ในช่วงผู้สูงวัย ที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ จำนวน 2 คน

โดยในกลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 4 ผู้วิจัยได้ติดต่อไปยังสมาคมคนหูหนวกแห่งกรุงเทพมหานคร ซึ่งตั้งอยู่ที่ซอยอรุณอมรินทร์ 39 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร เพื่อขอความช่วยเหลือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งกรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการคัดเลือกสมาชิกที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ 3 และกลุ่มที่ 4 เพื่อเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 4 นี้ ได้ทำการคัดเลือกจากสมาคมคนหูหนวกแห่งกรุงเทพมหานคร อันเนื่องมาจาก สมาคมฯ แห่งนี้ เป็นศูนย์รวมของสมาชิกผู้ปกครองทางการได้ยินที่ใหญ่แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร รองจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย การเข้าถึงผู้ให้ข้อมูล ทั้งสองกลุ่มนี้จึงมีความสะดวกและง่ายต่อการเข้าสัมภาษณ์ของผู้วิจัย รวมไปถึงการได้รับความอนุเคราะห์จากทางสมาคมในการจัดหาล่ามภาษามือ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ที่กำหนดข้อคำถามไว้ในลักษณะ “กึ่งมีโครงสร้าง” เป็นการสัมภาษณ์ที่ได้รับการจัดระเบียบแบบแผนขึ้นบ้างแล้วโดยใช้คำถามเป็นแนวทางดำเนินการ แต่คำถาม และลำดับคำถามสามารถยืดหยุ่นได้ ซึ่ง Prapaporn, (2553) ได้อธิบายการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview) ว่า เป็นการเตรียมประเด็นการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าแต่ใช้คำถามชี้นำ เพื่อจะได้ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์แบบปฏิสัมพันธ์ (interactive interview) เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในทุกประเด็นคำถาม

มานพ คณะโต (2550) กล่าวว่า การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ก่อนล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน แบบเข้มงวดพอประมาณ และข้อคำถามในการสัมภาษณ์มีโครงสร้างแบบหลวม (Loosely structure)

กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุณ (2554) อธิบายว่า การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างจะกำหนดร่างคำถามปลายเปิดที่ไม่แน่นอนตายตัว แต่เป็นคำถามที่มีคำสำคัญเกี่ยวกับสภาพของผู้มีส่วนร่วม

ในการวิจัย มีความยืดหยุ่น พร้อมจะปรับเปลี่ยนถ้อยคำให้สอดคล้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยแต่ละคนและสถานการณ์การสัมภาษณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured interview) เนื่องจาก ผู้ให้ข้อมูลหลักในครั้งนี้เป็นผู้บกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งจะพบอุปสรรคในด้านการสื่อสาร เนื่องจากผู้ศึกษาไม่มีความรู้ทางด้านภาษามือจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ล่ามภาษามือในการสื่อสารกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และเพื่อมิให้การสัมภาษณ์เย็นเยื่อไร้ทิศทาง ผู้ศึกษาจึงต้องกำหนดแนวคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ เพื่อเป็นกรอบการสัมภาษณ์ แต่สามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในขณะทำการสัมภาษณ์ได้ โดยมีกรอบแนวคำถามสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้มีดังนี้

1. ท่านรู้จักสื่อออนไลน์หรือไม่
2. สื่อออนไลน์ที่ท่านรู้จักมีอะไรบ้าง
3. ท่านใช้สื่อออนไลน์อะไรบ้าง
4. ท่านใช้สื่อออนไลน์เพื่ออะไร
5. เวลาที่ใช้สื่อออนไลน์เป็นช่วงเวลาใด
6. เวลาที่ใช้สื่อออนไลน์ใช้นานแค่ไหน
7. ท่านใช้สื่อออนไลน์ตลอดทั้งวันหรือไม่
8. ทำไมท่านจึงเลือกใช้สื่อออนไลน์ประเภทนั้น
9. ท่านใช้สื่อออนไลน์ผ่านเครื่องมืออะไร
10. ท่านเคยใช้สื่อออนไลน์ในการเรียกร้องสิทธิของตัวเองหรือไม่
11. สื่อออนไลน์สำคัญกับท่านมากน้อยเพียงใด
12. ท่านต้องการให้สื่อออนไลน์เพิ่มเติมอะไรบ้าง

โดยคำถามในการสัมภาษณ์นั้นสามารถเพิ่มเติมได้ในระหว่างการสัมภาษณ์ แต่เนื่องด้วยการสัมภาษณ์เป็นการสื่อสารผ่านล่ามภาษามือ คำถามจำเป็นที่จะต้องมีความสั้นกระชับและชัดเจนในการสัมภาษณ์ ด้วย ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ตั้งคำถามคร่าวๆ เพื่อเป็นกรอบในการสัมภาษณ์มิให้เกิดการหลงประเด็นในการสัมภาษณ์

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.3.1. ขั้นตอนก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดแนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ โดยรวบรวมจากเอกสารทางวิชาการที่ได้ศึกษา พร้อมทั้งคำชี้แนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้แบบสัมภาษณ์ออกมาอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

ผู้ศึกษาได้ยื่นแบบฟอร์มขออนุมัติจากทางมหาวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตเข้าสถานที่ศึกษา และสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ในการเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้

ผู้ศึกษาได้ทำการติดต่อไปยังสถานศึกษาของผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ได้แก่ (1) โรงเรียนเศรษฐเสถียร (2) โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี (3) โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม (4) วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล (5) มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (6) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อขออนุญาตเข้าทำการสัมภาษณ์ โดยผู้ศึกษาจะได้ขอความช่วยเหลือจากสถานศึกษาทั้ง 6 แห่ง ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาพร้อมทั้งล่ามภาษามือ เพื่อทำการสื่อสารกันระหว่างผู้ให้ข้อมูลหลักกับผู้ศึกษา เมื่อทางสถานศึกษาทั้ง 6 แห่ง อนุญาตให้ผู้ศึกษาเข้าทำการสัมภาษณ์และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ได้มีการกำหนดขอบเขตไว้ในงานวิจัย ผู้ศึกษาจึงได้ทำการกำหนดวันเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักต่อไป

เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยทั้งสองกลุ่มนี้ยังเป็นเยาวชน ผู้ศึกษาจึงต้องดำเนินการขออนุญาตผู้ปกครองของผู้ให้ข้อมูลหลักในการขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลและยินยอมเปิดเผยข้อมูลการสัมภาษณ์ครั้งนี้ในงานศึกษาของผู้ศึกษาด้วย

ผู้ศึกษาได้ทำการติดต่อไปยังสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย เพื่อขออนุญาตเข้าทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 4 โดยผู้วิจัยจะได้ขอความช่วยเหลือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาพร้อมทั้งล่ามภาษามือ เพื่อทำการสื่อสารกันระหว่างผู้ให้ข้อมูลหลักกับผู้ศึกษา เมื่อทางสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ได้อนุญาต และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ได้มีการกำหนดขอบเขตไว้ในงานวิจัย ผู้ศึกษาจึงได้ทำการกำหนดวันเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักต่อไป

เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผู้ศึกษาทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นผู้บกพร่องทางการได้ยิน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงจำเป็นต้องจัดทำแบบฟอร์มยินยอมอนุญาตในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวจากผู้ให้ข้อมูลหลักขึ้นมาอีกหนึ่งฉบับ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ 1 (อายุระหว่าง 13-18 ปี) ผู้ปกครองจะเป็นผู้กรอกข้อมูลและลงนามยินยอมในการอนุญาตให้ผู้ศึกษาทำการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวได้ในงานวิจัย เนื่องจากถือว่าผู้ให้ข้อมูลหลักนี้ ยังไม่บรรลุนิติภาวะ สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 4 ผู้ให้ข้อมูลจะเป็นผู้ลงนามยินยอมการเปิดเผยข้อมูลด้วยตนเอง

ได้ เนื่องจากเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะ โดยจดหมายแสดงความยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ในงานวิจัย ผู้วิจัยจะแสดงไว้ในภาคผนวกต่อไป

ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาไม่มีความรู้ทางด้านภาษามือ จึงจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากล่ามภาษามือในการสื่อสารผ่านภาษามือกับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 10 ท่าน และทำการแปลความจากภาษามือมาเป็นภาษาพูดเพื่อให้ผู้วิจัยทำการบันทึกเทป ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการจัดเตรียมเทปบันทึกเสียง เพื่อไว้สำหรับบันทึกเสียงจากล่ามที่ได้ทำการสื่อสารภาษามือกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อไว้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้จัดเตรียมกระดาษบันทึกข้อมูล พร้อมปากกา เพื่อใช้ในการจดบันทึกข้อความที่ได้รับจากล่ามด้วยเช่นกัน

3.3.2. ขั้นตอนระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดวันเข้าสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างตามวัน เวลา และสถานที่ที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางนัดสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ลำดับ	กลุ่มตัวอย่าง	วันเวลาสถานที่ในการสัมภาษณ์
1.	ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ช่วงอายุระหว่าง 13-18 ปี ที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษา ซึ่งมีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ จำนวน 3 คน	- วันพุธที่ 22 มีนาคม 2560 เวลา 9.00-12.00 น. ณ โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี - วันเสาร์ที่ 25 มีนาคม 2560 เวลา 9.00-12.00 น. ณ โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม - วันจันทร์ที่ 27 มีนาคม 2560 เวลา 9.00-12.00 น. ณ โรงเรียนเศรษฐเสถียร
2	ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ช่วงอายุระหว่าง 19-25 ปี ที่อยู่ในช่วงการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ จำนวน 3 คน	- วันพุธที่ 22 มีนาคม 2560 เวลา 13.00-16.00 น. ณ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต - วันเสาร์ที่ 25 มีนาคม 2560 เวลา 13.00-15.00 น. ณ วิทยาลัยราชสุดา จังหวัดนครปฐม - วันอาทิตย์ที่ 26 มีนาคม 2560 เวลา 9.00-12.00 น. ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	กลุ่มตัวอย่าง	วันเวลาสถานที่ในการสัมภาษณ์
3.	ผู้ปกครองทางการได้ยิน ช่วงอายุระหว่าง 26-49 ปี ที่อยู่ในช่วงวัยทำงานและหรือวัยกลางคน ที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ จำนวน 2 คน	วันเสาร์ที่ 1 เมษายน 2560 เวลา 13.00-15.00 น. ณ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย
4.	ผู้ปกครองทางการได้ยิน ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป อยู่ในช่วงผู้สูงอายุ ที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ จำนวน 2 คน	วันเสาร์ที่ 1 เมษายน 2560 เวลา 9.00 – 12.00 น. ณ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย

เมื่อถึงกำหนดวันที่จะเข้าทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ตามที่ได้ติดต่อประสานงานไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะได้ทำการเดินทางไปยังสถานศึกษาและสมาคมคนหูหนวกแห่งกรุงเทพมหานคร โดยนำจดหมายการขออนุญาตเข้าทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จากทางมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปติดต่อกับผู้ประสานงานในสถานที่ที่ได้ระบุไว้ในครั้งนี้

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นผู้ปกครองทางการได้ยิน ผู้วิจัยจึงได้ขอความอนุเคราะห์ทางผู้ประสานงานทุกแห่ง เพื่อช่วยเหลือในการจัดล่ามภาษามือในการสื่อสารกับผู้ให้ข้อมูลหลักด้วย

แต่เนื่องจากในวันเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักช่วงอายุ 13 – 18 ปี ณ โรงเรียนเศรษฐเสถียร เป็นช่วงปิดภาคการเรียน ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในครั้งนี้ได้ ดังนั้น ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลช่วงอายุ 13 – 18 ปี จึงเหลือผู้ให้ข้อมูลเพียง 2 ราย เท่านั้น

เมื่อได้พบผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้ปกครอง และล่ามภาษามือแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบขออนุญาตในการเปิดเผยข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จัดเตรียมมาเพื่อให้ผู้ปกครองของผู้ให้ข้อมูลหลัก และผู้ให้ข้อมูลหลักเอง ได้อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการเปิดเผยข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสัมภาษณ์ไปเปิดเผยในงานวิจัยครั้งนี้ เมื่อทางผู้ปกครองและผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้ลงนามอนุญาตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้เริ่มถามประเด็นคำถามที่ได้จัดเตรียมมากับล่าม โดยให้ล่ามแปลเป็นภาษามือและสื่อสารกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จากนั้นเมื่อได้คำตอบจากผู้ให้ข้อมูลหลักแล้ว ล่ามจึงได้แปลภาษามือที่มีการสื่อสารกับผู้ให้ข้อมูลหลักมาเป็นภาษาพูดและสื่อสารกับผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้บันทึกเสียง พร้อมทั้งบันทึกข้อความลงในกระดาษบันทึกข้อมูล เพื่อไว้ใช้ในการถอดเทปข้อมูลและนำผลมาวิเคราะห์ต่อไป

เมื่อผู้วิจัยได้คำตอบจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงจบการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งกล่าวคำขอบคุณและมอบของที่ระลึกที่ได้จัดเตรียมมาอบให้แก่กลุ่มตัวอย่างผู้ปกครอง และล่ามภาษามือ เพื่อเป็นการตอบแทน พร้อมทั้งลากลับเพื่อไปทำการวิเคราะห์ผลต่อไป

3. ขั้นตอนหลังการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการนำเครื่องบันทึกเสียงมาฟังอีกครั้งและได้ดำเนินการถอดเทปให้เป็นตัวอักษร พร้อมทั้งนำกระดาษบันทึกข้อความที่ได้มีการจดบันทึกที่ระหว่างสัมภาษณ์มาประกอบในการสรุปและวิเคราะห์ผล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจากการไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 9 คน มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดระเบียบข้อมูล โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผ่านภาษามือจากล่ามและทำการแปลความหมายเป็นภาษาเขียน มาดำเนินการจัดระเบียบเนื้อหาโดยรวมกับข้อความที่ได้ทำการบันทึกไว้ในกระดาษบันทึกข้อความที่ได้ทำการบันทึกไว้ในระหว่างการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

2. การจัดลำดับข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการจัดระเบียบเนื้อหาจากการถอดเทปบันทึกและการจดบันทึกข้อความที่ได้จากล่ามภาษามือ นำมาจัดเรียงลำดับตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามไว้

3. การสรุปข้อมูล นำเนื้อหาที่จัดลำดับข้อมูลไว้มาดำเนินการอ่านอย่างละเอียดเพื่อให้เกิดความเข้าใจ จากนั้นนำมารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์และปัญหาคำถามที่ตั้งเอาไว้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งจัดกลุ่มข้อมูลที่ได้ศึกษาตามแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลโดยการเขียนพรรณนาข้อมูลเพื่อสรุปเป็นผลการศึกษา ซึ่งจะแสดงรายละเอียดในบทถัดไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้
ยิน” ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept Interview) โดยมีการ
ตั้งคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้าง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผ่านล่ามภาษามือ ซึ่งคำถามจะต้องมี
ความสั้นกระชับ และคำตอบที่ได้ก็จะมีใจความสั้นๆ เนื่องจากมีข้อจำกัดจากการสัมภาษณ์ผ่านล่าม
ภาษามือ โดยผลที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้ ผู้วิจัยจะขอนำเสนอโดยการเรียงลำดับจากจากช่วงอายุ
น้อยไปมาก พร้อมทั้งเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่ได้ตั้งเอาไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลของการศึกษาวัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยิน

ก่อนที่จะเข้าสู่คำถามหลักของผู้วิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้นั้น ผู้วิจัยได้ทำการ
สร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูลโดยการถามคำถามพื้นฐาน เพื่อสร้างความคุ้นเคย โดยเฉพาะกลุ่ม
ช่วงอายุระหว่าง 13-18 ปี ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษา เนื่องจากทางโรงเรียนได้มี
กฎระเบียบห้ามใช้และพกพาโทรศัพท์มือถือถือระหว่างเวลาเรียน ซึ่งการไปสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ให้
ข้อมูลจึงกลัวว่าทางผู้วิจัยจะเป็นสายให้กับทางโรงเรียน เพื่อมาหลอกสอบถามข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้ทำ
การชี้แจงความเข้าใจที่ผิดนี้ก่อน และเริ่มการสัมภาษณ์ เมื่อผู้ให้ข้อมูลผ่อนคลายความกังวล และ
เริ่มการใช้คำถามเช่นเดียวกันกับผู้ให้ข้อมูลหลักทุกช่วงอายุ ดังนี้

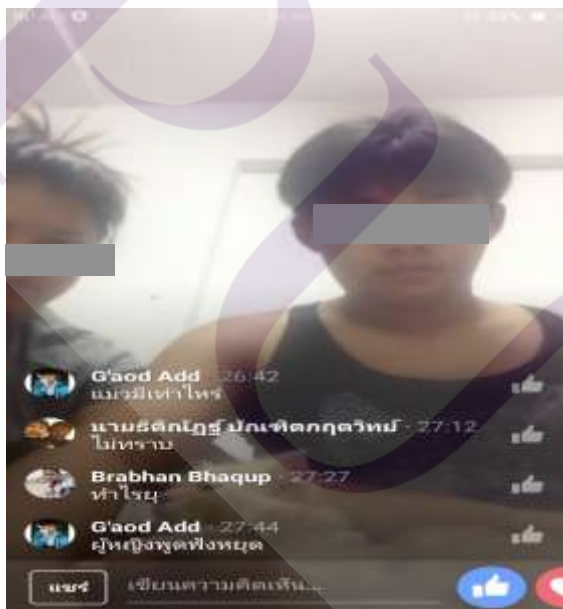
สำหรับคำถามเรื่องการใช้สื่อออนไลน์พบว่า ทุกช่วงอายุรู้จักสื่อออนไลน์
โดยเฉพาะ Facebook, LINE, YouTube, Instagram, Website, IMO, Messenger, SMS, MMS และม
ีการใช้สื่อออนไลน์ทั้งหมดที่ได้กล่าวมา ถึงแม้ว่าในช่วงอายุระหว่าง 50 ปี ขึ้นไป จะยังไม่เข้าใจใน
คำว่าสื่อออนไลน์ แต่พอผู้วิจัยได้ทำการยกตัวอย่างถึงสื่อออนไลน์ให้ทราบ ผู้ให้ข้อมูลก็รู้ในทันที
เมื่อทำความเข้าใจถึงความหมายของสื่อออนไลน์แล้วผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์ในคำถามหลัก
ต่อไป

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในช่วงอายุ 13 – 18 ปีนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักนั้นมีการใช้
Facebook เพื่อการหาเพื่อนใหม่ รวมถึงเพื่อนชาวต่างชาติ และในกลุ่มช่วงอายุนี้การเพิ่มเพื่อนจะ
เพิ่มเพื่อนโดยเน้นจำนวนของเพื่อนมากกว่าคัดเลือกเพื่อนที่รู้จักหรือเพื่อนของเพื่อนเท่านั้น ทั้งนี้

จำนวนเพื่อนของผู้ให้ข้อมูลหลักในช่วงนี้จึงมีจำนวนมาก และในขณะเดียวกันจะมีทั้งเพื่อนที่เป็นผู้บกพร่องทางการได้ยิน และเพื่อนที่เป็นคนปกติอีกด้วย

สำหรับในกลุ่มช่วงวัยคนทำงานและช่วงผู้สูงอายุนี้ การรับเพิ่มเพื่อนจะมีความระมัดระวังในการรับ ส่วนมากจะรับเพิ่มเพื่อนโดยการรู้จัก หรือรับจากเพื่อนที่เป็นเพื่อนของเพื่อนเท่านั้น จะไม่ทำการรับเพิ่มเพื่อน โดยบุคคลที่ไม่รู้จักซึ่งต่างจากช่วงวัยเรียนทั้งระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา

ผู้วิจัยยังพบว่าในการใช้ Facebook ของผู้ให้ข้อมูลในช่วงอายุ 13 – 18 ปีนี้ เป็นการใช้เพื่อที่จะทำการถ่ายทอดสด ให้ผู้อื่นได้ทราบด้วยว่า ณ ขณะนี้ตนกำลังทำกิจกรรมอะไร เนื่องจากการถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live นั้น มีการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถโต้ตอบกันได้ทันทีทันใด และยังทราบว่าผู้ใดที่ติดตามข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้ขณะนี้ด้วยอีกทั้งผู้ให้ข้อมูลยังมีความต้องการที่จะให้เพื่อนใน Facebook เข้ามาดูการถ่ายทอดสดเป็นจำนวนมาก ทั้งยังต้องการให้คนที่เข้ามาชมรู้สึกสนุกสนานไปกับตนเองอีกด้วย สำหรับการถ่ายทอดสดผ่าน Facebook นั้น ผู้วิจัยพบว่าจะมีเพียง ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ในช่วงอายุ 13 - 18 ปี เท่านั้น ที่มีการใช้แอปพลิเคชัน



ภาพที่ 4.1 : ภาพแสดงการเข้าใช้งานถ่ายทอดสดของผู้บกพร่องทางการได้ยินช่วงอายุ 13-18 ปี

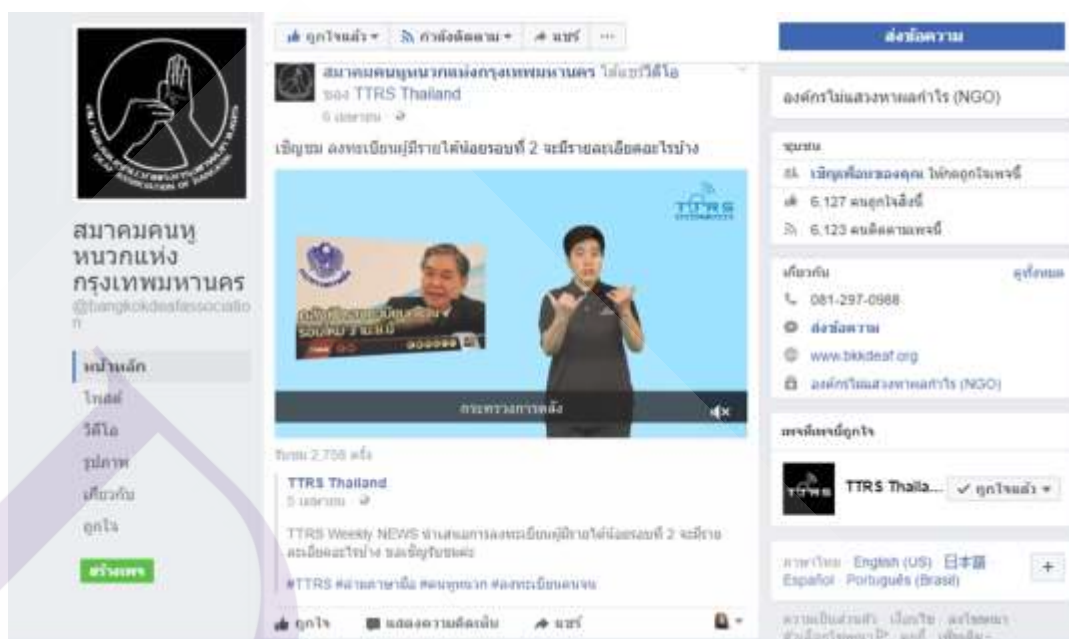
ที่มา : <https://www.facebook.com/profile.php?id=100008756924172&fref=ts> /24 เมษายน 2560

ในขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มช่วงอายุ 26 – 49 ปี และช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีการใช้ Facebook ในการดูข้อมูลข่าวสารจากสมาคมคนหูหนวก ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ใช้ในการโพสต์ความเคลื่อนไหวของข้อมูลข่าวสารประจำวัน อาทิ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร โดยทั้งสองสมาคมนี้ มีการสร้าง Facebook เพื่อใช้เป็นช่องทางในการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ได้ทราบข้อมูลต่างๆ ผ่านรูปภาพ คลิปวิดีโอต่างๆ ที่ใช้ล่ามภาษามือเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูล อีกทั้งยังมีข้อความที่สื่อความหมายอย่างง่าย ให้ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ได้รับชมและรับข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน พร้อมทั้งสิทธิประโยชน์ที่มีต่อกลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยิน อีกด้วย ดังภาพตัวอย่างข้างล่างนี้ โดยภาพ 4.2 คือ ภาพของ Facebook ของสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยที่มีการโพสต์เชิญชวนสมาชิกคนหูหนวกเข้าร่วมงาน การแข่งขันฝีมือคนพิการแห่งชาติครั้งที่ 8 และภาพที่ 4.3 คือภาพของ Facebook สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ที่แสดงข้อมูลเชิญให้คนหูหนวกรายถึงรายละเอียดการลงทะเบียนของผู้มีรายได้น้อย



ภาพที่ 4.2 : Facebook สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย

ที่มา : <https://www.facebook.com/nadthailand/?fref=ts> เข้าถึงวันที่ 24 เมษายน 2560



ภาพที่ 4.3 : Facebook สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย

ที่มา : <https://www.facebook.com/bangkokdeafassociation/?fref=ts> 24 เมษายน 2560

จากภาพแสดงข้างต้นจะพบว่า Facebook ของทั้งสองสมาคม จะมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เพื่อนำเสนอต่อสมาชิกผู้บกพร่องทางการได้ยิน และด้วยเหตุนี้เอง Facebook จึงเป็นสื่อที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินทั้งสองกลุ่มช่วงวัยนี้ให้ความสนใจและเข้าถึงอยู่เสมอ

นอกจากนี้ในการใช้งาน Facebook ยังมีการแบ่งปันในเรื่องของคลิปวิดีโอที่น่าสนใจ ที่เชื่อมต่อมาจาก YouTube อีกด้วย ส่งผลให้ให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินนอกจากจะได้รับข้อมูลข่าวสารแล้วยังได้รับ ชมคลิปวิดีโอจากการแบ่งปันกันใน Facebook อีกด้วย

สำหรับสื่อออนไลน์ที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินนำมาใช้เพื่อการพูดคุยติดต่อสื่อสารเป็นการเฉพาะทั้งกับครอบครัวและเพื่อนๆ คือ LINE และ IMO¹

¹IMO (In my opinion) เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการโทรด้วยเสียงและการสนทนาทางวิดีโอที่มีคุณภาพสูง สามารถรวมเครือข่ายการส่งข้อความสนทนาทั้งหมดมารวมกันไว้ในที่เดียวบนบราวเซอร์ของผู้ใช้ การใช้งานมีความคล้ายคลึงกับ LINE, Messenger Facebook, Viber Messenger, WhatsApp Messenger เป็นต้น (รวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยจาก Google, App Store, Play Store)

ทั้งสองแอปพลิเคชันนี้ ผู้ให้ข้อมูลทุกช่วงวัยมีการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนสนิทเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็ยังพบว่า ในผู้ให้ข้อมูลหลักช่วงอายุ 19 – 25 ปี มีการนำเอา แอปพลิเคชัน LINE มาใช้ในการโพสต์ขายสินค้าเพื่อเป็นการหารายได้เสริมในระหว่างที่ยังศึกษาอยู่ ทั้งนี้ การโพสต์ขายสินค้านั้น จะเป็นการแชร์ข้อมูลมาจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ มากกว่าการนำเสนอความคิดเห็นที่มีต่อการใช้สินค้า (Review) โดยตนเอง

แอปพลิเคชัน LINE และ IMO นั้น มีการใช้งานไม่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสัญญาของโทรศัพท์มือถือ และแพ็คเกจของเครือข่ายผู้ให้ข้อมูลหลักใช้บริการอยู่ หากความแตกต่างในการใช้อีกประเด็นหนึ่งคือ การใช้ LINE จะใช้ในการส่งข้อความ รูปภาพ และสติ๊กเกอร์ แต่การใช้ IMO จะเป็นการใช้แบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (Video Call) มากกว่า เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า การสนทนาแบบเห็นภาพ (Video Call) ผ่าน IMO นั้น สัญญาณภาพจะมีความเสถียรมากกว่า LINE



ภาพที่ 4.4 : ภาพแอปพลิเคชัน IMO



ภาพที่ 4.5 : ภาพแสดงการใช้งาน IMO ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ช่วงอายุ 26 – 49 ปี

ที่มา : ผู้วิจัยในวันสัมมนา ณ 1 เมษายน 2560 ณ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย

ในกลุ่มของผู้สูงอายุ พบว่า มีการใช้ แอปพลิเคชัน LINE มากกว่า IMO อันเนื่องมาจากการสอนให้ใช้งานของลูกที่เป็นคนปกติ ซึ่งจะพบว่าในคนปกติทั่วไปจะมีการใช้ แอปพลิเคชัน LINE มากกว่าการใช้ IMO จึงทำให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินในกลุ่มนี้มีการใช้งาน LINE เป็นหลัก อันมีผลมาจากการแนะนำให้ผู้รู้จักและสอนให้ใช้งาน โดยคนปกติ

การใช้แอปพลิเคชัน LINE ของผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มของผู้สูงอายุ จะเป็นการใช้เพื่อการสื่อสารกับในครอบครัว และในกลุ่มเพื่อนฝูง การสื่อสารจึงเป็นไปในรูปแบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (Video Call) ผ่านภาษามือมากกว่าอันเนื่องมาจาก ในกลุ่มนี้จะมีการได้รับการศึกษาน้อยหรือไม่ได้รับการศึกษาเลย จึงไม่สามารถอ่านและเข้าใจภาษาได้ จึงมีความต้องการที่จะสื่อสารกับคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงในกลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยิน ด้วยวิธีการใช้การสนทนาแบบเห็นภาพ (Video Call) และสื่อสารด้วยภาษามือ

“ผมมีเพื่อนใน LINE เยอะ เวลาคุยกันก็จะใช้วิดีโอคอลคุยกันทีละคน บางคนโทรเข้ามา ก็จะชนกันบ้างต้องรีบคุยและรีบวางเพื่อไปคุยกับอีกคน” (คุณวันชนะ เกียรติวีระศักดิ์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 1 เมษายน 2560 ถอดความเป็นคำพูดโดยล่ามแปลภาษามือ)

จากคำกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามผู้ให้ข้อมูลว่า ทราบหรือไม่ว่า แอปพลิเคชัน LINE มีการการสนทนาแบบเห็นภาพวิดีโอ (Video Call) ได้หลายๆคน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลทราบว่า แอปพลิเคชัน LINE มีการใช้งานการสนทนาแบบเห็นภาพ (Video Call) ได้เป็นกลุ่มหลายคนในเวลาเดียวกัน แต่ผู้ให้ข้อมูลเลือกที่จะไม่ใช้และให้เหตุผลว่า คอยทีละคนก็ตอบไม่ทันแล้ว ถ้าคุยหลายๆ คนในเวลาเดียวกันคงสับสน

สื่อออนไลน์ที่มีการใช้เพื่อการสนทนาอีกชนิดหนึ่งนั่นคือ Messenger ของ Facebook ที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะมีการนำมาใช้ในการสื่อสารผ่านข้อความ ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มอายุ 13 – 18 ปี มีการใช้งาน Messenger มากกว่ากลุ่มช่วงอายุอื่นๆ อันเนื่องมาจากการใช้ Messenger นี้มีวัตถุประสงค์ในการสนทนากับเพื่อนที่ไม่ได้จำกัดประเทศในการให้บริการ โดยจะพบว่า การเพิ่มเพื่อนใน Facebook ของผู้ให้ข้อมูลในช่วงอายุ 13 – 18 ปีนี้ จะเป็นการรับเพิ่มเพื่อนที่เป็นชาวต่างชาติด้วย ดังนั้นในการสนทนาด้วย Messenger นี้ จึงเป็นช่องทางที่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ดีที่สุด

สื่อออนไลน์อีกประเภทที่พบในกลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินนั่นคือ YouTube ที่ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่กลุ่มมีการเข้าใช้งานเพื่อความบันเทิงและเพื่อความรู้ ผ่อนคลายจากการเรียน และการทำงาน โดยการใช้งานจะพบว่าทุกกลุ่มอายุมีการใช้งาน YouTube เพื่อการดูคลิปวิดีโอและรายการที่มีการอัปโหลด เช่น ละคร เพลง การสอนทำอาหารและขนมหวาน การประกวดต่างๆ เป็นต้น

ผู้วิจัยยังพบว่า ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ในผู้สูงอายุ มีการเปิดเข้าใช้บริการของ YouTube เพื่อรับฟังเพลงที่เขาชื่นชอบ แต่เป็นที่ทราบกันว่าผู้ให้ข้อมูลหลักไม่สามารถได้ยินเสียงรอบข้างได้ ผู้วิจัยจึงเกิดความสงสัยว่าหากเป็นเช่นนั้น ผู้ให้ข้อมูลมีวิธีการรับฟังเพลงนั้นได้เช่นใด

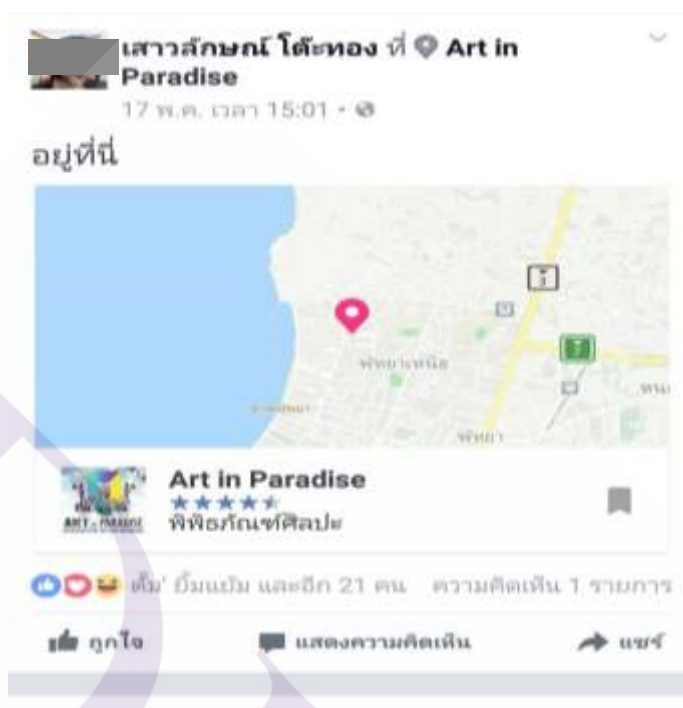
ผู้ให้ข้อมูลในผู้สูงอายุ แจ้งว่าเวลาที่เขาเครียดหรือเหงา มักจะเปิดเพลงฟังจาก YouTube โดยใช้วิธีการในการรับรู้เสียงเพลงด้วยการมองที่ลำโพงและนับจังหวะตีๆ จากการสั่นสะเทือนของลำโพง ซึ่งทำให้เขาเกิดจินตนาการในการรับฟังได้ โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่า เขาชอบฟังเพลงของวงไมโคร เพราะเป็นเพลงที่ไพเราะมาก และมีการเลือกรับฟังบ่อยครั้ง ทำให้เขารู้สึกผ่อนคลายเมื่อได้รับฟังเพลงดังกล่าว

จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า การใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน ทุกช่วงอายุมีการใช้สื่อออนไลน์ที่คล้ายคลึงกัน โดยในทุกช่วงอายุมีการใช้ Facebook เป็นอันดับแรก เพื่อโพสต์ข้อความที่ผู้ใช้งานต้องการจะสื่อสารให้ผู้อื่นได้ทราบว่าขณะนี้ผู้ใช้มีการทำกิจกรรมอะไร อยู่ ณ สถานที่ใด เช่น โรงเรียน วัด ห้างสรรพสินค้า หรือแม้แต่สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีความประทับใจ และน่าสนใจ อีกทั้งยังมีการดูข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์และมีความเคลื่อนไหว เช่น ข้อมูลข่าวสารประจำวัน เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คลิปวิดีโอต่างๆ อีกด้วย ในขณะที่เดียวกันทุกช่วง

อายุก็ยังมี การแบ่งปัน (Share) และกดชื่นชอบ (like) ข้อมูลข่าวสารที่ได้จาก Facebook เพื่อแบ่งปันไปยังผู้อื่นให้ได้ทราบด้วยเช่นกัน อีกทั้ง Facebook ยังเป็นสื่อออนไลน์ที่มีไว้เพื่อคลายความเหงาของผู้ให้ข้อมูล โดยเฉพาะช่วงอายุวัยทำงานและผู้สูงวัย ซึ่งทั้งสองวัยนี้ จะมีการใช้ Facebook เพื่อการดูข่าวหรือคลิปวิดีโอต่างๆ ในยามที่ว่างเว้นจากการทำงานและไม่อยู่กับครอบครัว สำหรับการโพสต์ข้อความต่างๆ ใน Facebook นั้น จะพบเฉพาะในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ยังอยู่ในวัยเรียน ที่จะทำให้การโพสต์ข้อความหรือโพสต์เรื่องราวต่างๆ ได้เอง ซึ่งจะสังเกตว่าโพสต์ที่เผยแพร่ นั้นจะเป็นเพียงรูปภาพ หรือข้อความสั้นๆ เท่านั้น



ภาพที่ 4.6 : ภาพแสดงการโพสต์คลิปวิดีโอของผู้ปกครองทางการได้ยินช่วงอายุ 19 – 25 ปี



ภาพที่ 4.7 : ภาพแสดงการแบ่งปันสถานที่ของผู้บกพร่องทางการได้ยินช่วงอายุ 19 – 25 ปี

4.2 ผลของการศึกษาวิธีการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน

การศึกษาวิธีการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกกลุ่มช่วงอายุ มีการเข้าใช้สื่อออนไลน์เป็นประจำ โดยผู้ให้ข้อมูลในช่วงอายุ 13 – 18 ปี ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เขาจะใช้สื่อออนไลน์ในช่วงเวลาพักกลางวัน และหลังเลิกเรียน เมื่อกลับถึงบ้านก็จะใช้สื่อออนไลน์ในการแบ่งปันข้อมูลและสนทนากับเพื่อนทั้งในเรื่องการทำการบ้านที่ครูได้มอบหมายมาและสนทนากับเพื่อนต่างสถาบันและต่างเชื้อชาติอีกด้วย

หากเป็นวันหยุดเขาจะใช้สื่อออนไลน์ในการปรับปรุง (update) สถานะให้ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ของตัวเองให้เพื่อนๆ ได้ทราบ ซึ่งมีความถี่ในการใช้งานเป็นประจำ เพราะเขาจะใช้ช่วงวันหยุดในการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ซึ่งมีข้อมูลที่ต้องการแสดงให้เพื่อนๆ ทราบมากมาย ทำให้ความถี่ในการใช้สื่อออนไลน์ ในช่วงวันหยุดจะมีความถี่สูง พร้อมกันนี้เครื่องมือและช่องทางในการเข้าใช้สื่อออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับเขาก็จะเป็น มือถือสมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ที่สามารถพกพาไปยังสถานที่ต่างๆ ได้ โดยจะนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านข้อความสั้น รูปภาพ และการสนทนาแบบเห็นภาพ (Video Call) ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ

ในผู้บกพร่องทางการได้ยินช่วงอายุ 19 – 25 ปี มีการเข้าใช้สื่อออนไลน์เป็นประจำเช่นกัน เพราะไม่มีข้อจำกัดในการห้ามพกพาโทรศัพท์มือถือไปยังสถานศึกษาเขาจึงสามารถเข้าถึง

สื่อออนไลน์ได้ตลอดเวลาโดยเฉพาะการใช้สื่อออนไลน์ในเชิงธุรกิจของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในช่วงวัยดังกล่าว ที่มีการใช้โต้ตอบสอบถามข้อมูลของผลิตภัณฑ์ โดยผ่านเครื่องมือและช่องทางในการเข้าถึงคือ โทรศัพท์สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต

“เวลาเรียนหากมีข้อความเข้ามา ก็จะหยิบขึ้นมาดู บางที่ตั้งค่าให้แจ้งเตือนว่า Facebook มีข้อมูลใหม่ๆ เข้ามา ก็จะรู้และเข้าใช้งานทันที จึงระบุได้ว่า วันหนึ่งวันหนึ่งมีการใช้งานสื่อออนไลน์แทบทุกชั่วโมงเลยทีเดียว” (คุณเบญจวรรณ แก้วเขียว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, วันที่ 25 มีนาคม 2560 ถอดความเป็นคำพูดโดยล่ามแปลภาษามือ)

สำหรับระยะเวลาและความถี่ในการเข้าใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยิน ในช่วงอายุ 26-49 ปี จะพบว่า ส่วนใหญ่การเข้าใช้สื่อออนไลน์ จะเป็นช่วงหลังเลิกจากการทำงานแล้ว แต่ในระหว่างวันจะมีการสนทนาแบบเห็นภาพ (Video Call) กับครอบครัวประมาณ 2-3 ครั้งต่อวัน เป็นประจำ

ผู้ให้ข้อมูลหลักช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป พบว่า การเข้าถึงสื่อออนไลน์เป็นหลัก จากการสัมภาษณ์พบว่า ความถี่ในการเข้าใช้สื่อออนไลน์ มีการเข้าถึงทุกชั่วโมง โดยผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟน และคอมพิวเตอร์ เนื้อหาและข้อมูลที่เข้าถึงในช่วงอายุนี้จะเป็นการอัปเดตวิดีโอเพื่อส่งไปยังครอบครัว และเพื่อนสนิท และการดูคลิปวิดีโอที่เป็นข้อมูลข่าวสารจากการแบ่งปัน

ผู้วิจัยพบว่าในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปนี้ โทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่ผู้ให้ข้อมูลใช้ในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ จะเป็นสมาร์ทโฟนที่มีขนาดใหญ่ ง่ายต่อการสนทนาผ่านสนทนาแบบเห็นภาพวิดีโอ (Video Call) แต่ไม่นิยมใช้เป็นแท็บเล็ต เนื่องจากมีราคาสูงและมีขนาดที่ยากต่อการพกพา

การใช้บริการสื่อออนไลน์ในผู้ปกครองทางการได้ยิน จะพบว่ามี การเข้าถึงสื่อออนไลน์ โดยผ่านเครื่องมือสื่อสาร คือ โทรศัพท์สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีส่วนอินเตอร์เน็ต เพื่อใช้ในการเข้าถึง ทั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า มีผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ปกครองทางการได้ยิน ด้วยเป็นที่เข้าใจกันอยู่แล้วว่าผู้ปกครองทางการได้ยินไม่สามารถสื่อสารโดยการฟังและเปล่งเสียงเพื่อการสื่อสารได้ ผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณ จึงได้มีบริการและการส่งเสริมการขายพิเศษที่เหมาะสมสำหรับผู้ปกครองทางการได้ยิน เรียกว่า Deaf Sim ซึ่งจะเน้นการให้บริการสัญญาณอินเตอร์เน็ตที่ไม่จำกัด (Unlimited), การส่งข้อความ (SMS) และ การส่งข้อความแบบรูปภาพ (MMS) ฟรีในลักษณะกำหนดจำนวนการส่งข้อความแบบต่างๆ สูง ต่อเดือน ซึ่งตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ปกครองทางการได้ยิน

จากการสัมภาษณ์ในเรื่องวิธีการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยินนี้ พบว่าทุกช่วงอายุมีความถี่ในการเข้าใช้สื่อออนไลน์เป็นประจำ โดยระยะเวลาที่ใช้งานส่วนใหญ่จะเป็นช่วงที่เว้นว่างจากการเรียนและการทำงาน โดยเฉพาะช่วงเย็นและค่ำ โดยจะทำการเข้าใช้ในลักษณะ

เข้าสู่ข้อมูลข่าวสารและแบ่งปันคลิปวิดีโอ พร้อมทั้งใช้งานการสนทนาแบบเห็นภาพ (Video Cell) เพื่อการสนทนากับครอบครัวและเพื่อนสนิท อีกทั้งมีผู้ให้บริการที่ให้บริการที่ตอบสนองผู้บกพร่องทางการได้ยินให้สามารถเข้าใช้บริการจากสื่อออนไลน์ได้เป็นอย่างดี

4.3 ผลของการศึกษาความต้องการพื้นฐานในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อนำไปใช้พัฒนาให้ตอบสนองกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บกพร่องทางการได้ยิน

ความต้องการพื้นฐานในการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยินนั้น เริ่มจากต้องการให้สื่อออนไลน์มีการเพิ่มล่ามภาษามือในสื่อออนไลน์ด้วย เนื่องจากในบางครั้งพบว่า การเข้าถึงสื่อออนไลน์ที่มีข้อความยาวและเป็นข้อความที่เข้าถึงยากก็จะไม่ค่อยเข้าใจในข้อความที่สื่อมา อาจทำให้การตีความหมายผิดเพี้ยนไป แต่ถ้ามีล่ามภาษามืออธิบายก็จะทำให้เข้าใจได้ถูกต้องด้วย

ในผู้ให้ข้อมูลหลักช่วงอายุ 19 – 25 ปี ได้มีข้อเสนอแนะผู้ให้บริการสื่อออนไลน์เพิ่มรูปแบบของสติ๊กเกอร์ที่แสดงความรู้สึกของผู้ส่งเป็นภาษามือเพิ่มเติม เพื่อที่ผู้รับจะสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกที่แสดงออกผ่านสติ๊กเกอร์ที่เป็นภาษามือ อันเนื่องจากภาษามือเป็นภาษาหลักที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินเข้าใจได้เป็นอย่างดี

จากการสัมภาษณ์ผู้บกพร่องทางการได้ยินในด้านความต้องการพื้นฐานต่อการใช้บริการสื่อออนไลน์นั้น พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพราะมีการเลือกใช้บริการสื่อออนไลน์ตามความต้องการ ซึ่งจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีการเลือกใช้บริการสื่อออนไลน์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเขา เช่นเดียวกับการเลือกใช้บริการสื่อออนไลน์ของคนปกติเช่นกัน

ในขณะที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีการสื่อสารกับผู้บกพร่องทางการได้ยินเหมือนกัน โดยผ่านสื่อออนไลน์ที่สามารถการสนทนาแบบเห็นภาพ (Video Cell) กันได้ ในมุมมองที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะทำการสื่อสารกับคนปกติได้นั้น ผู้วิจัยได้พบว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีการใช้สื่อออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่เรียกว่า TTRS ซึ่งเป็นบริการออนไลน์ที่สามารถช่วยในการติดต่อสื่อสารกับคนปกติได้ เป็นช่องทางหนึ่งที่ลดช่องว่างในการสื่อสารกันระหว่างผู้บกพร่องทางการได้ยินกับคนปกติ

ข้อมูลจาก www.ttrs.or.th โดยบริการออนไลน์ TTRS ที่ย่อมาจาก Thai Telecommunication Relay Service คือ โครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย เกิดขึ้นจากการร่วมมือกันระหว่าง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ ได้จัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (Thai Telecommunication Relay Service : TTRS) เพื่อทำหน้าที่

ถ่ายทอดการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับปลายทาง ในการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารให้แก่ผู้บกพร่องทางการพูด โดยให้บริการกับผู้บกพร่องทางการได้ยินที่จะทำการติดต่อสื่อสารกับคนปกติ หรือคนปกติจะทำการติดต่อสื่อสารกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน โดยผ่านบริการออนไลน์ดังนี้

1. การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS
2. การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต
3. การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบนอินเทอร์เน็ต
4. การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่
5. การบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบนเครื่องบริการสาธารณะ
6. การบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ซึ่งทั้ง 6 บริการนี้ เป็นการให้บริการสดผ่านล่ามภาษามือ ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บกพร่องทางการได้ยินกับคนปกติ ดังวิธีการให้บริการในแต่ละรูปแบบ ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอผ่านรูปภาพซึ่งนำมาจาก www.ttrs.or.th เข้าถึงเมื่อ 20 พฤษภาคม 2560 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.8 : ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบ SMS/MMS ของ TTRS



ภาพที่ 4.9 : ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบข้อความออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตของ TTRS



ภาพที่ 4.10 : ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบนอินเทอร์เน็ตของ TTRS



ภาพที่ 4.11 : ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหวบน
โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ TTRS

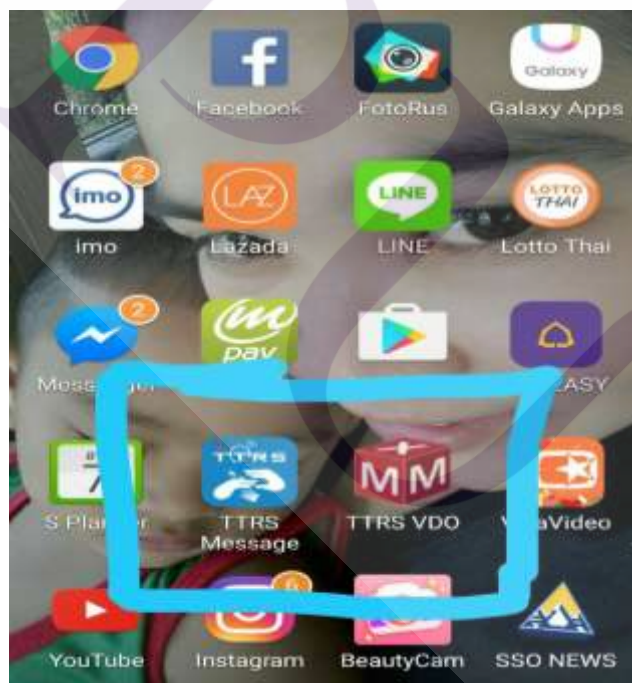


ภาพที่ 4.12 : ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสาร แบบภาพเคลื่อนไหวบนเครื่องบริการ
สาธารณะของ TTRS



ภาพที่ 4.13 : ภาพแสดงวิธีการบริการถ่ายทอดการสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉินของ TTRS

บริการ TTRS สามารถเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ปกครองทางการได้ยินกับผู้ที่ได้ยินปกติในการสื่อสารระหว่างกัน ทั้งนี้บริการจาก TTRS ยังสามารถช่วยเหลือผู้ปกครองทางการได้ยิน ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานราชการต่างๆ เช่น การเดินทางไปพบแพทย์ ณ โรงพยาบาล ผู้ปกครองทางการได้ยิน จะมีการเปิดใช้งานแอปพลิเคชันของ TTRS เพื่อสนทนากับแพทย์หรือพยาบาล ในการรักษาพยาบาลอีกด้วย



ภาพที่ 4.14 : แสดงแอปพลิเคชันของ TTRS ที่ผู้ให้ข้อมูลมีการโหลดเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับคนปกติ

ที่มา : จากการถ่ายหน้าจอโทรศัพท์มือถือของผู้ให้ข้อมูลช่วงอายุ 19-25 ปี

TTRS ยังมีสื่อออนไลน์ที่คอยให้บริการกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันผ่านทาง Facebook โดยเนื้อหาที่น่าสนใจส่วนใหญ่เป็นการนำเสนอเป็นคลิปวิดีโอผ่านล่ามภาษามือที่จะดำเนินการอธิบายข้อมูลข่าวสารนั้นๆ



ภาพที่ 4.15 : ภาพแสดงสื่อออนไลน์ Facebook ของ TTRS

ที่มา : <https://www.facebook.com/TTRSThailand/?fref=ts> 23 พฤษภาคม 2560

กรณี Facebook ของ TTRS พบว่าไม่มีผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึง เป็นการค้นพบของผู้วิจัยเอง ที่ได้เข้าไปหาข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลอาจมีการเข้าใช้บริการหรือมิได้เข้าใช้บริการก็เป็นได้

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาโดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดรวม 9 คน ผ่านล่ามภาษาเมื่อนั้น พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ให้ข้อมูลดังกล่าว มีการเข้าถึงที่คล้ายคลึงกันและมีวัตถุประสงค์ที่เหมือนกันคือ เพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยมีการติดต่อสื่อสารทั้งกับผู้ปกครองทางการได้ยินเหมือนกัน หรือแม้แต่มีการติดต่อสื่อสารกับคนที่มีการได้ยินปกติ

ดังนั้น เพื่อให้การสรุปผลงานวิจัยเป็นไปอย่างสมบูรณ์และตอบโจทย์ของวัตถุประสงค์ปัญหานำวิจัย ดังที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ นั้น ขอนำไปสู่การสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไป



บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยีน” ซึ่งมีที่มาส่วนหนึ่งจากข้อสงสัยส่วนตัวที่ว่า ผู้ปกครองทางการได้ยีนมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารอย่างไรเมื่อสื่อออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา รวมถึงวิธีการใช้สื่อออนไลน์ของพวกเขา จะเป็นเช่นไร ผู้วิจัยจึงได้ตั้งคำถามโดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ปกครองทางการได้ยีนจำนวน 4 กลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น กลุ่มที่ 1 ผู้ปกครองทางการได้ยีนที่มีช่วงอายุ 13-18 ปี จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 2 ผู้ปกครองทางการได้ยีนที่มีช่วงอายุ 19-25 ปี จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 3 ผู้ปกครองทางการได้ยีนที่มีช่วงอายุ 26-49 ปี จำนวน 2 คน และกลุ่มที่ 4 ผู้ปกครองทางการได้ยีนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 9 คน เป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง และเนื่องจากผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ปกครองทางการได้ยีนในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการสัมภาษณ์โดยผ่านล่ามภาษามือ จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์และจัดระเบียบ เรียงลำดับ รวมทั้งสรุปผลงานวิจัย โดยจะขอนำไปสู่การสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยีน

จากการสัมภาษณ์ผู้ปกครองทางการได้ยีนทั้ง 4 ช่วงวัยพบว่า ในช่วงอายุ 13-18 ปี และ 19-25 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยที่กำลังศึกษาอยู่ พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน โดยเน้นไปทางด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปกครองทางการได้ยีนเหมือนกัน หรือแม้แต่เพื่อนที่เป็นผู้ที่มีการได้ยีนปกติ รวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนชาวต่างชาติอีกด้วย โดยจะพบว่าผู้ปกครองทางการได้ยีนในช่วงอายุนี้นี้ มีการเพิ่มเพื่อนในสื่อออนไลน์ที่เป็นวงกว้างอย่างไม่มีข้อจำกัด ซึ่งจากเดิมที่สังคมของผู้ปกครองทางการได้ยีนจะมีกันเฉพาะกลุ่มเท่านั้น แต่เมื่อมีสื่อออนไลน์เข้ามาทำให้พวกเขามีสังคมที่กว้างขึ้นโดยขยายไปตามเครือข่ายของสื่อออนไลน์นั้นๆ

อีกทั้งยังพบว่า ในกลุ่มช่วงอายุ 13-18 ปี มีพฤติกรรมชื่นชอบการถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live เพื่อต้องการให้มีผู้เข้าชมตนเองเป็นจำนวนมาก จากการแบ่งปันข้อมูลในขณะที่

ตนเองไปพบหรือกำลังดำเนินกิจกรรมประจำวันอยู่ และมีความต้องการให้ผู้รับชมรู้สึกสนุกสนานไปกับตนเองอีกด้วย

ในกลุ่มช่วงอายุ 19-25 ปี ยังมีการใช้สื่อออนไลน์ในเชิงธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในการหา รายได้เสริมให้กับตนเองโดยมีการใช้สื่อออนไลน์โพสต์เสนอขายสินค้าไม่ว่าจะเป็น Facebook, หรือ LINE ทำให้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจเช่นเดียวกับพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของคนปกติทั่วไป ที่นำสื่อออนไลน์มาเป็นช่องทางในการเสนอขายสินค้าเช่นกัน

ในขณะที่ผู้ปกครองทางการได้ยินในช่วงอายุ 26-49 ปี มีการใช้สื่อออนไลน์ เพื่อการดู ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยให้ความสนใจในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับครอบครัวและตนเองรวมถึงติดต่อสื่อสารกับเพื่อนสนิทในแวดวงของกลุ่มผู้ปกครองทางการได้ยินด้วยกัน และยังมีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อแสวงหาความบันเทิงอีกด้วย

สำหรับผู้ปกครองทางการได้ยินในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อดูข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวัน และยังมีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อความบันเทิงโดยเฉพาะ การรับฟังเพลงจาก YouTube ที่มีวิธีการรับฟังโดยการมองการสั่นสะเทือนจากลำโพง และใช้นิ้วจิ้มจิ้มตาม

5.2. วิธีการใช้สื่อออนไลน์ของผู้ปกครองทางการได้ยินนั้น

ผู้วิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ช่วงวัย มีวิธีการใช้สื่อออนไลน์ที่เป็นประจำ โดยเฉพาะในยามว่างจากการเรียนและการทำงาน จากการสัมภาษณ์ผู้ปกครองทางการได้ยิน ที่ยังอยู่ในวัยเรียน จะพบว่ามีการใช้สื่อออนไลน์เป็นประจำโดยเฉพาะในช่วงวันหยุด ในช่วงวัยนี้ จะมีการใช้สื่อออนไลน์ในขณะที่มีการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ จากนั้นจะทำการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสารพร้อมทั้งแบ่งปันข้อมูลสถานที่ที่ได้ไปเยือนให้เพื่อนในสังคมสื่อออนไลน์ได้รับรู้ ซึ่งจะพบว่าช่วงเวลาดังกล่าวจะเป็นช่วงเวลาที่เขาเข้าถึงสื่อออนไลน์บ่อยครั้งที่สุด

สำหรับกลุ่มที่อยู่ในวัยทำงานและผู้สูงอายุ จะพบว่าจะใช้ช่วงวันหยุดในการเดินทางไปท่องเที่ยวเช่นกัน แต่เป็นการท่องเที่ยวตามข้อมูลที่ได้จากการเข้าใช้สื่อออนไลน์ในช่วงวันธรรมดา หลังจากว่างเว้นจากการทำงาน ใช้สื่อออนไลน์เพื่อดูข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่ตนเองและครอบครัวสนใจ เพื่อจะได้มีการเดินทางตามรอยสถานที่ต่างๆ ในสื่อออนไลน์ช่วงวันหยุดพักผ่อน

5.3. ความต้องการพื้นฐานของผู้บกพร่องทางการได้ยินที่มีต่อสื่อออนไลน์

ประเด็นนี้พบว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินยังคงมีความต้องการที่จะให้มีล่ามภาษามือ เพื่อช่วยในการเข้าใช้สื่อออนไลน์ ให้ครอบคลุมทุกสื่อ และอีกประการคือ ความต้องการที่ให้มีการเพิ่มสตีกเกอร์แสดงความรู้สึกที่เป็นภาษามือในสื่อออนไลน์ที่มากขึ้น

สำหรับการสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปให้เข้าใจได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปผลการวิจัย

ช่วงอายุ	พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์
13-18 ปี	1. วัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อการติดต่อสื่อสาร - เน้นไปทางด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่
	2. วิธีการใช้สื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - มีวิธีการใช้สื่อออนไลน์ที่เป็นประจำ - ใช้สื่อออนไลน์เป็นประจำโดยเฉพาะในช่วงวันหยุด - มีการใช้สื่อออนไลน์ในขณะที่มีการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ
	3. ความต้องการพื้นฐานที่มีต่อสื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการที่จะให้มีล่ามภาษามือเพื่อช่วยในการเข้าใช้สื่อออนไลน์ - ความต้องการที่ให้มีการเพิ่มสตีกเกอร์แสดงความรู้สึกที่เป็นภาษามือในสื่อออนไลน์
19-25 ปี	1. วัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อการติดต่อสื่อสาร - ใช้สื่อออนไลน์ในเชิงธุรกิจ
	2. วิธีการใช้สื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - มีวิธีการใช้สื่อออนไลน์ที่เป็นประจำ - ใช้สื่อออนไลน์เป็นประจำโดยเฉพาะในช่วงวันหยุด - มีการใช้สื่อออนไลน์ในขณะที่มีการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ
	3. ความต้องการพื้นฐานที่มีต่อสื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการที่จะให้มีล่ามภาษามือเพื่อช่วยในการเข้าใช้สื่อออนไลน์ - ความต้องการที่ให้มีการเพิ่มสตีกเกอร์แสดงความรู้สึกที่เป็นภาษามือในสื่อออนไลน์

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ช่วงอายุ	พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์
26-49 ปี	1. วัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนสนิท - เพื่อการดูข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน - เพื่อความบันเทิง
	2. วิธีการใช้สื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - มีวิธีการใช้สื่อออนไลน์ที่เป็นประจำ - เข้าใช้สื่อออนไลน์ในช่วงวันธรรมดาหลังจากว่างเว้นจากการทำงาน - มีการใช้สื่อออนไลน์ในขณะที่มีการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ
	3. ความต้องการพื้นฐานที่มีต่อสื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการที่จะให้มีล่ามภาษามือเพื่อช่วยในการเข้าใช้สื่อออนไลน์ - ความต้องการที่จะให้มีการเพิ่มสติ๊กเกอร์แสดงความรู้สึกที่เป็นภาษามือในสื่อออนไลน์
50 ปีขึ้นไป	1. วัตถุประสงค์การใช้สื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อการติดต่อสื่อสาร - เพื่อการดูข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน - เพื่อความบันเทิง
	2. วิธีการใช้สื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - มีวิธีการใช้สื่อออนไลน์ที่เป็นประจำ - เข้าใช้สื่อออนไลน์ในช่วงวันธรรมดาหลังจากว่างเว้นจากการทำงาน - มีการใช้สื่อออนไลน์ในขณะที่มีการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ
	3. ความต้องการพื้นฐานที่มีต่อสื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการที่จะให้มีล่ามภาษามือเพื่อช่วยในการเข้าใช้สื่อออนไลน์ - ความต้องการที่จะให้มีการเพิ่มสติ๊กเกอร์แสดงความรู้สึกที่เป็นภาษามือในสื่อออนไลน์

5.4 การอภิปรายผล

สำหรับการอภิปรายผลในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะอภิปรายผลโดยการเรียงลำดับเนื้อหาตามปัญหาคำถามที่ตั้งไว้ เพื่อให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อออนไลน์ รวมไปถึงวิธีการใช้สื่อออนไลน์ จนกระทั่งความต้องการพื้นฐานที่มีต่อสื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัญหานำวิจัยในข้อแรกที่ผู้วิจัยได้ทำการตั้งไว้ว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อออนไลน์อย่างไร

ประการแรกพบว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อออนไลน์นั้นเพื่อการติดต่อสื่อสารกันทั้งในผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินเหมือนกัน หรือแม้แต่ติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มีการได้ยินปกติ ซึ่งพบว่าพวกเขามีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างจากคนปกติทั่วไปเช่นกัน ถึงแม้ว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินจะมีอุปสรรคในการด้านการสื่อสารก็ตาม แต่เมื่ออยู่รวมกันในสังคมใหญ่แล้ว การสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้พวกเขาต้องพึ่งพาสื่อออนไลน์เพื่อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมทั่วไป โดยสอดคล้องกับ E.EMERY และคณะ (อ้างถึงในเจนอักษร ควนใหญ่, 2553) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “มนุษย์ยังมีความต้องการขั้นพื้นฐานอีกอย่างหนึ่งนอกเหนือจากความต้องการทางร่างกาย นั่นคือความต้องการที่จะสื่อสารกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ความจำเป็นในด้านการสื่อสารเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานทางอารยะธรรมยุคปัจจุบันของมนุษย์ที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด”

แม้ว่าผู้บกพร่องทางการได้ยิน จะไม่สามารถสื่อสารด้วยคำพูดหรือวาจาออกไปได้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บกพร่องทางการได้ยินยังคงจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารไม่ต่างไปจากคนปกติทั่วไป และสื่อออนไลน์ยังเป็นช่องทางสำคัญที่ทำให้พวกเขาสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้ ด้วยเหตุนี้สื่อออนไลน์จึงอำนวยความสะดวกให้สังคมของผู้บกพร่องทางการได้ยินกว้างขึ้น และเข้าสังคมร่วมกับคนปกติได้อย่างไม่มีอุปสรรคใดๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ที่เขียนไว้ในงานศึกษาของ Hunt and Ruben (1993: 9) (อ้างถึงใน เอมิกา เหมมินทร์ 2556) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกการสื่อสาร โดยประเด็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกการสื่อสาร นั่นคือ เป้าหมาย (Goals) โดยมนุษย์ทุกคนล้วนมีเป้าหมายและกำหนดเป้าหมายไว้สำหรับการดำเนินชีวิต ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำ เพื่อตอบสนองเป้าหมายของตน และยังสอดคล้องกับอีกประการหนึ่งในเรื่องของการใช้ประโยชน์ (Utility) โดยบุคคลที่จะให้ความสนใจและความพยายามที่จะเข้าใจและจดจำข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เป็นการกระทำจากการเลือกโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเอาไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ

ประการที่สองผู้บกพร่องทางการได้ยินมีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการดูข้อมูลข่าวสารประจำวันและการแบ่งปันข้อมูล โดยเฉพาะการใช้ Facebook ในการดูข่าวสารจากสมาคมคนหูหนวกฯ เพื่อประโยชน์ของตนเองและยังมีการแบ่งปันข้อมูลไปยังเพื่อนในเครือข่ายสังคม ทำให้ได้ทราบข้อมูลข่าวสาร หรือเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน อีกทั้งยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสื่อออนไลน์

ที่เขียนไว้ในงานศึกษาของ สุตทีวัล สุกใส (2558) ที่ได้อธิบายไว้ว่า สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์อย่างมากที่ช่วยทำให้คนเรานั้นสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และยังสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้ทันถ่วงที อีกทั้งสื่อออนไลน์ยังเป็นแหล่งรวมพลังในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้อีกด้วย

ปัญหานำวิจัยข้อต่อมาที่ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามไว้ว่า ผู้ปกครองทางการได้ยีนมีวิธีการใช้สื่อออนไลน์อย่างไรนั้น ประการแรกพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีวิธีการใช้สื่อออนไลน์ที่เป็นประจำ โดยเฉพาะในยามว่างจากการเรียนและการทำงาน อีกทั้งพวกเขายังมีการใช้สื่อออนไลน์ในขณะที่ได้ท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งจะทำการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสารพร้อมทั้งแบ่งปันข้อมูลสถานที่ที่ได้ไปเยือนให้เพื่อนในสังคมสื่อออนไลน์ได้รับรู้ ซึ่งจะพบว่าช่วงเวลาวันหยุดนี้จะเป็นช่วงเวลาที่เขาเข้าถึงสื่อออนไลน์บ่อยครั้งที่สุด ในประเด็นการใช้เวลาว่างของผู้ปกครองทางการได้ยีนในปัจจุบันนั้น มีความขัดแย้งกับผลจากการศึกษาเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้เวลาวันหยุดของคนหมู่นวกในกรุงเทพมหานคร” ของจิตประภา ศรีอ่อน และเจนจิรา เทศทิม (2548) ที่พบว่า พฤติกรรมการใช้วันหยุดของคนหมู่นวกในกรุงเทพมหานครนั้น จะใช้วันหยุดในการทำกิจกรรมส่วนตัวทั้งในและนอกบ้าน แต่ไม่พบผลของการศึกษาว่ากลุ่มคนหมู่นวกจะใช้เวลาเข้าถึงสื่อออนไลน์เลย ทั้งนี้ผู้วิจัยมองว่าเมื่อเวลาเปลี่ยนไปเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทช่วยให้การติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายขึ้นแล้ว โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ พฤติกรรมการใช้เวลาว่างในวันหยุดของผู้ปกครองทางการได้ยีน ก็จะสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร เมื่อพวกเขาเกิดการเปิดรับและยอมรับที่จะเลือกใช้สื่อออนไลน์ในชีวิตประจำวัน

ประการต่อมา ผู้ปกครองทางการได้ยีนมีวิธีการใช้สื่อออนไลน์โดยผ่านการเชื่อมต่อผ่านทางอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารเช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ซึ่งสะดวกและรวดเร็วในการใช้งาน โดยเฉพาะเมื่อต้องการให้สังคมรับรู้ว่าในขณะที่ตนเองอยู่สถานที่ใด และกำลังทำอะไรอยู่ หรือแม้กระทั่งต้องการให้ผู้อื่นทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เหมือนกับที่ตนเองได้ทราบ ซึ่งสื่อออนไลน์ก็สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ดีเช่นกัน การค้นพบข้อนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสื่อออนไลน์ที่เขียนไว้ในงานศึกษาของชาม เชื้อสถาปนศิริ (2558) ที่อธิบายไว้ว่า สื่อออนไลน์มีบทบาทในการกำหนดประเด็นทางสังคม สามารถแบ่งปันข่าวสารกันได้ง่าย โดยมี 8 ข. ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนทางสังคม ทั้งในเรื่องของการติดตาม การดู ฟัง อ่าน เขียน และนำไปแบ่งปันประสบการณ์ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ รวมถึงเป็นการแนะนำ ช่วยเหลือในสิ่งที่ติดต่อกันบนสื่อออนไลน์อีกด้วย

ปัญหานำวิจัยสุดท้ายที่ผู้วิจัยได้ถามความต้องการพื้นฐานของผู้บกพร่องทางการได้ยินมีต่อสื่อออนไลน์ นั้นก็ยังพบว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินยังคงมีความต้องการที่จะให้มีล่ามภาษามือเพื่อช่วยในการเข้าใช้สื่อออนไลน์ ให้ครอบคลุมทุกสื่อ ยกตัวอย่างเช่น ใน Facebook หากมีการโพสต์ข้อความที่มีความยาวและเป็นเรื่องที่ยากต่อการเข้าใจอาจมีบริการล่ามภาษามือแปลข้อความที่ปรากฏขึ้นมาเพื่อให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินเข้าใจในรายละเอียด โดยทั้งนี้เป็นภาษาแรกที่พวกเขาคุ้นเคยไม่ใช่ภาษาพูดแบบคนปกติทั่วไป แต่เป็นภาษามือที่เป็นภาษาแรกของผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ฉะนั้นพวกเขาจึงมีความเข้าใจในภาษามือมากกว่า อีกประการคือ ความต้องการที่จะให้มีการเพิ่มสตีกเกอร์แสดงความรู้สึกที่เป็นภาษามือในสื่อออนไลน์ที่มากขึ้น ทั้งนี้สตีกเกอร์เป็นสัญลักษณ์แทนการแสดงความรู้สึกและแทนคำพูดที่ผู้ส่งต้องการส่งไปยังผู้รับ เมื่อผู้บกพร่องทางการได้ยินมีความต้องการที่จะสื่อความรู้สึกหรือคำพูดออกไป แต่ในบางครั้งการส่งข้อความไปยังเพื่อนผู้บกพร่องทางการได้ยินเหมือนกัน มีการพิมพ์ข้อความผิดๆถูกๆ ผู้รับเกิดความไม่เข้าใจ หรืออาจเกิดความสับสนได้ แต่ถ้ามีสตีกเกอร์แทนคำพูดหรือความรู้สึกที่เป็นภาษามือ ก็จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้บกพร่องทางการได้ยินในสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ได้เช่นกัน

งานวิจัยชิ้นนี้สรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน นั้นไม่ได้มีความแตกต่างไปจากพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของคนปกติเลย ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อออนไลน์ที่ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อการค้นคว้าหาข้อมูลและการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร เพื่อความบันเทิงผ่อนคลาย หรือแม้แต่วิธีการใช้สื่อออนไลน์ ที่มีความถี่และการเข้าถึงสื่อ เจกเช่นเดียวกันกับคนปกติ แต่เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินนั้น เกิดมาพร้อมกับความบกพร่องทางการเปล่งเสียงและการได้ยิน ทำให้การสื่อสารของพวกเขาจึงถูกจำกัดในการติดต่อสื่อสารกับคนปกติทั่วไป การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันจึงถูกจำกัดสิทธิ์ในการรับรู้ตามไปด้วย แต่เมื่อสังคมเปลี่ยนไปเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนในสังคมเป็นอย่างมากแล้วนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างคนปกติกับผู้บกพร่องทางการได้ยินและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยผ่านสื่อออนไลน์จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถเอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินได้เป็นอย่างดี

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีการเข้าถึงสื่อออนไลน์เป็นประจำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารและรับข้อมูลข่าวสารจากผู้บกพร่องทางการได้ยินด้วยตนเองและกับผู้ที่มีการได้ยินปกติ แต่ปัญหาที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการเข้า

ใช้สื่อออนไลน์คือการอ่านข้อความที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินบางกลุ่มไม่ได้รับการศึกษา ก็จะไม่สามารถอ่านข้อความที่เป็นประโยชน์ต่อพวกเขาได้ดีเท่าที่ควร อีกทั้งการสื่อสารกับคนปกติก็ยังเป็นอุปสรรคในการสื่อสารของพวกเขา การที่รัฐบาลมีการสนับสนุนให้มีสื่อออนไลน์และบริการสาธารณะที่สามารถเอื้อประโยชน์ในการเข้าใช้สื่อออนไลน์และการสื่อสารของพวกเขานั้นนับว่าเป็นการส่งเสริมและเห็นคุณค่าของพวกเขาเป็นอย่างยิ่งตามหลักสิทธิมนุษยชน ที่รัฐไม่อาจปฏิเสธความเท่าเทียม หรือความเป็นธรรมด้วยการละเลยเพิกเฉยไม่ยื่นมือเข้าไปช่วย หรือ หยิบยื่นโอกาสอันพึงมีพึงได้ให้กับประชาชนได้รับอย่างเสมอภาคกัน โดยที่ไม่มีใครได้เปรียบเสียเปรียบ เพราะความแตกต่าง เช่น การให้บริการสื่อออนไลน์และบริการสาธารณะสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน หรือการให้บริการล่ามภาษามือ ตามสถานที่สำคัญต่างๆ เป็นต้น

สำหรับกรณีบริการ TTRS ก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินได้สามารถนำมาใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มีการได้ยินปกติทั่วไปอีกช่องทางหนึ่ง ภาครัฐควรเพิ่มบริการดังกล่าวให้มีความครอบคลุมทุกสถานที่ที่เอื้ออำนวยความสะดวกกับพวกเขาไม่ว่าจะเป็น สถานที่ราชการต่างๆ โรงเรียน โรงพยาบาล สถานีตำรวจ สถานีรถขนส่ง และอื่นๆ เพื่อให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก

แต่กระนั้น สื่อออนไลน์หรือบริการสาธารณะในปัจจุบันก็ยังไม่เพียงพอต่อการเข้าใช้ หากภาครัฐควรเพิ่มบริการล่ามภาษามือให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการสื่อสารของพวกเขาได้และทำให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อออนไลน์ได้ดีขึ้นด้วย

ในทางกลับกันบริการ TTRS ก็มีได้เอื้อประโยชน์แก่ผู้บกพร่องทางการได้ยินเพียงฝ่ายเดียว แต่บริการดังกล่าวยังสามารถเอื้อประโยชน์กับผู้ที่มีการได้ยินปกติ ที่จะทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บกพร่องทางการได้ยินได้ ภาครัฐควรมีการกระจายข่าวให้คนปกติทั่วไปได้รับทราบถึงการมีบริการดังกล่าวนี้ด้วย

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการสื่อออนไลน์

ในส่วนของผู้ให้บริการสื่อออนไลน์นั้น อย่างที่ทราบจากผลการวิจัยในครั้งนี้แล้วว่า ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีความต้องการที่ให้เพิ่มสตีกเกอร์ที่แสดงความรู้สึกในลักษณะภาษามือมากกว่าสตีกเกอร์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้มีการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นด้วย ดังนั้น หากผู้ให้บริการจะพัฒนาสร้างสรรค์สตีกเกอร์ที่มีลักษณะในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บกพร่องทางการได้ยินเพิ่มขึ้น สื่อออนไลน์นี้จะเป็นช่องทางที่ผู้บกพร่องทางการได้ยินมีความพึงพอใจในการใช้งานเนื่องจากสตีกเกอร์ในรูปแบบภาษามือจะสามารถใช้แทนการ

สื่อสารผ่านข้อความที่บางครั้งการสื่อความหมายอาจมีความผิดเพี้ยนเกิดขึ้นได้ อันเนื่องมาจากหลัก
ไวยากรณ์ที่ต่างกันระหว่างคนปกติกับผู้บกพร่องทางการได้ยินนั่นเอง

5.5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเฉพาะผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเท่านั้น ซึ่งเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่าในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความเจริญ
ในด้านเทคโนโลยีต่างๆ อยู่แล้ว ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้จึงพบว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินมีการ
เข้าถึงสื่อออนไลน์กันอย่างทั่วถึง ในคราวต่อไปหากมีการศึกษาในกลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินที่ทุก
จังหวัด จะทำให้ผู้วิจัยได้รับผลวิจัยที่กว้างขึ้นและอาจจะได้ข้อค้นพบชิ้นใหม่ๆ ก็เป็นไปได้

อีกประการหนึ่ง งานวิจัยชิ้นนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์
สำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไปอาจเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบการสังเกต ซึ่งการสังเกต
สามารถทำได้ทั้งแบบการสังเกตมีส่วนร่วม คือการเข้าไปศึกษาพฤติกรรมด้วยการเข้าไปคลุกคลีใน
การใช้สื่อออนไลน์ของผู้บกพร่องทางการได้ยิน เพื่อดูว่าในแต่ละวันมีพฤติกรรมการใช้เป็นเช่นไร
ซึ่งผู้วิจัยคิดว่า จะได้ทราบถึงข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดย
ผู้วิจัยเข้าไปสังเกตอยู่ห่างๆ โดยไม่ต้องนำตนเองเข้าไปคลุกคลี อาทิ การเข้าไปตามสถานที่ของผู้
บกพร่องทางการได้ยินและคอยสังเกตแบบห่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการศึกษาของผู้วิจัย อาจ
ทำให้การได้มาซึ่งผลของงานวิจัยมีประโยชน์ต่อการพัฒนาสื่อออนไลน์สำหรับผู้บกพร่องทางการ
ได้ยินเพิ่มขึ้นได้



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์. (2554). *การวิจัยเชิงคุณภาพในสวัสดิการสังคม: แนวคิดและวิธีการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กันตพล บันทัดทอง. (2557). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตประภา ศรีอ่อน และเจนจิรา เทศิม. (2548). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้เวลาวันหยุดของคนหมู่นวกในกรุงเทพมหานคร*. วารสารวิทยาลัยราชสุดาเพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ, 1
- จิระศักดิ์ เจริญพันธ์ และ เฉลิมพล ต้นสกุล. (2549). *พฤติกรรมสุขภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4) มหาสารคาม: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เจนอักษร ดวนใหญ่. (2553). *การสื่อสารและการสื่อความหมาย*. สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <https://sites.google.com/site/jeanaksorn24/kar-suxsar-laea-kar-sux-khwam-hmay>
- ชูดา จิตพิทักษ์. (2525). *พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร : สารมวลชน.
- ชาติยา สุวรรณชะชา. (2517). *วิทยาศาสตร์สังคม*. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เชียรทิพย์ ดำรงคุณทัศน์. (2554). *สื่ออินเทอร์เน็ตกับผู้พิการทางการได้ยิน*. วารสารมนุษยศาสตร์ ฉบับบัณฑิตศึกษา, 1(1), 92-98.
- ชาม เชื้อสถาปนาศิริ. (2558). *สื่อออนไลน์กับบทบาทในการกำหนดประเด็นข่าวทางสังคม*. สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2560, จาก http://blog.infoquest.co.th/iqmedialink/news_onlinemedia
- นันทนา สำเภา. (2558). *พฤติกรรม (Behavior)*. สืบค้น 15 ธันวาคม 2559. จาก <http://www.nana-bio.com/e-learning/Behavior/behavior.html>.
- ประสาท อิศรปรีดา. (2538). *จิตวิทยาการเรียนรู้กับการสอน*. กรุงเทพมหานคร : กราฟฟิคอ์ด.
- ประสิทธิ์ ทองอ่อน. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพมหานคร : ธีรวัฒนาการศึกษา.
- ประเทือง ภูมิภัทราคม. (2535). *การปรับพฤติกรรม: ทฤษฎีและการประยุกต์*. เพชรบุรี : วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- ปริญญา สิริอัครตะกุล. (2555). *ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อการพึ่งพาตนเองของผู้พิการทางการได้ยิน : กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี* (รายงานการวิจัย). นนทบุรี : สถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- ปิยะฉัตร มีหนูน. (2555). *ความพิการความหมาย และประเภท เพื่อการขอรับสิทธิประโยชน์จากรัฐ*. สืบค้น 15 ธันวาคม 2559, จาก: <http://www.pt.mahidol.ac.th/knowledge/?p=70>.
- พนิต เงามาม. (2541). *การพึ่งพาข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ของคนหูหนวก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์. (2553). *สื่อสังคมออนไลน์: สื่อแห่งอนาคต*. สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2560, จาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_11/pdf/aw016.pdf
- ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มานพ คณะโต. (2550). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพในระบบสุขภาพชุมชน*. ขอนแก่น : เครือข่ายพัฒนาวิชาการและข้อมูลสารเสพติด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มาโนช ชุ่มเมืองปัก. (2543). *สายใยในโลกเงียบ*. สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2560, จาก, <http://www.geocities.ws/nadtthai/news.connectingwithsilentworld.06.43.html>.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2534). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โยชิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน. (2540). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วัลย์ลักษณ์ คงนิล. (2542). *การรับรู้ การแปลความหมาย การจดจำ และอารมณ์จากการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ของคนหูหนวก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย), กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วลีจุฬพัชร วาฤทธิและคณะ. (2557). *รูปแบบการสื่อสารด้านพุทธศาสนาสู่คนรุ่นใหม่ในประเทศไทยยุคปัจจุบัน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- วิมลพรรณ อภาเวท สาวิตรี ชีวะสาธน์ และชาญ เดชอัสวานง. (2554). *พฤติกรรมการสื่อสารในเฟซบุ๊ก (Facebook) ของนักเรียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. (รายงานการวิจัย) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

- ศิริพร น้อยอำคา และปรีชา น้อยอำคา. (2558). การพัฒนารูปแบบสื่อปฏิสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดสำหรับผู้ที่มีความพิการทางการได้ยินโดยยึดหลักองค์ประกอบการคิดวิเคราะห์. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 34(4), 375-382.
- ศิวินารถ หงษ์ประยูร. (2558). การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก. *สุทธิปริทัศน์*, 29(90), 291- 312.
- สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. (2526). *ความหมายของพฤติกรรม*. เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา หน่วยที่ 1-7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์.
- สหภาพ พ่อค้าทอง. (2547). *การสื่อสารด้วยข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) ในฐานะสื่อวัฒนธรรมประชานิยม (Popular Culture) ของผู้ประกอบการได้ยินในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุดที่วัล สุกลไส. (2558). *สื่อออนไลน์กับบทบาทในการกำหนดประเด็นข่าวทางสังคม*. สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2560, จาก http://blog.infoquest.co.th/iqmedialink/news_onlinemedia
- สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ. (2552). *การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันเพื่อการสื่อสาร*. (เอกสารประกอบการสอนภาควิชานิเทศศาสตร์). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เอมิกา เหมมินทร์. (2556). *พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

- Beppie van den Bogaerde & Rob de Lange. (2013). *the use of social media by signing deaf Students in higher education*. Utrecht University of Applied Sciences.
- Chia-Ming Chang. (2014). *New Media, New Technologies and New Communication Opportunities for Deaf/Hard of Hearing People*. School of Art and Design, UK : Nottingham Trent University.
- Jennison Asuncion; Jillian Budd; Catherine S. Fichten; Mai Nguyen; Maria Barile; And Rhonda Amsel . (2012). *Social Media Use By Students With Disabilities*. Dawson College, CA : McGill University.
- Margaret A. Bodemann. (2012). *Building Interaction with an Isolated Population through Social Media: The Deaf Community*. Program in Communication Disorders Honors Thesis Spring.



ภาคผนวก

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้า นางสาวพรพรรณ ทิมพีระจ่าง นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้จัดทำวิจัย / สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ของผู้ปกครองทางการได้ถิ่น ขออนุญาตนำข้อมูลส่วนตัว, ภาพถ่าย, และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ท่านในวันนี้ รวมไปถึงข้อมูลและภาพถ่ายจากแอปพลิเคชันในสื่อออนไลน์ของท่าน ไปเผยแพร่ในผลงานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้าและคณาจารย์การศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ ของผู้อื่น ต่อไป

ข้าพเจ้า พรพรรณ ทิมพีระจ่าง ยินยอม ไม่ยินยอม

ให้นางสาวพรพรรณ ทิมพีระจ่าง นำข้อมูลของข้าพเจ้า / บุตรหลานของข้าพเจ้า (ระบุชื่อบุตรหลาน)

ด.จ. พรพรรณ ทิมพีระจ่าง ไปเผยแพร่ในงานวิจัย/สารนิพนธ์

(ลงชื่อ) พรพรรณ ทิมพีระจ่าง

(.....)

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลผู้ปกครองทางการได้ถิ่นช่วงอายุ 13 – 18 ปี

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้า นางสาวพรพรรณ ทิมพีระช่าง นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้
จัดทำวิจัย / สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ของผู้ปกครองทางการได้ยื่น ขอ
อนุญาตนำข้อมูลส่วนตัว, ภาพถ่าย, และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ท่านในวันนี้ รวมไปถึงข้อมูลและ
ภาพถ่ายจากแอปพลิเคชันในสื่อออนไลน์ของท่าน ไปเผยแพร่ในผลงานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้า เพื่อ
เป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้าและต่อออกการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ /
วิทยานิพนธ์ ของผู้อื่น ต่อไป

ข้าพเจ้า คุณปทุม หนังสือพรรณ ยินยอม ไม่ยินยอม

ให้นางสาวพรพรรณ ทิมพีระช่าง นำข้อมูลของข้าพเจ้า / บุคคลของข้าพเจ้า (ระบุชื่อ บุคคลนั้น)

อ.ช. ทศศิริ หนังสือพรรณ ไปเผยแพร่ในงานวิจัย/สารนิพนธ์

(ลงชื่อ) อ.ช. ทศศิริ หนังสือพรรณ

(.....)

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลผู้ปกครองทางการได้ยื่นช่วงอายุ 13 – 18 ปี

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้า นางสาวพรพรรณ ทิมพีระจ่าง นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้จัดทำวิจัย / สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ของผู้ปกครองทางการได้ยื่น ขออนุญาตนำข้อมูลส่วนตัว, ภาพถ่าย, และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ท่านในวันนี้ รวมไปถึงข้อมูลและภาพถ่ายจากแอปพลิเคชันในสื่อออนไลน์ของท่าน ไปเผยแพร่ในผลงานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้าและต่อขอออกการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ ของผู้อื่น ต่อไป

ข้าพเจ้า นางพรพรรณ ทิมพีระจ่าง หญิงสาว ยินยอม ไม่ยินยอม

ให้นางสาวพรพรรณ ทิมพีระจ่าง นำข้อมูลของข้าพเจ้า / บุคคลอื่นของข้าพเจ้า (ระบุชื่อ บุคคลอื่น)

..... ไปเผยแพร่ในงานวิจัย/สารนิพนธ์

(ลงชื่อ) พรพรรณ ทิมพีระจ่าง

(.....)

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลผู้ปกครองทางการได้ยื่นช่วงอายุ 19 - 24 ปี

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้า นางสาวพรพรรณ พิมพ์กระจำง นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้จัดทำวิจัย / สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ของผู้ปกครองทางการได้ยื่น ขออนุญาตนำข้อมูลส่วนตัว, ภาพถ่าย, และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ท่านในวันนี้ รวมไปถึงข้อมูลและภาพถ่ายจากแอปพลิเคชันในสื่อออนไลน์ของท่าน ไปเผยแพร่ในผลงานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้าและต่อยอดการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ ของผู้อื่น ต่อไป

ข้าพเจ้า พิมพ์กระจำง พิมพ์กระจำง แก้วเขียว ยินยอม ไม่ยินยอม

ให้นางสาวพรพรรณ พิมพ์กระจำง นำข้อมูลของข้าพเจ้า / บุตรหลานของข้าพเจ้า (ระบุชื่อบุตรหลาน)

..... ไปเผยแพร่ในงานวิจัย/สารนิพนธ์

(ลงชื่อ) พิมพ์กระจำง พิมพ์กระจำง

(.....)

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลผู้ปกครองทางการได้ยื่นช่วงอายุ 19 - 24 ปี

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้า นางสาวพรพรรณ ทิมพีระอั่ง นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้จัดทำวิจัย / สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ของผู้ปกครองทางการได้ยื่น ขออนุญาตนำข้อมูลส่วนตัว, ภาพถ่าย, และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ท่านในวันนี้ รวมไปถึงข้อมูลและภาพถ่ายจากแอปพลิเคชันในสื่อออนไลน์ของท่าน ไปเผยแพร่ในผลงานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้าและต่อหอศิลปการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ ของผู้อื่น ต่อไป

ข้าพเจ้า นาย ชนกร สว.ทองโ ยินยอม ไม่ยินยอม

ให้นางสาวพรพรรณ ทิมพีระอั่ง นำข้อมูลของข้าพเจ้า / บุคคลแทนของข้าพเจ้า (ระบุชื่อ บุคคลแทน)

..... ไปเผยแพร่ในงานวิจัย/สารนิพนธ์

(ลงชื่อ) พรพรรณ ทิมพีระอั่ง

(.....)

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลผู้ปกครองทางการได้ยื่นช่วงอายุ 19 - 24 ปี

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้า นางสาวพรพรรณ ทิมพีระอ่าง นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้จัดทำวิจัย / สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ของผู้ปกครองทางการได้ยื่น ขออนุญาตนำข้อมูลส่วนตัว, ภาพถ่าย, และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ท่านในวันนี้ รวมไปถึงข้อมูลและภาพถ่ายจากแอปพลิเคชันในสื่อออนไลน์ของท่าน ไปเผยแพร่ในผลงานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้าและค้อยอดการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ ของผู้อื่น ต่อไป

ข้าพเจ้า น.ส. สุวิภา ตันวิมลวงค์ ยินยอม ไม่ยินยอม

ให้นางสาวพรพรรณ ทิมพีระอ่าง นำข้อมูลของข้าพเจ้า / บุคคลท่านของข้าพเจ้า (ระบุชื่อบุคคลท่าน)

..... ไปเผยแพร่ในงานวิจัย/สารนิพนธ์

(ลงชื่อ) สุวิภา ตันวิมลวงค์

(สุวิภา ตันวิมลวงค์)

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้า นางสาวพรพรรณ ทิมพีระจ่าง นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้จัดทำวิจัย / สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ของผู้ปกครองทางการได้ยิน ขออนุญาตนำข้อมูลส่วนตัว, ภาพถ่าย, และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ท่านในวันนี้ รวมไปถึงข้อมูลและภาพถ่ายจากแอปพลิเคชันในสื่อออนไลน์ของท่าน ไปเผยแพร่ในผลงานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้าและคณาจารย์การศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ ของผู้อื่น ต่อไป

ข้าพเจ้า นางสาว พรพรรณ ทิมพีระจ่าง ยินยอม ไม่ยินยอม

ให้นางสาวพรพรรณ ทิมพีระจ่าง นำข้อมูลของข้าพเจ้า / บุตรหลานของข้าพเจ้า (ระบุชื่อบุตรหลาน)

..... ไปเผยแพร่ในงานวิจัย/สารนิพนธ์

(ลงชื่อ) พรพรรณ ทิมพีระจ่าง

(พรพรรณ ทิมพีระจ่าง)

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้า นางสาวพรพรรณ พิมพ์กระต่าง นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้จัดทำวิจัย / สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ของผู้ปกครองทางการได้ยิน ขอขออนุญาตนำข้อมูลส่วนตัว, ภาพถ่าย, และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ท่านในวันนี้ รวมไปถึงข้อมูลและภาพถ่ายจากแอปพลิเคชันในสื่อออนไลน์ของท่าน ไปเผยแพร่ในผลงานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้าและต่อขอผลการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ ของผู้อื่น ต่อไป

ข้าพเจ้า นายวิภาส ชลชีพ ยินยอม ไม่ยินยอม

ให้นางสาวพรพรรณ พิมพ์กระต่าง นำข้อมูลของข้าพเจ้า / บุคคลอื่นของข้าพเจ้า (ระบุชื่อ บุคคลอื่น)

..... ไปเผยแพร่ในงานวิจัย/สารนิพนธ์

(ลงชื่อ) นาย วิภาส ชลชีพ

(.....นาย วิภาส ชลชีพ.....)

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้า นางสาวพรพรรณ พิมพ์กระอ่าง นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้จัดทำวิจัย / สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ของผู้ปกครองทางการได้ยิน ขออนุญาตนำข้อมูลส่วนตัว, ภาพถ่าย, และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ท่านในวันนี้ รวมไปถึงข้อมูลและภาพถ่ายจากแอพลิเคชันในสื่อออนไลน์ของท่าน ไปเผยแพร่ในผลงานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ ของข้าพเจ้าและต่อขอผลการศึกษางานวิจัย / สารนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ ของผู้อื่น ต่อไป

ข้าพเจ้า นางพรพรรณ พิมพ์กระอ่าง ยินยอม ไม่ยินยอม

ให้นางสาวพรพรรณ พิมพ์กระอ่าง นำข้อมูลของข้าพเจ้า / บุคคลตามของข้าพเจ้า (ระบุชื่อ บุคคลเหล่านั้น)
..... ไปเผยแพร่ในงานวิจัย/สารนิพนธ์

(ลงชื่อ) ดิษะนระ เกตุกิจสวัสดิ์

หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลผู้ปกครองทางการได้ยินช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

พรพรญา พิมพ์กระจ่าง

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545 ศิลปศาสตรบัณฑิต

คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวารสารศาสตร์

สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

ตำแหน่งงานและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

เลขานุการกรรมการผู้จัดการ

บริษัท นาโมยะชิน โป เนชั่น กรุ๊ป จำกัด

