

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา” เป็นการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และสังเกตการณ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารของผู้พิการทางสายตา รวมถึงการวิเคราะห์จากเอกสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ และพฤติกรรมในการสื่อสาร ความต้องการ ความจำเป็น ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา รวมถึงศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา

โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อจำกัดของการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย ตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถตอบคำถามในงานวิจัยได้ ดังนี้

1. ผู้พิการทางสายตามีวิธีการ พฤติกรรมในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างไร

การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา ก่อนที่จะเกิดการสื่อสารได้อันดับแรกต้องประกอบด้วยซอฟต์แวร์สำหรับช่วยในการอ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ โปรแกรมเสียง และโปรแกรมขยายหน้าจอ ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับผู้พิการทางสายตาแบบเลื่องกลาง โดยซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเหล่านี้ ผู้พิการทางสายตานิยมนำมาใช้เองจากการซื้อ และดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ ไม่มีหน่วยงานของรัฐเข้ามาสนับสนุน

ก่อนที่จะทำการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต้องมีการเลือกโปรแกรมเพื่อเป็นช่องทางสำหรับที่จะใช้รับสาร และส่งสาร โดยเลือกโปรแกรมให้เหมาะสมต่อการใช้งานแต่ละครั้ง และเหมาะสมกับสถานที่นั้น ๆ เช่น

- อีเมล (e-Mail) มีความเหมาะสมกับการสื่อสารทุกสถานการณ์ ผู้พิการทางสายตานิยมใช้สำหรับส่งข้อมูลสั้น ๆ และเอกสารแนบ ที่ไม่จำเป็นต้องตอบโต้แบบทันทีทันใด เหมาะสมในช่วงเวลาทำงาน

- MSN Messenger (msn) และ สไกป์ (Skype) เป็นโปรแกรมที่เหมาะสมกับการสื่อสารแบบสามารถตอบโต้ได้แบบทันทีทันใด คุยกับสมาชิกได้จำนวนมากพร้อม ๆ กัน นอกจากนี้ทั้ง 2 โปรแกรมยังมีทางเลือกให้ได้ว่าสมาชิกต้องการสื่อสารแบบตัวอักษร ใช้เสียง หรือแบบเห็นหน้ากันก็ได้ เป็นอีกโปรแกรมที่ได้รับความนิยมทั่วโลก ไม่เฉพาะเพียงกับผู้พิการทางสายตาเท่านั้น

- เว็บบอร์ด (Web board) และบล็อก (blog) เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบแสดงความคิดเห็น แจ้งข่าว บอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์กลุ่มที่มีการสื่อสารผ่าน 2 เว็บไซต์จะเป็นกลุ่มที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน จึงเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นต่อกัน

นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารอื่น ๆ ในระบบอินเทอร์เน็ตที่ผู้พิการทางสายตา เข้าไปสมัครเป็นสมาชิกและศึกษาการใช้งาน แต่อาจไม่มีเวลาเข้าไปใช้งานอย่างจริงจัง

พฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา เป็นการสื่อสารเพื่อเรียนรู้ให้ได้เทียบเท่ากับคนปกติ ซึ่งจากการสังเกตการณ์ผู้พิการทางสายตามีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารนี้มาก โดยไม่มีความแตกต่างจากคนทั่วไป สำหรับกลุ่มสังคมออนไลน์จะเป็นกลุ่มเพื่อนเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนเก่าสมัยเรียน นอกจากนี้อาจมีกลุ่มสังคมใหม่ ๆ เกิดขึ้นจากความสนใจเรื่องเดียวกันจึงมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ โดยไม่จำเป็นต้องรู้จักประวัติ และหน้าตาของผู้ที่เราคุยด้วย ด้านเวลาที่ผู้พิการทางสายตาใช้ในการสื่อสารในสังคมออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเวลาหลังเลิกงาน บางครั้งสื่อสารช่วงเวลาทำงานได้ แต่จะคุยกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง

เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความหลากหลายในการใช้งาน มีโปรแกรมเสริมเพื่อดึงดูดใจสมาชิกให้เข้าร่วมสนทนา เช่น ภาพการ์ตูนเคลื่อนไหว สื่อถึงความหมายต่างๆ (ไอคอน) ผู้พิการทางสายตาสามารถรับรู้ความหมายของภาพเหล่านั้นได้หากโปรแกรมอ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ และมีการนำมาใช้บางครั้ง ไม่ใช่บ่อยนัก

ผู้พิการทางสายตาจะแสดงความเป็นตัวตนของตนเองในสังคมออนไลน์อย่างเปิดเผย เพื่อแสดงความจริงใจ ไม่มีวัตถุประสงค์อื่นใดแอบแฝง และเพื่อให้ผู้ให้กลุ่มเพื่อนยอมรับและคุยกับผู้พิการทางสายตาในความเป็นตัวตนของพวกเขาเหล่านั้น นอกจากนี้การมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อสมาชิกในการสื่อสารของผู้พิการทางสายตาจะเป็นกลุ่มเดิม ๆ หากมีเพื่อนใหม่อื่นๆ ที่จะคุยด้วยแต่ไม่เข้าไปคลุกคลีให้ความสนิทสนมมากนัก

2. ผู้พิการทางสายตาที่มีความต้องการ และความจำเป็นอย่างไรในการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้พิการทางสายตาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และเพื่อการทำงาน การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตจึงมีความจำเป็นมากสำหรับผู้พิการทางสายตา ประกอบกับประสบการณ์ในการใช้งานมานาน 8-15 ปี อินเทอร์เน็ตจึงเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน อาจด้วยข้อจำกัดของสื่อประเภทอื่นที่ผู้พิการทางสายตาไม่สามารถใช้ได้เนื่องจากมองไม่เห็น แต่เมื่อมีโปรแกรมอ่านหน้าจอก็สามารถอ่านทุกสิ่งทุกอย่างที่มีในเว็บไซต์ได้ อาจมีบางส่วนที่อ่านไม่ได้ แต่ก็ดีกว่าไม่ได้รับรู้อะไรเลย

วัตถุประสงค์ในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องงานมากที่สุด นอกจากนั้นจะเป็นการคุยเรื่องทั่วไป เช่น สอบถามถึงความเป็นอยู่ของเพื่อนที่ไม่ได้พบกันมานานหรือคุยกันเรื่องบันเทิงอื่น ๆ เพลง หรือเทคโนโลยีที่น่าสนใจ เป็นต้น สำหรับผู้พิการทางสายตาที่ไม่มีเวลาให้กับการสื่อสารมากนัก ก็มักจะทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร มากกว่าที่จะเป็นผู้ส่งสาร

ข้อดีของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต คือ มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด มีอิสระในการสื่อสารโดยไม่จำกัดพื้นที่ และเวลา จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ได้รับคามนิยมทั่วโลก ผู้พิการทางสายตาจึงให้ความสนใจเทคโนโลยีการสื่อสารมาก เนื่องจากต้องการให้รู้เท่าทันเทคโนโลยีและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด สำหรับข้อเสียของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้พิการทางสายตายังไม่พบถึงข้อเสีย เนื่องจากเป็นกลุ่มคนทำงาน ซึ่งมีวุฒิภาวะในการตัดสินใจ เลือกใช้สื่อให้เหมาะสม

3. ผู้พิการทางสายตาพบปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างไร

ปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา มีปัจจัยภายในที่เกิดจากปัจจัยส่วนตัวของผู้พิการทางสายตาเอง และปัจจัยภายนอกที่ยังไม่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยภายใน เกิดจากตัวผู้พิการทางสายตาเอง ได้แก่ ปัจจัยด้านเวลาในการสื่อสารต้องแบ่งเวลาให้เหมาะสม การเข้าสังคมออนไลน์มากเกินไปอาจก่อให้เกิดปัญหาการติดอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่มีเวลาพักผ่อน ไม่แบ่งแยกเวลาให้เหมาะสม อาจเกิดผลกระทบต่องานและสุขภาพ นอกจากนี้ยังปัจจัยด้านการเงิน เนื่องจากผู้พิการทางสายตาต้องมีอุปกรณ์เสริมในการสื่อสาร รวมทั้งคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพปัจจัยทางด้านการเงินจึงทำให้ขาดโอกาสในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

อุปสรรคในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา จากปัจจัยภายนอก คือ คุณภาพของโปรแกรมที่เข้ามาช่วยผู้พิการทางสายตา สำหรับของไทยยังไม่มีการพัฒนาให้สามารถใช้ร่วมกับโปรแกรมอื่น ๆ ของต่างประเทศไทย รวมถึงเว็บไซต์ที่ยังไม่ได้มาตรฐาน เน้นความสวยงามมากกว่าข้อมูลอันเป็นประโยชน์ และอีกหนึ่งปัญหาเป็นด้านการผูกขาดระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต ผู้พิการทางสายตาที่มีความรู้ดีกว่าไม่ยุติธรรมต่อผู้บริโภค ซึ่งมีการเสียค่าใช้จ่ายราคาแพงแล้ว ยังถูกบังคับให้ใช้บริการแบบแพคเกจ ซึ่งบางครั้งเกินความจำเป็นในการใช้งาน

ปัญหาด้านนโยบายการสนับสนุนผู้พิการ โดยมีแผน และนโยบายในการลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี เพื่อให้คนทุกระดับเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างทั่วถึง แต่ยังเห็นมือออกมาอย่างเป็นรูปธรรม เมื่อมีนโยบายออกมาทางภาครัฐก็จะปฏิบัติตาม แต่เน้นทางด้านปริมาณมากกว่าคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้พิการ การอบรมโปรแกรมเมอร์ การแจกจ่ายคอมพิวเตอร์ที่ขาดโอกาสในการศึกษา แต่ไม่มีการติดตามผลว่าโครงการที่ดำเนินการนั้นใช้ได้ผลหรือไม่

เทคโนโลยีเมื่อมีประโยชน์มาก ก็ก่อให้เกิดโทษเช่นกัน เพราะฉะนั้นปัญหาทางเทคโนโลยีอาจมีมากน้อยต่างกัน แล้วแต่วัตถุประสงค์การใช้งาน สำหรับผู้พิการทางสายตานั้นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษา การทำงาน เพราะฉะนั้นจึงให้ความสำคัญกับข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบตัวอักษรที่โปรแกรมอ่านหน้าจออ่านออก สื่อความหมายให้เข้าใจได้

4. แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตาเป็นอย่างไร

จากการศึกษาเรียนรู้ของผู้พิการทางสายตาที่ผ่านมา ทราบว่ามีนโยบายการช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาให้เข้าถึงเทคโนโลยีนั้น ยังไม่เห็นเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง แต่ก็ยังมีความคิดใจ เพราะอย่างน้อยปัจจุบันยังมีการอ้างถึงกลุ่มคนพิการอยู่บ้าง ซึ่งหากกล่าวถึงเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา อันดับแรกที่ควรได้รับการแก้ไข คือ มาตรฐานการจัดทำเว็บไซต์ W3C ผู้จัดทำเว็บไซต์ควรคำนึงถึงการเข้าถึงข้อมูลให้ได้มากที่สุดของกลุ่มผู้พิการ ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้ากลุ่มหนึ่งที่ให้บริการเว็บไซต์ รวมถึงการออกกฎหมายข้อบังคับ และนำมาใช้อย่างเข้มงวดในการควบคุมเนื้อหา และการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตควรเปิดให้ใช้งานได้อย่างเสรี ประเทศไทยมีเป้าหมายต้องการให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ให้คนทุกระดับเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสาร เพราะฉะนั้นรัฐบาลควรเข้ามาช่วยส่งเสริมให้เปิดการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ฟรี มีสัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่

หรืออย่างไรหากเป็นไปได้ขอเพียงลดราคาค่าใช้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีราคาถูก และบริการที่รวดเร็ว

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้พิการทางสายตามีวิธีการและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต จำเป็นต้องมีอุปกรณ์เข้ามาช่วยเสริมการใช้งานในการสื่อสารแต่ละครั้ง เนื่องจากผู้พิการทางสายตามีปัญหาด้านการมองเห็น คือ โปรแกรมอ่านจอภาพ (Screen Reader) โปรแกรมคำศัพท์ หรือโปรแกรมสังเคราะห์เสียงภาษาไทย (Thai text to Speech) และโปรแกรมขยายหน้าจอ (Screen Enlarger/Magnifier) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับผู้พิการทางสายตาแบบเลื่องลาง

หลังจากนั้นก็เข้าสู่กระบวนการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้พิการทางสายตาต้องเลือกวิธีการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยเลือกโปรแกรมการสื่อสารให้เหมาะสมกับการใช้งาน เช่น อีเมล (e-Mail) หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail) เหมาะสมกับการส่งข้อความอธิบายสั้น ๆ สามารถแนบไฟล์ หรือรูปได้ไม่จำเป็นต้องโต้ตอบสื่อสารกันแบบทันทีทันใด ไม่ผูกมัดด้านเวลา ส่วนการสื่อสารที่ได้รับความนิยมทั่วโลก ผู้พิการทางสายตาก็นิยมใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็น MSN สไกป์ (Skype) ไฮไฟว์ (hi5) เหมาะสำหรับการสื่อสารตอบโต้แบบทันทีทันใด และมีช่องทางการสื่อสารให้เลือกว่าต้องการสื่อสารเป็นตัวอักษร หรือใช้เสียง ส่วนไฮไฟว์ (hi5) ทวิตเตอร์ (Twitter) และเฟซบุ๊ก (facebook) ที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน ผู้พิการทางสายตาจะเข้าไปสมัครเป็นสมาชิกเพื่อเรียนรู้การใช้งาน แต่ไม่นำมาเป็นโปรแกรมสำหรับการสื่อสารหลักในชีวิตประจำวัน รวมถึงการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ด และบล็อกผู้พิการทางสายตาก็จะทำหน้าที่เป็นผู้รับสารมากกว่าผู้ส่งสาร โดยกลุ่มคนที่มีการสื่อสารในสังคมออนไลน์มักจะเป็นกลุ่มเดิม ๆ ที่มีความสนใจเรื่องเดียวกัน

ผู้พิการทางสายตามีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตทุกวันทั้งในเวลางาน และนอกเวลางาน โดยในเวลางานจะเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องงาน สำหรับนอกเวลางานจะเป็นเรื่องทั่วไปที่ผู้พิการทางสายตาให้ความสนใจ เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ ฟังรายการย้อนหลัง เป็นต้น

ผู้พิการทางสายตามีความเชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์ และคำสั่งจากแป้นพิมพ์มาก เนื่องจากการอบรม ศึกษาการใช้งานตั้งแต่สมัยเรียนหนังสือ รวมถึงความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งผู้พิการทางสายตาที่ทำงานจะมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว 8-15 ปี ซึ่งผู้พิการทางสายตาจะค้นคว้าหาข้อมูลเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อให้ทัดเทียมกับคนทั่วไปในสังคม ด้านความคาดหวังจากการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับการรับ ส่งสารนั้นผู้พิการทางสายตามีความคาดหวังที่จะได้รับคำตอบ เพียงแต่ต้องแสดงหาด้วย

ตนเองด้วย ส่วนพฤติกรรมการแสดงออกถึงความเป็นตัวตนของผู้พิการทางสายตาในสังคมออนไลน์จะเปิดเผยตัวเอง และพูดคุยกันอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้โปรแกรมการอ่านออกเสียงได้ถูกต้อง

วัตถุประสงค์ในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตาสส่วนใหญ่จะใช้เพื่อการทำงาน และหาความรู้เพิ่มเติมกับเพื่อนในกลุ่มสังคมออนไลน์ นอกจากนี้จะเป็นการพูดคุยเรื่องส่วนตัว และเพื่อความบันเทิง การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของผู้พิการทางสายตา มีอิสระในการสื่อสาร ไม่จำกัดพื้นที่ และเวลา รวมถึงประหยัดค่าใช้จ่าย หากเทียบกับการใช้โทรศัพท์ การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตจึงมีความจำเป็นต่อผู้พิการทางสายตามาก

สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้นเกิดจากการแบ่งเวลาไม่เหมาะสมของผู้พิการทางสายตาเอง หากมีวุฒิภาวะในการควบคุมตนเอง รู้จักเลือกสื่อที่เหมาะสม ปัญหาจุดนี้ก็จะไม่เกิดขึ้น ปัญหาด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เป็นภาระ มากกว่าปกติ ไม่ว่าจะเป็นด้านซอฟต์แวร์ที่จะมาช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ราคาสูงเพราะต้องมีฟังก์ชันในการรองรับซอฟต์แวร์ที่จะนำมาเพิ่มด้วย

จากปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารทำให้เกิดความเชื่อมโยงมาสู่แนวทางการแก้ไข ปัญหาเรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา ซึ่งประเด็นสำคัญจะเป็นด้านการออกแบบเว็บไซต์ให้มีมาตรฐานสากล ทัดเทียมกับต่างประเทศโดยยึดหลัก W3C โดยมีการออกกฎหมายข้อบังคับ ให้ทุกหน่วยงานมีที่จัดทำเว็บไซต์คำนึงถึงมาตรฐาน Web Accessibility โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐควรจะทำโครงการนำร่องเป็นตัวอย่างกับองค์กรอื่น ๆ รวมถึงการสนับสนุนงานวิจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ ให้มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ และโปรแกรมที่ช่วยส่งเสริมในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

ประเด็นสุดท้ายที่เป็นปัญหาระดับชาติ คือ การจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนและนโยบายที่ตั้งโครงการไว้ และเมื่อจบโครงการควรมีการติดตามผลถึงความคืบหน้าว่าโครงการที่จัดทำไปประสบความสำเร็จหรือไม่ เช่น โครงการเขียนเว็บไซต์เพื่อให้ผู้พิการเข้าถึงได้ จนปัจจุบันจบโครงการแล้วแต่ยังไม่มีความคืบหน้าให้เห็นเป็นรูปธรรม

การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนาระบบความสามารถตรงตามความต้องการของผู้สื่อสารและรับสาร และมีเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ จึงถือเป็นนวัตกรรมใหม่ของการสื่อสาร มีเทคโนโลยีหลากหลายมากขึ้น และมีแนวโน้มว่าจะพัฒนาต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้งาน ซึ่งโรเจอร์, 1962 (อ้างถึงใน กมลรัฐ อินททัศน์, 2548) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของสื่อชนิดใหม่ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสังคมไว้ตรงกับเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต คือ จากเดิมมีการตอบโต้กันระหว่างคนเพียง 2 คน แต่ปัจจุบันสามารถตอบโต้กันได้ในกลุ่ม และ



สามารถตอบโต้กันได้แบบทันทีทันใดในหลายรูปแบบ ทั้งเสียง อักษร และการเห็นหน้าโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาพบกัน ผู้พิการทางสายตามีสิทธิในการเลือกรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับตนเอง และสถานการณ์

ลักษณะ และพฤติกรรมการสื่อสารของผู้พิการทางสายตาให้เลือกหลายช่องทาง สื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ถือเป็นทางเลือกให้กับผู้พิการทางสายตา การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ มีลักษณะความเป็นสากลจึงทำให้ผู้พิการทางสายตาได้เปิดโลกทัศน์มากขึ้น ตามหลักทฤษฎีการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ หรือ CMC ที่อธิบายถึงรูปแบบการสื่อสารในยุคโลกาภิวัตน์ลักษณะการใช้งานของสื่อใหม่ที่ได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึง นอกจากนี้การสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตได้เชื่อมโยงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในความหมายกว้าง ๆ มากกว่าการพูดคุยทางโทรศัพท์ ซึ่งปัจจุบัน cyberspace ได้ถูกเพิ่มเข้าไปในขอบเขตการใช้ชีวิตของผู้พิการทางสายตามากขึ้นจนไม่สามารถแยกออกจากการใช้ชีวิตประจำวันได้ มีทุกสิ่งที่อยู่ในเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นบนนิตยสารทุก ๆ ฉบับ ธนาคารออนไลน์ การช้อปปิ้ง การแชท และการส่งข้อความ เป็นต้น

กิตติ กันภัย ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการสื่อสารในชุมชนออนไลน์ ในหนังสือมองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่ ว่าเกิดการแสดงออกด้วยการสื่อสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้านความหมายใหม่ ๆ การใช้ถ้อยคำในการสื่อสาร รวมถึงเครื่องหมายต่าง ๆ ที่ใช้เป็นการแสดงออก เรียกว่า “emoticons” และการใช้วงเล็บภาษา ซึ่งการแสดงออกในลักษณะนี้ไม่เหมาะสมในกลุ่มผู้พิการทางสายตา ขาดต่อความเข้าใจในการสื่อสารความหมายแต่ละครั้ง รวมถึงการสร้างอัตลักษณ์ของผู้พิการทางสายตาจะมีการแสดงความเป็นตัวตนออกมาอย่างชัดเจน ไม่มีการสร้างอัตลักษณ์ซ้อน

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจได้อธิบายถึง ความต้องการ แรงจูงใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจในการรับสาร ซึ่งผู้พิการทางสายตามีการเปิดรับสารเพื่อประโยชน์ของตนเอง ทางด้านการปฏิบัติงาน และความสนใจส่วนตัว รวมถึงต้องการหาประสบการณ์ใหม่ๆ เช่นกัน

การเลือกรับสื่อนั้นเป็นพฤติกรรมที่ผู้รับสารตั้งใจจะทำเพื่อสนองความต้องการ โดย Morrison ได้สรุปเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวังจะ เน้นศึกษาผู้รับสาร และแรงจูงใจในการเลือกรับข่าวสาร ความคาดหวังในสื่อต่างๆ หรือการคาดคะเนผลประโยชน์ที่จะได้รับจากสื่อ เป็นตัวอธิบาย พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของผู้รับสาร ผู้รับสารมีจุดมุ่งหมายอยู่ในใจและสามารถกำหนดพฤติกรรมของตนเองที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายนั้นๆ McQuail และ Gurevitch, 1974 (อ้างถึงใน ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2542 : 66-68) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาผู้รับสาร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมอิสระ ซึ่งผู้รับสารแสวงหาเพื่อจะให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์

ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต เกิดจากปัจจัยแวดล้อมด้านบริบทโครงสร้างเวลา (Temporal Structure) ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชนคอมพิวเตอร์ คือ การสื่อสารในจังหวะเดียวกัน (synchronistic) ผู้สื่อสาร “online” พร้อม ๆ กับผู้อื่น ซึ่งผู้สื่อสารเหล่านี้จะตอบสนองอย่างฉับพลัน และโครงสร้างพื้นฐานของระบบ (System Infrastructure) โครงสร้างของเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีต่อการปฏิสัมพันธ์หลายด้าน โดยโครงสร้างทางกายภาพ หมายถึง ตัวแปรต่าง ๆ เช่น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบ ซึ่งต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตาด้วย

การศึกษาการใช้สื่อและการรับความพึงพอใจของ Katz และคณะ (อ้างถึงใน พิระ จิรโสภณ, 2548) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ สภาวะของสังคมแวดล้อม และจิตใจทั้งความต้องการเกี่ยวกับตนเองและบุคคลอื่น มีผลต่อความต้องการของมนุษย์ ที่นำไปสู่การคาดคะเน เกี่ยวกับสื่อและแหล่งที่มาของสาร ความแตกต่างในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล สำหรับผู้พิการทางสายตามีความคาดหวังในการสื่อสารแต่ละครั้ง และส่วนใหญ่จะเกิดความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ โดยผู้พิการทางสายตารู้จักที่จะเลือกรับสื่อที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้ตรงเป้าหมายของความต้องการ

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงนโยบายแก้ไขปัญหาด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้พิการทางสายตา จากการศึกษาพบว่าตรงกับแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรมโดยเฉพาะการสนับสนุนคนพิการนั้นสอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ เรื่องสิทธิความเท่าเทียมกันของมนุษยชน ซึ่งคนพิการจัดเป็นกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาส มีความบกพร่อง หรือสูญเสียความสามารถที่จะปฏิบัติการกิจ และการดำเนินชีวิตได้เช่นเดียวกับคนปกติ ดังนั้นคนพิการจึงมีความจำเป็นที่ต้องใช้อุปกรณ์หรือโปรแกรมสำหรับคนตาบอด โปรแกรมสำหรับคนสายตาเลือนราง และพัฒนาเว็บไซต์ที่คนพิการเข้าถึงได้ เป็นต้น ซึ่งจากแนวคิดนี้เป็นสิ่งที่ผู้พิการทางสายตาต้องการให้เกิดขึ้นจริง โดยนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับชีวิตของสังคมไทยนั้นได้ศึกษาถึงความต้องการ ลักษณะการใช้งานของกลุ่มคนทุกประเภทรวมถึงกลุ่มผู้พิการทางสายตาด้วยเช่นกัน

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

เนื่องจากกลุ่มผู้พิการทางสายตาที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวัน เป็นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ รวมถึงตัวผู้วิจัยไม่ได้คลุกคลีกับกลุ่มเป้าหมาย จึงยากต่อการแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจนด้านการเข้าถึงความรู้สึกที่แท้จริงในการแสดงออกของผู้พิการทางสายตา แต่ด้วยความกลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจถึงสังคม และยอมรับความเป็นตัวตนของตนเอง กลุ่มเป้าหมายให้ความเป็นกันเองกับผู้วิจัย แสดงออกถึงความจริงใจ และเต็มใจในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ จึงทำให้งานวิจัยผ่านลุล่วงไปด้วยดี

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตา ทำให้ทราบถึงวิธีการพฤติกรรมการสื่อสาร ความต้องการ ความจำเป็น ปัญหาอุปสรรค และแนวโน้มการแก้ไข ปัญหา ที่ผู้พิการทางสายตาต้องการให้เกิดขึ้นจริง โดยการศึกษาครั้งนี้ อาจเกิดประโยชน์แก่สังคม แต่ยังไม่ครอบคลุมถึงผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการอื่น ๆ และยังไม่ลงลึกถึงด้านการเขียนเว็บไซต์ให้ได้มาตรฐานสากล รวมถึงปัจจุบันมีเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป คือ

1. การศึกษาด้านการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการประเภทอื่น ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมมากขึ้น
2. การศึกษาด้านการเขียนเว็บไซต์ให้ได้มาตรฐานสากล หรือเว็บไซต์ใดในประเทศไทยเป็นที่ยอมรับได้มาตรฐานมากน้อยเพียงใด
3. การศึกษาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารประเภทอื่น ๆ ที่ผู้พิการนิยมใช้ รวมถึงเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ใดที่ผู้พิการให้ความสนใจ