

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความต้องการ การเปิดรับ และการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียนผู้พิการทางสายตา ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวความคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคนตาบอด

- ความหมาย คำจำกัดความ และระดับของความบกพร่องทางการมองเห็น
- สาเหตุของความบกพร่องทางการมองเห็น
- ความเป็นมาด้านการจัดการศึกษาสำหรับคนตาบอด
- สื่อเทคโนโลยี สิ่งและเครื่องอำนวยความสะดวกของคนตาบอด
- สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนพิการ
- แนวคิดเรื่องสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
- การประชุมสุดยอดว่าด้วยสังคมสารสนเทศ (World Summit on Information Society-WSIS)
- กรอบปฏิบัติการดำเนินงานแห่งสหประชาชาติจากทะเลบิวกอสู่สังคมบูรณาการปลอดจากอุปสรรคและตั้งอยู่บนฐานของสิทธิของคนพิการในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (Biwako Millennium Framework)
- แนวคิดเรื่องเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Web Accessibility)
- บทบาทสื่ออินเทอร์เน็ตกับคนพิการ

2. ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร (Selective Process)

3. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคนตาบอด

ความหมาย คำจำกัดความ และระดับของความบกพร่องทางการมองเห็น

คำที่ใช้เรียกคนพิการทางการมองเห็นอย่างเป็นทางการ ได้แก่ คนพิการทางการมองเห็น คนพิการทางการเห็น คนบกพร่องทางการเห็น คนพิการทางสายตา ซึ่งหมายรวมถึงทั้ง คนตาบอด และคนสายตาเลือนราง โดยไม่ได้แยกตามสภาพของการมองเห็น

สำหรับคำที่ใช้เรียกอย่างไม่เป็นทางการและแยกตามสภาพการมองเห็น ได้แก่ คนตาบอด หมายถึง มองเห็นแสงและเงาแต่ไม่รู้ว่าเป็นวัตถุใด หรือมองไม่เห็นเลย คำอีกคำหนึ่งที่ใช้เรียกคือ คนสายตาเลือนราง หรือ Low Vision หมายถึง มองเห็นแสง เงา และวัตถุบ้างในระยะทางการเห็นที่จำกัดและแตกต่างกัน

นอกเหนือจากคำที่ใช้เรียกคนตาบอดข้างต้นแล้ว ในด้านความหมายและคำจำกัดความของคนตาบอดหรือผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นนั้น ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้อย่างมากมายและหลากหลายเช่นกัน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้เพื่อความเข้าใจโดยสังเขป ดังนี้

คนตาบอดหรือผู้ที่มีความผิดปกติเกี่ยวกับการมองเห็นนั้น ตามความหมายทั่วไป หมายถึงบุคคลที่มองไม่เห็น หรือเห็นอยู่บ้าง แต่ไม่สามารถที่จะทำงานเกี่ยวกับการใช้สายตาได้ดีเท่ากับคนปกติ

สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย (2549, น. 7) ได้กำหนดความหมายของคนตาบอดไว้ว่า คนตาบอดคือคนปกติที่สายตามองไม่เห็นหรือมองเห็นได้จำกัด นอกจากนี้แล้ว คนตาบอดก็ไม่ได้แตกต่างไปจากบุคคลทั่วไปเลย

พวงแก้ว กิจธรรม (2549) ผู้จัดการมูลนิธิพัฒนาคนพิการไทย ให้คำจำกัดความไว้ว่า คนตาบอด หมายถึง คนที่สูญเสียการเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยจนถึงตาบอดสนิท อาจแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

1. คนตาบอด หมายถึง คนที่สูญเสียการเห็น หรือไม่สามารถมองเห็น ซึ่งข้อจำกัดของคนตาบอดคือไม่สามารถเรียนรู้โดยการเห็นหรือการดู แต่สามารถเรียนรู้ด้วยประสาทการรับรู้อื่น ๆ ทุกประเภท คนตาบอดจึงใช้อักษรเบรลล์ในการอ่านและเขียน และมักเดินทางด้วยการใช้ไม้เท้าขาว

2. คนเห็นเลือนราง หมายถึง คนที่มีความบกพร่องทางการเห็น ซึ่งข้อจำกัดของคนเห็นเลือนรางคือไม่สามารถเห็นหรือเรียนรู้ด้วยการเห็นเหมือนเด็กทั่วไป สามารถเห็นเฉพาะสิ่งที่

มีขนาดใหญ่ตามศักยภาพของแต่ละคน คนสายตาเลือนรางจึงอ่านและเขียนด้วยอักษรขนาดใหญ่ หรืออ่านโดยใช้แว่นขยายอักษร อาจใช้หรือไม่ใช้ไม้เท้าขาว และอาจใช้หรือไม่ใช้อักษรเบรลล์

ความหมายด้านการแพทย์ในประเทศสหรัฐอเมริกา ให้คำจำกัดความทางการแพทย์ว่า บุคคลที่มีสมรรถภาพทางการเห็นต่ำกว่าปกติ 10% ให้ถือว่าพิการทางการมองเห็น ทั้งนี้พิจารณาจากสมรรถภาพทั้งในด้านระยะทางที่เห็น และในด้านความกว้างของการมองเห็นที่เรียกว่า “ลานสายตา” ตลอดจนคุณภาพการมองเห็นที่ถูกต้องชัดเจนใกล้เคียงกับความจริง

ในขณะที่ ประเทศไทยให้คำจำกัดความตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 (น. 16) ว่า

(ก) คนที่มีสายตาข้างที่ดีกว่า เมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้วมองเห็นน้อยกว่า 6/18 หรือ 20/70 ลงไปจนมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือ

(ข) คนที่มีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา

ความหมายด้านการศึกษา หมายถึง ผู้ที่สายตาพิการและไม่สามารถรับการศึกษา หรือเรียนหนังสือได้โดยการมองเห็นหรือใช้สายตาได้ตามปกติ ต้องใช้สัมผัสทางหู มือ ผิวหนัง การฟังเสียง รวมทั้งการเขียนและอ่านหนังสือด้วยวิธีพิเศษแทน

ความหมายด้านอาชีพ หมายถึง ผู้ที่มีสายตาพิการจนไม่สามารถประกอบอาชีพ ใดอย่างใดอย่างหนึ่งโดยใช้การเห็นได้อย่างคนปกติทั่วไป เช่น อาชีพขับรถ อาชีพที่เกี่ยวกับการใช้ สีสต่าง ๆ หรืออาชีพที่ต้องใช้ความสามารถในการอ่านหรือการเขียนหนังสือปกติ

สาเหตุของความบกพร่องทางการมองเห็น

ความบกพร่องทางการมองเห็นเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ โดยแบ่งออกได้เป็น

1. สาเหตุจากกรรมพันธุ์ เช่น โรคต้อกระจกชนิดเป็นมาแต่กำเนิด โรคจอตาเสื่อม ประสาทตาเสื่อม เป็นต้น

2. สาเหตุจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น

2.1 การติดเชื้อ เช่น ริดสีดวงตา แผลที่กระจกตา

2.2 พุพโภชนาการ เช่น การขาดวิตามินเอในเด็กเล็ก

2.3 กระทบกระเทือน บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ

2.4 การรับสารพิษ

3. สาเหตุจากโรคต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะสายตาสั้นได้แก่
 - 3.1 จอประสาทตาหลุด
 - 3.2 ความผิดปกติของจอตาจากเบาหวาน
 - 3.3 สายตาสั้นมาก
 - 3.4 ต้อหิน

ความเป็นมาด้านการจัดการศึกษาสำหรับคนตาบอด

คนตาบอดมีข้อจำกัดในการมองเห็น แต่คนตาบอดสามารถเรียนรู้ผ่านการฟังและพูดได้เป็นอย่างดี ดังนั้น คนตาบอดจึงมีโอกาสได้รับการศึกษาค่อนข้างมากกว่าคนพิการประเภทอื่น

พ.ศ. 2482 เจเนวีฟ คอลฟิลด์ (พ.ศ. 2431-2515) สตรีตาบอดชาวอเมริกันซึ่งเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือคนตาบอด เป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาการศึกษาของคนตาบอด เริ่มโดยการประดิษฐ์อักษรเบรลล์ภาษาไทยเพื่อให้คนตาบอดสามารถเรียนหนังสือโดยใช้อักษรเบรลล์ในการเขียนและอ่านภาษาไทย นั่นคือ ใช้เครื่องมือทำปมม้วนเพื่อเขียนอักษรเบรลล์และใช้นิ้วคลำตำแหน่งของปมต่าง ๆ ในการอ่านอักษรเบรลล์

เจเนวีฟ คอลฟิลด์ ได้ริเริ่มก่อตั้งโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ซึ่งนับได้ว่าเป็นโรงเรียนเฉพาะคนพิการแห่งแรกในประเทศไทย พร้อมกันนั้นได้มีคณะบุคคลร่วมจัดตั้งมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ เพื่อดำเนินงานสนับสนุนการจัดการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนตาบอดในด้านต่าง ๆ นับได้ว่าโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพซึ่งริเริ่มโดยชาวต่างประเทศและองค์กรเอกชนเพื่อคนพิการได้จุดประกายให้เกิดการตื่นตัวเรื่องการจัดการศึกษาให้แก่คนพิการ

พ.ศ. 2499 ได้มีการประสานงานส่งนักเรียนพิการตาบอดเข้าเรียนร่วมกับนักเรียนทั่วไปในระดับชั้นมัธยมศึกษาที่โรงเรียนเซนต์คาเบรียลซึ่งเป็นโรงเรียนเอกชนที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร เป็นครั้งแรก โดยความช่วยเหลือของมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยซึ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี จึงมีการส่งนักเรียนตาบอดไปเรียนร่วมต่อที่โรงเรียนเซนต์คาเบรียลและโรงเรียนอื่น ๆ เมื่อนักเรียนตาบอดจบการศึกษาชั้นสูงสุดของโรงเรียนเหล่านั้นแล้วได้เข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยด้วย รองศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ นับเป็นคนตาบอดตัวอย่างซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางว่าจบการศึกษาจากโรงเรียนเซนต์คาเบรียล ได้รับปริญญาตรี จากคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยฮาวาร์ด

ประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐบาลการเป็นอาจารย์ ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมีบทบาทสำคัญต่าง ๆ มากมายในงานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

พ.ศ. 2505 กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนด้านวิทยาการจากมูลนิธิอเมริกันเพื่อคนตาบอดโพ้นทะเล (American Foundation Overseas for the Blind) จัดโครงการทดลองสอนคนตาบอดให้เรียนร่วมกับเด็กปกติในโรงเรียนระดับประถมศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร และได้ขยายโครงการออกสู่ภูมิภาคเป็นระยะเวลาสั้น ๆ จนกระทั่งหมดงบประมาณขยายผล การดำเนินงานจึงคงอยู่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น อย่างไรก็ตาม กระทรวงศึกษาธิการได้เปิดโรงเรียนเฉพาะสำหรับคนตาบอดอีก 1 แห่ง ชื่อโรงเรียนสอนคนตาบอดเชียงใหม่ (สถาบันคนตาบอดแห่งชาติ, 2549) และได้เปิดโรงเรียนสอนคนตาบอดในพื้นที่อื่น ๆ อีกหลายแห่ง ทั้งนี้ จนถึงปัจจุบัน ประเทศของเรานั้นมีโรงเรียนเฉพาะสำหรับคนตาบอดแล้วรวมจำนวนทั้งสิ้น 11 แห่ง

สื่อเทคโนโลยี สิ่งและเครื่องอำนวยความสะดวกของคนตาบอด

สื่อและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนสายตาลือนราง ประกอบด้วย

1. หนังสือ/เอกสารขยายใหญ่
2. แว่นขยาย
3. โปรแกรมขยายตัวอักษรบนจอคอมพิวเตอร์ (Zoom text)
4. เครื่องอ่านตัวอักษรขยายใหญ่ (CCTV)

สื่อและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนตาบอด ประกอบด้วย

1. หนังสือ/เอกสารอักษรเบรลล์
2. ภาพนูน
3. หนังสือเสียงระบบ DAISY
4. โปรแกรมแปลงเสียงสังเคราะห์ (ตาทิพย์ และ Jaws for windows)
5. เครื่องจุดบันทึกอักษรเบรลล์
6. เครื่องแสดงผลอักษรเบรลล์ (Braille Display)

อย่างไรก็ดี แม้พัฒนาการด้านการจัดการศึกษาสำหรับคนตาบอดจะก้าวหน้าขึ้นจากเมื่อครั้งอดีตมาเป็นลำดับก็ตาม แต่ปัจจุบัน ข้อจำกัดในการศึกษาหาความรู้จากตำรับตำราหรือสื่อต่าง ๆ ยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่คนตาบอดต้องเผชิญและแบกรับอยู่เช่นเดิม เนื่องจากสื่อต่าง ๆ ที่คนตาบอดสามารถเข้าถึงได้นั้นยังคงต้องอาศัยอุปกรณ์ช่วยหรือวัสดุพิเศษ อาทิ หนังสืออักษร

เบรลล์ เทป เป็นสื่อในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งความรู้ต่าง ๆ อยู่ดี ในขณะที่สื่อเหล่านี้ กลับมีอยู่ในจำนวนจำกัด เนื่องจากต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงและต้องใช้เวลาอย่างมากในการผลิตหนังสือแต่ละเล่ม ด้วยเหตุนี้ จึงไม่น่าแปลกใจเลยที่เราจะพบว่า สื่อหรือแหล่งความรู้ของคนตาบอดนั้นจะมีให้เห็นอยู่เพียงบางวิชา ไม่มีหนังสือนอกเวลาเสริมทักษะ และที่สำคัญหนังสือ ที่มีอยู่อย่างน้อยนิดเหล่านั้นก็มักจะเป็นหนังสือเล่มเดิม ๆ ที่ไม่ได้มีการพัฒนา ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยเหมือนกับสื่อเพื่อการศึกษาและเสริมทักษะของคนปกติทั่วไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเอาแนวคิดเหล่านี้เป็นกรอบในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและรูปแบบการใช้ประโยชน์จากสื่อ อินเทอร์เน็ตซึ่งนับเป็นสื่อทางเลือกใหม่ของคนตาบอดยุคปัจจุบันในทิศทางที่สัมพันธ์กับการพัฒนาทางการศึกษาของคนตาบอดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเด็กตาบอดที่อยู่ในวัยศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาในครั้งนี้

สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนพิการ

นายชวน หลีกภัย อดีตนายกรัฐมนตรี ได้ประกาศปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย (วารสารโดมทัศน์, 2542, น. 3-4) ไว้เมื่อปี พ.ศ. 2541 เพื่อให้คนพิการไทยในการได้รับสิทธิและโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศ การศึกษา ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการประกอบอาชีพได้อย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนสิทธิในการมีส่วนร่วมทางการเมืองไว้ดังนี้

ข้อ 2 คนพิการมีสิทธิแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง

ข้อ 4 คนพิการมีสิทธิได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาตั้งแต่แรกเกิดและแรกเริ่มที่พบความพิการ รวมทั้งผู้ปกครองและครอบครัวของคนพิการต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐในทุกด้าน เพื่อให้สามารถฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาคนพิการอย่างเต็มศักยภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล

ข้อ 5 คนพิการมีสิทธิได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอย่างอิสระได้ด้วยตนเองอย่างเต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

ข้อ 6 คนพิการมีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพในทุกระดับทุกรูปแบบของการจัดการศึกษาตามความต้องการของคนพิการอย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตโดยไม่มีภาระจำกัด กีดกัน เลือกปฏิบัติ หรือข้อยกเว้นใด ๆ

ข้อ 10 คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

ข้อ 12 คนพิการมีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิคนพิการ

ทั้งนี้ต้องได้รับการสนับสนุนให้มีสื่อทุกประเภทที่เหมาะสมกับความพิการ รวมทั้งต้องจัดให้มีล่ามมือ อักษรเบรลล์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออุปกรณ์พิเศษอื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร

นอกจากนี้ ในปี 2543 ที่ประชุมสมัชชาคนตาบอดแห่งชาติ ครั้งที่ 3 ได้มีมติเกี่ยวกับการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยให้มีการดำเนินการ ดังนี้ (สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย, 2543, น. 1, อ้างถึงใน พรทิพย์ พุจิตร, 2544, น. 23)

รัฐควรดำเนินการตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 55 ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย พ.ศ. 2541 และพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 17 โดยการตรากฎหมายว่าด้วยสิทธิของคนตาบอดและคนพิการทางสื่อสิ่งพิมพ์ในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

รัฐควรประกาศให้ปี พ.ศ. 2543 หรือปีถัดไปเป็นปีแห่งการรณรงค์เพื่อการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสำหรับคนพิการ

รัฐพึงกำหนดนโยบายหรือการวางมาตรการอื่น ๆ ที่จำเป็นในการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมและองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์อย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อคุ้มครอง ส่งเสริมสิทธิและโอกาสในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

แนวคิดเรื่องสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชุมสุดยอดว่าด้วยสังคมสารสนเทศ (World Summit on Information Society-WSIS)

การประชุมสุดยอดว่าด้วยสังคมสารสนเทศนั้นเป็นความร่วมมือในระดับนานาชาติที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างสังคมสารสนเทศที่ทุกคนสามารถสร้าง เข้าถึง ใช้ประโยชน์ และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่อกันได้ ตลอดจนสนับสนุนให้ปัจเจกบุคคล ชุมชน และประชาชนสามารถนำสารสนเทศที่ได้ไปเสริมศักยภาพให้กับตนเองเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนให้ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งหวังว่าสังคมสารสนเทศจะช่วยขจัดความยากจนและความหิวโหย สามารถทำให้ทุกคนได้เรียนในระบบการศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเพศสภาพ และสร้างพลังให้กับผู้หญิง (Empowerment of women) ลดอัตราการตายของเด็ก พัฒนาสุขภาพของแม่เด็ก และการพัฒนาร่วมกันระหว่างประเทศต่าง ๆ ในโลก เพื่อสร้างความสงบสุข ยุติธรรม และความเจริญรุ่งเรืองให้เกิดขึ้นในโลกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการสนับสนุนปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน มาตรา 19 (Universal Declaration of Human Rights) ที่ให้สิทธิสภาพ

กับทุกคนในการแสดงออกความคิดเห็น ซึ่งทุกคนมีสิทธิที่จะค้นหา และได้รับข้อมูลข่าวสารและความคิดต่าง ๆ จากสื่อมวลชนได้โดยปราศจากการขัดขวางและไม่ว่าจะอยู่ในดินแดนใดก็ตาม เพราะเล็งเห็นว่าสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ การประชุมสุดยอดว่าด้วยสังคมสารสนเทศตระหนักว่าการศึกษ ความรู้ การไหลเวียนของข่าวสาร และการสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความก้าวหน้าให้แก่มนุษย์และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มีผลกระทบต่อชีวิตมนุษย์ในทุก ๆ มิติ และความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีจะสร้างโอกาสในรูปแบบใหม่ในการพัฒนาในระดับที่สูงขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างผลิตผลและเพิ่มพูนความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สร้างอาชีพ และการจ้างงาน ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตทุกคนให้ดีขึ้นได้ ซึ่งทั้งนี้ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ที่อยู่ชายขอบของสังคม และคนชรา จะต้องผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากสังคมสารสนเทศเช่นเดียวกัน

การประชุมนี้แบ่งออกเป็น 2 เฟสด้วยกัน คือ เฟสที่ 1 เป็นการประชุมที่จัดขึ้นที่ กรุงเจนีวาประเทศสวิตเซอร์แลนด์ในปี 2546 และเฟสที่ 2 จัดขึ้นที่ตูนิเซียในปี 2548 การประชุมที่จัดขึ้นที่กรุงเจนีวานั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและสนับสนุนการประกาศเจตนารมณ์ทางการเมืองที่ชัดเจนและขั้นตอนในการตั้งมูลนิธิตูแลเรื่องสังคมสารสนเทศสำหรับทุกคนอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมเพื่อผลประโยชน์ของทุกฝ่าย ในการประชุมครั้งนั้นมีผู้นำจากประเทศต่าง ๆ องค์การระดับนานาชาติ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาสังคม เข้าร่วมถึง 11,000 คน จาก 175 ประเทศ และให้การสนับสนุนปฏิญญาว่าด้วยหลักการและแผนดำเนินการ (Geneva Declaration of Principles and Geneva Plan of Action) ส่วนการประชุมที่ตูนิสในปี 2548 มีขึ้นเพื่อปฏิบัติตามแผนแม่บท กรุงเจนีวา (Geneva Plan of Action) รวมทั้งหาข้อสรุปในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และข้อตกลงต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องการกำกับดูแลอินเทอร์เน็ต (Internet governance) กลไกในการจัดสรรเงิน (financing mechanisms) และการติดตามและการปฏิบัติตามเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากการประชุมที่กรุงเจนีวาและตูนิเซีย ในการประชุมรอบที่สองนี้มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมากกว่า 19,000 คน จาก 174 ประเทศ เพื่อสนับสนุนข้อตกลงตูนิสและระเบียบวาระตูนิสเพื่อสังคมสารสนเทศ (Tunis Commitment and Tunis Agenda for the Information Society) ซึ่งมีผลในวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 (น. 68)

กรอบปฏิบัติงานแห่งสหประชาชาติจากทะเลบิวาสู่อสังคมนตรีการปลอดจากอุปสรรค และตั้งอยู่บนฐานของสิทธิสำหรับคนพิการในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (Biwako Millennium Framework)

นอกจากนี้ ไทยยังได้เข้าร่วมการประชุมกรอบปฏิบัติงานแห่งสหประชาชาติจากทะเลบิวาสู่อสังคมนตรีการปลอดจากอุปสรรคและตั้งอยู่บนฐานของสิทธิสำหรับคนพิการในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (Biwako Millennium Framework) ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก ซึ่งเป็นองค์การถาวรของสหประชาชาติ ในเดือนตุลาคม ปี 2545 ซึ่งเป็นการประชุมระหว่างผู้แทนรัฐบาลระดับสูงของประเทศต่าง ๆ ที่เมืองโอทสุ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศไทยได้รับ “กรอบปฏิบัติงานแห่งสหประชาชาติจากทะเลบิวาสู่อสังคมนตรีการปลอดจากอุปสรรคและตั้งอยู่บนฐานของสิทธิสำหรับคนพิการในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก” เป็นแนวทางในการดำเนินนโยบายสำหรับคนพิการ โดยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เป็น 1 ใน 7 นโยบายในสาขาที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญ ซึ่งสาระสำคัญของการประชุมครั้งนี้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยคือ สาระสำคัญที่มีอยู่ในหัวข้อที่ 6 ว่าด้วยเรื่องการเข้าถึงสารสนเทศและการสื่อสารรวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อ 1 ภายในปี 2548 ควรมีอัตราคนพิการที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและบริการที่เกี่ยวข้องได้เท่า ๆ กับอัตราประชากรส่วนที่เหลือของประเทศ ข้อ 2 ภายในปี 2547 องค์การระหว่างประเทศควรที่จะกำหนดมาตรฐานความสามารถในการเข้าถึงสำหรับคนพิการในมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง ข้อ 3 ภายในปี 2548 รัฐบาลควรที่จะกำหนดข้อแนะนำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการไว้ในนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ

แนวคิดเรื่องเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Web Accessibility)

แนวคิดเรื่องเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Web Accessibility) เป็นข้อปฏิบัติในการออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์ได้ ได้แก่ ผู้พิการทางการมองเห็น ทางการได้ยิน ทางร่างกาย ทางสมอง ทางการพูด และทางประสาท ให้สามารถรับรู้ เข้าใจ เข้าใช้ และมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งที่อยู่บนเว็บไซต์ได้ แนวคิดนี้เกิดขึ้นเนื่องจากในปัจจุบันนี้ ผู้พิการหลายล้านคนได้รับผลกระทบจากการไม่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ต่าง ๆ ได้ อันเนื่องมาจากปัญหาเรื่องการออกแบบเว็บไซต์และซอฟต์แวร์ และมองว่าอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญในสังคมมากขึ้น ทั้งในด้านการศึกษา อาชีพ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ สาธารณสุข

สันทนการ และอื่น ๆ อีกมากมาย การเข้าถึงเว็บไซต์ที่ออกแบบขึ้นเพื่อรองรับการใช้งานของคนพิการ รวมทั้งการจัดหาซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับการใช้งานของคนพิการก็จะทำให้พวกเขาได้รับโอกาสและการเข้าถึงที่เท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในสังคม แนวคิดที่จะออกแบบเว็บไซต์ให้คนพิการทุกประเภทสามารถเข้าไปใช้บริการข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์นั้น ดูแลโดย World Wide Web Consortium (W3C) เป็นองค์กรระดับสากลที่เป็นผู้กำหนดการออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงได้ โดยการจะทำให้เว็บไซต์อำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการได้นั้นทำได้โดยการปฏิบัติตาม Web Content Accessibility Guidelines ซึ่งตอนนี้มี 2 เวอร์ชัน คือ WCAG1.0 และ WCAG2.0 ซึ่งก็คือข้อแนะนำในการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทุกคนเข้าถึง โดยจะแบ่งออกเป็น 14 ข้อใหญ่ ๆ ซึ่งจะแนะนำวิธีการออกแบบเว็บไซต์ในแต่ละส่วนว่าจะต้องทำอย่างไรให้เหมาะสมกับ คนพิการมากที่สุด ในหัวข้อย่อย ๆ จะมีการแบ่งระดับความสำคัญไว้ 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 เป็นข้อที่สำคัญที่สุด คือ ผู้พัฒนาเว็บไซต์จะต้องทำตามคำแนะนำนั้น ๆ เพราะถ้าไม่ทำ หมายถึง คนพิการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นได้ เช่น เมนูที่เป็นรูปภาพที่ไม่มีคำอธิบายภาพไว้ ภาพเคลื่อนไหว ข้อมูลที่เป็นไฟล์ PDF ซึ่งทำให้คนตาบอดและสายตาลีเลือนรางมีความยากลำบากในการเข้าถึง เป็นต้น ฉะนั้น การปฏิบัติตามมาตรฐานการออกแบบเว็บไซต์ก็จะช่วยขจัดปัญหาในเบื้องต้นเหล่านี้ไปได้

ระดับ 2 เป็นข้อที่สำคัญรองลงมา คือ ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรจะทำตามคำแนะนำ เพราะถ้าไม่ทำ จะทำให้คนพิการเข้าถึงข้อมูลได้ยาก

ระดับ 3 เป็นข้อที่สำคัญน้อยที่สุด คือ ผู้พัฒนาเว็บไซต์อาจจะทำตามคำแนะนำหรือไม่ก็ได้ แต่ถ้าทำตามก็จะอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของคนพิการได้ง่ายขึ้น เราสามารถตรวจสอบได้ว่าเว็บไซต์ใดที่เอื้อต่อการเข้าใช้ของคนพิการ โดยใช้โปรแกรม The Cynthia Says, Bobby หรือ HiSoftware เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้จะรายงานออกมาในรูปแบบของแต่ละหัวข้อของ Priority ซึ่งจะแจ้งให้ทราบว่าหัวข้อนั้นถูกต้องตามหลัก WCAG หรือไม่ นอกจากนี้ ตามเว็บไซต์เหล่านี้ก็จะมีสัญลักษณ์ของ Web Accessibility Initiative (WAI) W3C ได้กำหนดระดับในการเข้าถึงเว็บไซต์ไว้ 3 ระดับด้วยกัน คือ

A หมายถึง ระดับที่ผ่านการตรวจสอบ WCAG1.0 โดยทำตามคำแนะนำของระดับ 1 ทั้งหมด

AA หมายถึง ระดับที่ผ่านการตรวจสอบ WCAG1.0 โดยทำตามคำแนะนำ ของระดับ 1, ระดับ 2 ทั้งหมด

AAA หมายถึง ระดับที่ผ่านการตรวจสอบ WCAG1.0 โดยทำตามคำแนะนำ ของระดับ 1, ระดับ 2 และระดับ 3 ทั้งหมด

เว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Web Accessibility) จะช่วยให้คนตาบอดและสายตาลีโอนวาง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมกลุ่มหนึ่ง ได้มีโอกาสเข้าถึงเว็บไซต์และข้อมูลข่าวสารเพื่อเรียนรู้ และพัฒนาคุณภาพชีวิตได้เท่าเทียมกันกับคนปกติ ทั้งนี้เนื่องจากการออกแบบเว็บไซต์ในปัจจุบันทำให้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์ได้ 100% เช่น ผู้พิการทางสายตาไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นไฟล์ภาพได้เนื่องจากเว็บไซต์ไม่ได้มีคำอธิบายรูปภาพไว้ให้ผู้พิการทางสายตา มีการใช้แฟลชเป็นเมนูเลือกเข้าสู่ข้อมูลในหน้าอื่น ๆ ทำให้คนตาบอดไม่ทราบว่าสิ่งนั้นจะนำไปสู่ข้อมูลข่าวสารอะไร และทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่อยู่ข้างในได้ การสร้างตารางที่มีความซับซ้อนและเนื้อหาที่มีจำนวนมากจนเกินไป เป็นต้น ทำให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างยากลำบาก นอกจากนี้ ไฟล์ที่เป็นเสียงก็อาจจะทำให้คนหูหนวกไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ ได้ จึงจำเป็นต้องมีการสร้างรูปแบบการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประเภทอื่นเพื่อมาแทนที่รูปแบบที่คนพิการแต่ละประเภทไม่สามารถเข้าถึงได้เพื่อให้พวกเขาสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้โดยปราศจากข้อจำกัดทางด้านร่างกาย

อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับการออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้คนพิการเข้าถึงได้เพียงอย่างเดียว หากแต่ยังต้องอาศัยเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนพิการได้มากขึ้น เช่น ผู้พิการทางสายตามีความจำเป็นที่จะต้องใช้โปรแกรมอ่านจอภาพ คือ โปรแกรม Jaws for Windows และโปรแกรมตาทิพย์ ซึ่งเป็นโปรแกรมสังเคราะห์เสียงภาษาไทยร่วมกันเพื่อที่จะให้สามารถอ่านข้อความที่อยู่บนหน้าจอได้ หากมีสองสิ่งคือโปรแกรมที่ใช้อ่านจอภาพและสังเคราะห์เสียง และการออกแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมที่สามารถรองรับการใช้งานของโปรแกรมอ่านจอภาพได้ ก็จะทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงความรู้ได้เช่นเดียวกับคนสายตาปกติ แต่การจะทำให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเที่ยงธรรมนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะจำเป็นจะต้องอาศัยหน่วยงานภาครัฐเข้ามากำกับดูแลทางด้านนโยบายโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งทางด้านโครงสร้าง ราคาที่เหมาะสม เช่น ราคาซอฟต์แวร์ ราคาโปรแกรมที่คนพิการจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่มีราคาสมเหตุสมผล หรืออยู่ในระดับที่คนพิการสามารถซื้อหามาใช้ได้ การประชาสัมพันธ์รณรงค์ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน รวมถึงภาคประชาชนให้เล็งเห็นความสำคัญของการสร้างเว็บไซต์ให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ รัฐจึงจำเป็นจะต้องเข้ามากำกับดูแลนโยบายทั้งทางด้านโครงสร้างโทรคมนาคมและ ไอซีทีให้อยู่ในระดับที่สามารถเอื้อต่อผู้ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่เป็นคนพิการ ทั้งนี้ เพื่อเปลี่ยนวาทกรรมหรืออคติที่เกิดขึ้นในสังคมที่เชื่อว่า คนพิการไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา หากสังคมสามารถเปลี่ยนทัศนคติที่ไม่ดีเหล่านั้นและหันกลับมามอง

คนพิการเหล่านี้ในมุมมองใหม่ ก็จะมองเห็นความสามารถและศักยภาพของ คนเหล่านี้ว่าพวกเขาสามารถทำงานได้เหมือนคนปกติ ประกอบอาชีพต่าง ๆ ที่ใช้สารสนเทศได้อย่างคนปกติ และสามารถประกอบอาชีพได้หลากหลายมากกว่าการเป็นโอเปอเรเตอร์ หมอนวด คนขายล็อตเตอรี่ และขอทาน ตามที่หลาย ๆ คนเข้าใจกัน ซึ่งเท่าที่ผ่านมาในขณะที่คนอื่น ๆ ในสังคมมีอิสระที่จะเลือกประกอบอาชีพตามที่ตนเองชอบ คนตาบอดกลับถูกจำกัดให้ประกอบอาชีพได้ไม่กี่อาชีพเท่านั้น

บทบาทสื่ออินเทอร์เน็ตกับคนพิการ

ในยุคสังคมสารสนเทศนั้น อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทมากมายในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยย่อโลกที่กว้างใหญ่ให้เล็กลงเปรียบเสมือนหมู่บ้านโลก ซึ่ง มาแชลล์ แมคลูฮาน (Marshall McLuhan) ได้กล่าวถึงปรากฏการณ์การสื่อสารที่คนทั่วทุกมุมโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็วอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตมีศักยภาพสูงในการสื่อสารโดยปราศจากข้อจำกัดของเวลาและพื้นที่ จึงทำให้หลาย ๆ คนมองว่าสื่ออินเทอร์เน็ตจะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจคุณภาพชีวิต โดยการเสริมสร้างความรู้ ยกระดับการศึกษา และทักษะทางด้านอาชีพ ตลอดจนลดปัญหาความยากจน และสร้างความเท่าเทียมกันให้แก่สังคมโลกได้

แคสเทลส์ (Castells, quoted in Van Dijk, J. & other, 2003) เห็นว่าอินเทอร์เน็ตจะเป็นสื่อที่ช่วยในการสร้างเครือข่ายและความเคลื่อนไหวทางการเมือง เป็นส่วนเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ของคนมากกว่าที่จะทำให้คนแปลกแยกออกจากกัน ในขณะที่นักการศึกษาเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มหาศาล สามารถเชื่อมนักเรียนเข้ากับเครือข่ายทุกหนทุกแห่งในโลก ทำให้สามารถจะเข้าถึงข้อมูลในห้องเรียนที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้ และช่วยขจัดอุปสรรคเกี่ยวกับเพศ เชื้อชาติ และการแบ่งชนชั้น (พรพิไล เลิศวิชา, 2541, อ้างถึงใน เสกสรร สายสีเสด, 2542, น. 44)

มิใช่เพียงแต่คนทั่วไปเท่านั้นที่เล็งเห็นความสำคัญของอินเทอร์เน็ต คนพิการก็เห็นว่าสื่ออินเทอร์เน็ตมีประโยชน์อย่างมากในการสื่อสารในชีวิตประจำวันของพวกเขา โดยในงานวิจัยส่วนใหญ่จะพบว่า คนตาบอดหรือผู้บกพร่องทางสายตาส่วนใหญ่จะมีทัศนคติต่ออินเทอร์เน็ตในเชิงบวก Royal National Institute of the Blind (RNIB) พบว่า นักเรียนที่มีความบกพร่องทางสายตาได้ชี้ให้เห็นถึงความยากลำบากในการค้นหาข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และชี้ให้เห็นว่าพวกเขาจะค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่ายดายมากกว่า หากข้อมูลเหล่านั้นสามารถค้นหาได้ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต คนตาบอดบางคนมองว่าอินเทอร์เน็ตเพิ่มช่องทางทางด้านโอกาสในการเข้าร่วมกับสังคม งานวิจัยของ US National Organization on Disability (2001) พบว่า

48% ของคนพิการชาวอเมริกันที่ใช้อินเทอร์เน็ตบอกว่า การใช้อินเทอร์เน็ตช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้แก่พวกเขาอย่างมีนัยสำคัญ 52% ของจำนวนผู้ที่มีความพิการไม่รุนแรง และ 34% ของคนพิการอย่างรุนแรงกล่าวว่า อินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงคนที่มีความสนใจและ/หรือมีประสบการณ์คล้าย ๆ กันกับของพวกเขา (Pilling et al., 2004)

วิลเลียมสัน (Williamson, 2001) กล่าวว่า เวิลด์ ไวด์ เว็บ ทำให้คนตาบอดสามารถเข้าชมข้อมูลข่าวสารได้เป็นครั้งแรก โดยที่ไม่ต้องอาศัยความช่วยเหลือในรูปแบบของการอ่านให้ฟังหรือการจัดหาสื่อทางเลือกอื่น ๆ ที่มีความล่าช้ากว่า

เชลดอน (Sheldon, 2003) มองว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสามารถเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารใหม่ในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ให้แก่คนพิการ เพื่อให้พวกเขาได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยังช่วยให้พวกเขาเป็นผู้เชี่ยวชาญด้วยตัวของเขาเองและจัดหาข้อมูลข่าวสารที่เขาขาดแคลนได้

ดังนั้น สื่ออินเทอร์เน็ตจึงช่วยให้คนพิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารตามที่ตนเองต้องการได้ โดยปราศจากข้อจำกัดเรื่องความบกพร่องทางด้านร่างกาย ทำให้พวกเขาได้เรียนรู้สิ่งที่เขาต้องการเรียนรู้ ให้เขาได้ฟังตนเอง และนำเสนอสารสนเทศที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้พิการทางสายตาจึงน่าจะได้รับประโยชน์จากสารสนเทศบนสื่ออินเทอร์เน็ตได้เช่นเดียวกัน

ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร (Selective Process)

เนื่องจากการเปิดรับสื่อถือเป็นปรากฏการณ์สำคัญด่านแรกที่มีมนุษย์จะสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารหรือสื่อต่าง ๆ ได้ ด้วยเหตุนี้จึงมีนักคิด นักวิชาการ และนักการสื่อสารหลายท่านที่ให้ความสนใจในการศึกษาทฤษฎีนี้อย่างกว้างขวางและหลายแนวทาง กล่าวคือ ทั้งในประเด็นการเปิดรับสื่อ และประเด็นการเปิดรับสาร ดังที่นักวิชาการต่าง ๆ ให้ความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ไรเลย์ และ ฟลาวเวอร์แมน (Riley & Flowerman, อ้างถึงใน ดุจฤดี นูรณกาญจน์, 2544, น. 12) มีความเห็นว่า แรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในสังคมจะเป็นสิ่งช่วยกำหนดความสนใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน

แอทกิน (Atkin, 1973, p. 208) กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมาก ย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนที่ทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

ไรท์ (Wright, 1972) มองว่า บุคคลจะเลือกรับสื่อมวลชนที่มีเนื้อหาที่คิดว่าน่าสนใจที่สุด และจะพึงพอใจอย่างยิ่งเมื่อเนื้อหาดังกล่าวสอดคล้องกับประสบการณ์และความคิดเห็นที่มีอยู่เดิม อย่างไรก็ตาม การเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ ของผู้รับสารนั้น จะนำไปตามกระบวนการในการเลือกสรรข่าวสารที่แตกต่างกันไป ดังที่ แคลปเปอร์ (Klapper, 1960, p. 19) กล่าวไว้ว่าในการเปิดรับข่าวสารใด ๆ ก็ตาม ผู้รับสารมักจะมีกระบวนการในการคัดเลือกข่าวสาร (Selective Process) ที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ ประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทักษะคติ ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ ที่ไม่เหมือนกันของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหา หรือสนองความต้องการของตนเอง

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) นอกจากการเลือกเปิดรับสารแล้ว บุคคลยังเลือกให้ความสนใจเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับทักษะคติและความเชื่อดั้งเดิมของตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็จะพยายามหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารที่ขัดต่อทักษะคติหรือความคิดดั้งเดิม เพราะเป็นสิ่งที่อาจจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Selective Interpretation) บุคคลจะเลือกรับรู้และเลือกตีความข่าวสารที่ได้รับในทิศทางที่สอดคล้องกับทักษะคติ ความเชื่อ และประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม โดยหากข่าวสารที่ได้รับมาใหม่เป็นไปในทิศทางที่ขัดแย้งหรือไม่สอดคล้อง บุคคลมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้นให้กลับมาสอดคล้องใหม่ หรือไม่ก็จะตัดข่าวสารนั้น ๆ ทิ้งไป

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากทีบุคคลเลือกรับ ให้ความสนใจ รับรู้ และตีความข่าวสารในทิศทางที่สอดคล้องกับทักษะคติและความเชื่อของตนเองแล้ว บุคคลยังจะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเข้าไปเก็บไว้เป็นประสบการณ์เพื่อที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป พร้อมทั้งจะพยายามลืมในส่วนที่ต้องการจะลืมอีกด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสนใจเฉพาะสองขั้นตอนแรก นั่นคือ ขั้นตอนเลือกเปิดรับ และเลือกให้ความสนใจ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกเปิดรับ และการเลือกให้ความสนใจในสื่ออินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตาว่ามีรูปแบบและลักษณะอย่างไร รวมทั้งมีความสนใจอยู่ในระดับใดเท่านั้น

อย่างไรก็ดี สำหรับการเลือกเปิดรับข่าวสารนั้น นอกเหนือจากทักษะคติดั้งเดิมที่เป็นตัวกำหนดแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้วย

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (อ้างถึงใน อรวีภา จินตนาวัน, 2549, น. 20) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมหรือกระบวนการในการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล เป็นแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ซึ่งมีรากฐานมาจากทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ว่าด้วยสิ่งเร้า การตอบสนอง การเสริมแรง การลงโทษ และการเรียนรู้ ซึ่งต่างเป็นผลสืบเนื่องมาจากการอบรมเลี้ยงดู สภาพแวดล้อม อันสามารถส่งผลถึงระดับสติปัญญา ความคิด ทักษะคติ ตลอดจนกระบวนการรับรู้ เรียนรู้ และจิตใจ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดกระบวนการเลือกเปิดรับให้เป็นไปตามกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) ที่สะสมมาแต่อดีต

2. ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม กล่าวคือ การยึดถือกลุ่มสังคมที่ตนสังกัดเป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสาร

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร เป็นแนวคิดเชิงสังคมวิทยาและจิตวิทยาสังคม ซึ่งนำเอาลักษณะทางพื้นฐานของคนมาจัดแบ่งแยกบุคคลเข้าไว้เป็นประเภทเดียวกัน เช่น เพศ ระดับทางการศึกษา อาชีพ อายุ เป็นต้น โดยเชื่อว่าบุคคลที่อยู่ในประเภทเดียวกัน ย่อมจะรับและตอบสนองต่อเนื้อหาของการสื่อสารในทิศทางที่ไม่แตกต่างกันนัก

นอกจากนี้ เมอร์ริลล์ และ โลเวนสไตน์ (Merrill and Lowenstein, 1971) ได้อธิบายพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อและข่าวสารที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ว่าเป็นผลจากแรง ผลักดันจากปัจจัยพื้นฐานหลายประการ อันได้แก่

1. ความเหงา เนื่องจากมนุษย์ต้องการมีเพื่อนและไม่สามารถอยู่โดยลำพังได้ จึงจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งแท้ที่จริงแล้วในบางโอกาส คนบางส่วนนั้นพอใจที่จะอยู่กับสื่อมากกว่าที่จะอยู่กับบุคคลด้วยซ้ำไป

2. ความอยากรู้อยากเห็น เนื่องจากมนุษย์มีสัญชาตญาณความอยากรู้อยากเห็น มนุษย์จึงมีความต้องการในการรับรู้ข่าวสารเพื่อสนองตอบความต้องการดังกล่าว ไม่ว่าจะข่าวสารหรือสิ่งที่อยากรู้นั้นจะมีผลกระทบกับตนเองหรือไม่ก็ตาม

3. ประโยชน์ใช้สอย เนื่องจากพื้นฐานของมนุษย์นั้นมีความเห็นแก่ตัว มนุษย์จึงต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตนในด้านต่าง ๆ เช่น ได้รับความรู้ ความสนุกสนาน สุขทั้งกายและใจ เป็นต้น

4. ลักษณะของตัวสื่อ ซึ่งจะคอยกระตุ้นและชี้้นำให้ผู้รับสารต้องการได้รับข่าวสาร ทั้งนี้ สื่อแต่ละประเภทต่างมีลักษณะเฉพาะที่ผู้รับสารแต่ละคนต้องการแสวงหาและใช้ประโยชน์ที่

ไม่เหมือนกัน โดยผู้รับสารย่อมจะเลือกหันเข้าหาสื่อที่สนองต่อความต้องการ รวมทั้งทำให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจของตนเองเป็นหลัก

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการเลือกหรือการรับสื่อที่แตกต่างกันของผู้รับสารนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อันได้แก่ ความต้องการของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม เหตุผล และความจำเป็นของบุคคลในการเลือกรับสื่อต่าง ๆ (Schramm, 1954) พร้อมกันนี้บุคคลยังจะเลือกรับรู้จากสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด แต่ได้ประโยชน์ตอบแทนที่ดีและคุ้มค่าที่สุดอีกด้วย

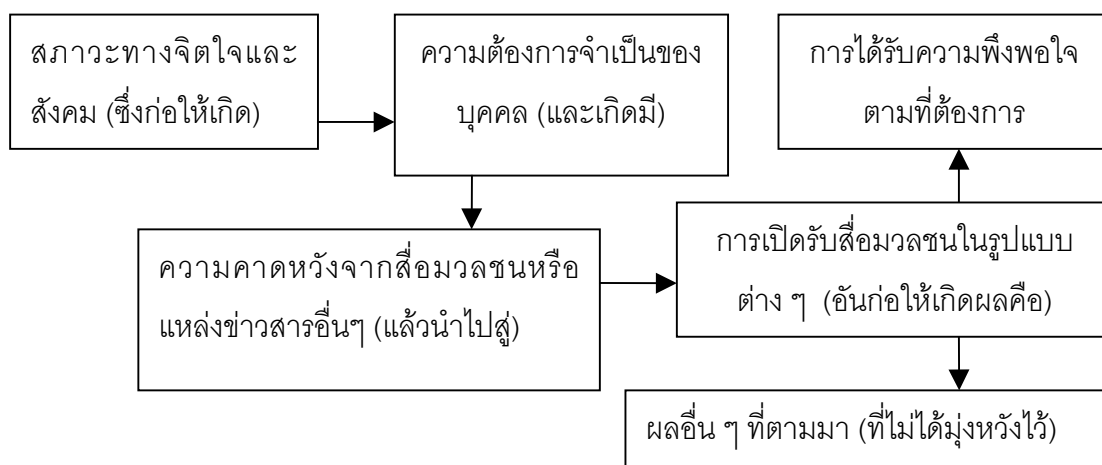
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หยิบยกเอาทฤษฎีการเปิดรับสื่อมาเป็นกรอบในการศึกษาลักษณะพฤติกรรมการเลือกเปิดรับและเลือกสนใจสื่ออินเทอร์เน็ทของผู้พิการทางสายตา ซึ่งการเปิดรับของแต่ละบุคคลนั้นอาจแตกต่างกัน สืบเนื่องจากปัจจัยพื้นฐานของแต่ละคนนั่นเอง

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory)

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสาร เป็นทฤษฎีที่เน้นการศึกษาซึ่งให้ความสำคัญกับผู้รับสารในฐานะเป็นผู้กระทำการเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง กล่าวคือผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนต้องการอะไร สื่ออะไร และสารอะไร โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเพื่อสนองความพอใจส่วนตัว

แคทซ์ และคณะ (Katz, อ้างถึงใน มารตี ธีระธนกุล, 2548, น. 20) ได้สรุปรูปแบบของการศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจว่า คือการศึกษาเกี่ยวกับ (1) สภาพทางสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ (2) ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่ (3) การคาดคะเนเกี่ยวกับ (4) สื่อและแหล่งที่มาของสารนำไปสู่ (5) ความแตกต่างกันในการใช้สื่อและพฤติกรรมอื่น ๆ ของบุคคล ยังผลให้เกิด (6) ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ และ (7) ผลอื่น ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน

แผนภาพที่ 2.1
รูปแบบการใช้สื่อและความพึงพอใจของแคทซ์



นอกจาก แคทซ์ (Katz) แล้ว บลูมเลอร์ (Blumler, 1985) ยังได้พัฒนาสร้างชุดตัวแปรความพึงพอใจ เพื่อค้นหาเหตุผล แรงจูงใจ หรือความต้องการในการบริโภคสื่อขึ้น โดยจำแนกชุดตัวแปรดังกล่าวออกเป็น 4 กลุ่ม อันได้แก่

1. ความเพลิตเพลิน (Diversion) ซึ่งอาจออกมาในรูปของการใช้สื่อเพื่อหลบหนีปัญหา หลีกหนีงานประจำ และผ่อนคลายทางอารมณ์
2. มนุษยสัมพันธ์ (Personal Relation) เพื่อสามารถมีเรื่องราวไปพูดคุยกับบุคคลอื่นหรือเพื่อให้ได้มีโอกาสใช้เวลาอยู่กับครอบครัว
3. เอกลักษณ์ของปัจเจกบุคคล (Personal Identity) เช่น การอ้างอิง การค้นหาความจริง และเพื่อให้ได้ข้อมูลมาเสริมย้ำความเชื่อที่ตนเองมีอยู่เดิม
4. ติดตามข่าวสาร (Surveillance) เช่น การติดตามความเคลื่อนไหวในเหตุการณ์ต่าง ๆ ของสังคมและโลกภายนอกผ่านการบริโภคสื่อ

นอกจากนี้ แมคคอมบส์ และ เบคเกอร์ (Mccombs and Becker, 1979, pp. 50-52) ยังได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้รับสารในการใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองตอบความต้องการของตนเอง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ประการ คือ

1. เพื่อต้องการรับรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและการสังเกตรอบตัว เพื่อจะได้รู้ว่าเกิดอะไรขึ้น เรียงรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้ และเพื่อให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์

2. เพื่อต้องการคำแนะนำ (Guidance) ในการปฏิบัติตนได้ถูกต้อง และช่วยในการตัดสินใจในแต่ละวันเพื่อความอยู่รอดในระบบการเมืองและสังคมที่เป็นอยู่

3. เพื่อนำไปใช้ในการสนทนา (Anticipated Communication)

4. เพื่อความตื่นเต้น (Excitement) กล่าวคือ สร้างความรู้สึกร่วมเสมืออยู่ใน

5. เหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้น ๆ

6. เพื่อเสริมย้ำความคิดเห็นที่มีอยู่เดิมให้มั่นคงยิ่งขึ้น หรือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในสิ่งที่ได้ทำไปแล้ว

7. เพื่อความบันเทิง (Entertainment) ความเพลิดเพลิน และได้ผ่อนคลายอารมณ์

ในขณะที่ ศิริชัย ศิริภายะ และ กาญจนา แก้วเทพ (2531, น. 120-122) ได้ทำการศึกษาและปรับปรุงชุดตัวแปรความต้องการจากสื่อมวลชนของผู้รับสารเพิ่มเติมจากที่ แมคควอล (McQuail) และคณะได้กำหนดไว้แต่เดิม เพื่อให้สอดคล้องกับการความต้องการใช้สื่อมวลชนของผู้รับสารมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ

1.1 เพื่อทราบเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัวของสังคมและโลก

1.2 เพื่อเป็นเครื่องมือในการแสวงหาข้อแนะนำในการปฏิบัติ ความคิดเห็น และการตัดสินใจ

1.3 เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นและความสนใจ

1.4 เพื่อการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง

1.5 เพื่อสร้างความรู้สึกมั่นคง โดยใช้ความรู้ที่ได้รับมาจากสื่อมวลชน

2. ความต้องการสร้างเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล

เพื่อเป็นแรงเสริมในค่านิยมส่วนบุคคล

เพื่อเป็นตัวแทนทางพฤติกรรม

เพื่อสามารถแสดงออกร่วมกับค่านิยมของบุคคลอื่น ๆ (ในสื่อมวลชน)

เพื่อสามารถมองทะลุเข้าไปภายในตนเองได้

3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

เพื่อสามารถมองทะลุเข้าไปในสภาพแวดล้อมของบุคคลอื่น

เพื่อแสดงออกร่วมกับผู้อื่น และเกิดความรู้สึกในลักษณะที่เป็นเจ้าของ

เพื่อนำไปใช้ในการสนทนาและปฏิสัมพันธ์ในสังคม

เพื่อใช้แทนเพื่อน

เพื่อช่วยในการดำเนินตามบทบาททางสังคม
เพื่อสร้างสายสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน และสังคม

4. ความต้องการความบันเทิง

เพื่อหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ
เพื่อความผ่อนคลาย
เพื่อได้วัฒนธรรมที่เป็นของแท้ ได้ความสนุกสนานทางสุนทรียะ
เพื่อให้มีอะไรทำในการใช้เวลาให้หมดไป
เพื่อปลดปล่อยอารมณ์
เพื่อเป็นการกระตุ้นทางเพศ

นอกจากนี้ คาสซาต้า แมรี่ และ แอนสันท์ (Casata, Marry and Ansnt, อ้างถึงใน มนต์ชัย ศรีเพชรน้อย, 2547, น. 17) ยังได้ตั้งสมมติฐานเบื้องต้นของแนวทางการศึกษาเรื่องการใช้ ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจของผู้รับสารไว้ว่า

1. ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจ
2. ผู้รับสารเลือกสื่อ เพราะสื่อสนองตอบความต้องการและความสนใจของตนได้

โดยสรุป ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory) นั้น เป็นการอธิบายถึงเหตุผลที่ทำให้บุคคลเลือกใช้สื่อหรือเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากสภาวะทางสังคมและจิตใจซึ่งทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลเลือกเปิดรับสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ตามความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ ประกอบกับความสามารถของสื่อมวลชนในการตอบสนองและสร้างความพอใจให้แก่บุคคลผู้รับสารนั้น ๆ ด้วย

ผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ มากำหนดเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเด็กผู้พิการทางสายตาซึ่งศึกษาอยู่ในโรงเรียนสอนคนตาบอดในพื้นที่ ต่าง ๆ นั้น เป็นผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันในด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ในขณะที่ก็มีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกันในลักษณะของกลุ่มผู้รับสาร คือ เป็นผู้ที่มีความพิการทางสายตาเช่นเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ จึงอาจส่งผลให้ความสนใจในการแสวงหาความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เปิดรับ หรือเลือกใช้สื่อของพวกเขาอาจเป็นไปในทิศทางที่แตกต่างกันไปเพื่อสร้างความพึงพอใจและสนองตอบต่อความต้องการให้กับตนเอง กล่าวคือ ผู้พิการทางสายตาเป็นผู้รับสารที่กำหนดการเลือกใช้สื่อด้วยตนเอง (Active Audience) เพื่อสนองตอบความพึงพอใจและได้รับประโยชน์ตามที่ตนเองต้องการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จินตนา วัฒนทกโกศล (2543) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต: การศึกษาเฉพาะนักศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาจำนวน 95 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจะใช้ในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ติดต่อใช้เวลานาน ค่าใช้จ่ายสูง ไม่สะดวกในการใช้ ไม่มีความรู้พื้นฐาน

มณีวัลย์ เหมะอมร (2540) ได้ศึกษาถึงการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของสื่ออินเทอร์เน็ตในกรณีที่ผู้ใช้งานเป็นคนไทย พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีเป็นนักศึกษา และทำงานในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจที่มีอินเทอร์เน็ต ใช้โดยไม่เสียค่าสมาชิก ทั้งนี้ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เป็นชายมากกว่าหญิง และจะใช้อินเทอร์เน็ตผ่านการเชื่อมต่อกับเนคเทควันละไม่เกิน 1 ชั่วโมง โดยผู้ใช้งานจะมีความรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตปานกลางและใช้เว็ลด์ ไซด์ เว็บ เป็นหลัก สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตจะใช้เพื่อรับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เพื่อความบันเทิงเพื่อการศึกษา และเพื่อการวิจัย รองลงมาเป็นลำดับ

นอกจากนี้ มณีวัลย์ ยังได้สรุปและทบทวนวรรณกรรมถึงบทบาทและอิทธิพลของอินเทอร์เน็ตที่มีต่อผู้ใช้งานไทยมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านผลกระทบและความพึงพอใจในด้านการเมือง ธุรกิจ สังคม และการศึกษา โดยได้เสนอผลกระทบในแง่ดี หากสามารถนำเอาอินเทอร์เน็ตมาช่วยพัฒนาในแง่มุมมองของคนพิการกล่าวคือ หากมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ศึกษาหาทางนำไอทีและเทคโนโลยีอื่น ๆ มาให้ผู้พิการได้ใช้ประโยชน์ ก็จะสามารถช่วยให้ผู้พิการไม่รู้สึกว่าคุณทอดทิ้งและเป็นภาระของรัฐบาล ตลอดจนช่วยให้พวกเขามีความหวังที่จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในสังคมยังมีผู้พิการอยู่เป็นจำนวนมากที่มีสติปัญญาเฉลี่ยฉลาด แต่ขาดโอกาสที่จะใช้ชีวิตให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติได้

ศศโสฬส จิตราวานิชกุล (2542) ได้ศึกษาพฤติกรรม ความสนใจ และความต้องการในการเปิดรับสื่อประเภทต่าง ๆ ของคนตาบอดในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคนตาบอดมีการเปิดรับสื่อวิทยุ โทรทัศน์และเทปในระดับสูง และสื่อที่มีการเปิดรับปานกลาง ได้แก่ สื่อเฉพาะกิจประเภทหนังสือ เทป นิตยสารมิตรสนิท ส่วนสื่อที่มีการเปิดรับในระดับต่ำได้แก่วีดีโอ หนังสือเบรลล์ทั่วไป วีดีโอ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ สำหรับเนื้อหาที่เปิดรับจากสื่อมวลชนมากที่สุดได้แก่ข่าวสาร รองลงมาเป็นเรื่องความรู้ความบันเทิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยในส่วนของสื่ออินเทอร์เน็ตนั้นพบว่าคนตาบอดจะเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลมาใช้ในอาชีพการงานของ

ตนเป็นหลัก โดยเข้าไปหาข้อมูลในเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง และใช้ E-mail เพื่อติดต่อสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องเช่นกัน สำหรับความต้องการในการรับสื่อมวลชนนั้น คนตาบอดต้องการให้สื่อคำนึงถึงการเข้าถึงผู้รับที่เป็นคนตาบอดด้วย เพื่อที่คนตาบอดจะได้นำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตและพัฒนาตนเอง ตลอดจนอยากให้สื่อมวลชนนำเสนอเรื่องของ คนตาบอดเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนตาบอดในสังคมไทย และต้องการให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อมวลชนทุกประเภทเพื่อให้คนตาบอดเข้าถึงง่ายขึ้น ส่วนในด้านสื่อเฉพาะกิจนั้น คนตาบอดต้องการให้มีการปรับปรุงเนื้อหาให้กว้างขึ้น ปรับปรุงคุณภาพของสื่อให้ดีขึ้น และให้มีการผลิตสื่อประเภทนี้เพิ่มขึ้นและมีความต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ตลอดจนอยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสื่อเฉพาะกิจให้ทราบเพื่อจะได้ใช้บริการมากขึ้น

วาสนา เปล่งสมบัติ (2543) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนตาบอดในประเทศไทยพบว่านักเรียนตาบอดส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศจากการสอนของครูและจากรายการวิทยุหรือโทรทัศน์ และนักเรียนตาบอดต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอุปกรณ์สื่อสารทางโทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องประกอบเสียงคอมพิวเตอร์หรือเครื่องสังเคราะห์เสียง เครื่องแสดงผลอักษรเบรลล์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อสร้างเอกสารงานพิมพ์ และเพื่อความบันเทิงของตนเองได้

วิลเลียมสัน เชลเดอร์ และ โบว (Williamson, Schauder & Bow, 2000) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันของผู้พิการทางสายตาและบทบาทของอินเทอร์เน็ต เน้นศึกษาทั้งในด้านชีวิตส่วนตัว และบริบททางสังคม โดยทำการวิจัยคุณภาพวิธีสนทนากลุ่มผู้เข้าร่วมจำนวน 16 ราย และสัมภาษณ์ส่วนตัวกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 ราย ทั้งที่อาศัยอยู่ในเมืองและนอกเมือง พบว่า ผู้พิการทางสายตามีพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสารคล้ายคนชรา ยกเว้นผู้พิการทางสายตาที่อาศัยตามลำพัง ทางด้านปัจจัยทางบริบททางสังคมทั้งโดยส่วนตัวและสังคม พบว่า มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการใช้แหล่งข้อมูล รวมทั้งสื่ออินเทอร์เน็ต อีสาระในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารในการศึกษานี้ หมายถึง อีสาระในการเลือกว่าจะฟังคนอื่น หรือจะใช้เทคโนโลยี หรือวิธีการอื่นในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารมากกว่า ผู้พิการทางสายตาก็ไม่ต่างจากคนสายตาปกติที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากหลากหลายวิธีด้วยกัน

วิลเลียมสัน และคณะ (Williamson and other, 2001) จัดทำวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาผู้พิการทางสายตาจำนวน 15 ราย และผู้ที่ทำงานร่วมกับผู้พิการทางสายตา จำนวน 16 ราย เพื่อศึกษาบทบาทของอินเทอร์เน็ตในฐานะเป็นแหล่งข้อมูลแก่ผู้พิการทางสายตา วิธีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารสำหรับชีวิตประจำวันของผู้พิการทางสายตา บทบาทของอินเทอร์เน็ตในกระบวนการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางสายตา อุปสรรคในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมถึง

กรณีศึกษาเรื่องการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ผลปรากฏว่า ไม่สามารถสรุปได้อย่างชัดเจนได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้พิการทางสายตาหรือไม่ เนื่องจากผู้พิการทางสายตาง่าย สามารถแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่ตนต้องการได้โดยไม่ต้องเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และบางรายระบุว่า ตนได้รับประโยชน์อย่างมากจากการใช้อินเทอร์เน็ต ฉะนั้น จึงขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล

แจคเกอร์ลิน เมอร์คาเดอร์ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารของผลิตภัณฑ์ เพื่อคนตาบอดโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของคนตาบอดในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พฤติกรรมการสื่อสารของคนตาบอดกับผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค ตลอดจนปัญหาการสื่อสาร วิธีการซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์ วิธีการแก้ไข และความต้องการในการสื่อสารของคนตาบอดกับผลิตภัณฑ์ที่พวกเขาใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน

ผลการวิจัยพบว่าคนตาบอดส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิง ส่วนมากอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพค้าขายและรับจ้างทั่วไป ส่วนลักษณะการตาบอดเกิดจากโรคภัยไข้เจ็บมากที่สุด ทางด้านการเปิดรับสื่อจะเปิดรับสื่อวิทยุมากที่สุด รองลงมาคือสื่อโทรทัศน์ นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะการตาบอดมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อทั้ง สื่อมวลชนและสื่อบุคคล คือจะเปิดรับสื่อวิทยุมากที่สุด รองลงมาคือโทรทัศน์ ส่วนสื่ออินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมปลาย มีการดำเนินชีวิตด้วยการขายลอตเตอรี่ รับจ้างนัดแผนโบราณ และโอเปอเรเตอร์โดยส่วนใหญ่ ฉะนั้นจึงอาจจะไม่มีเวลา ไม่มีความสะดวก ตลอดจนขาดความรู้ที่จะใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการเปิดรับสื่ออีกทางหนึ่งก็เป็นได้

ธรรม จตุนาม (2545) ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้โปรแกรมผลิตและอ่านหนังสือเสียงระบบเดซีกับภาษาไทยสำหรับคนตาบอด พบว่านักเรียนประมาณร้อยละ 55 มีความต้องการใช้หนังสือเสียงระบบเดซีในกิจกรรมการศึกษาและการค้นคว้าข้อมูล ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า หนังสือเสียงระบบเดซีได้กระตุ้นให้นักเรียนมีความต้องการใช้เพื่อการค้นคว้ามามากที่สุด ในขณะที่มีความต้องการใช้หนังสือเสียงระบบเดซีในชีวิตประจำวันไม่มาก อาจเนื่องมาจากนักเรียนสามารถที่จะรับรู้ข้อมูลจากสื่ออื่น ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต

Atchara Suwannakin. (2003) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการจำเป็นในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของคนพิการทางการมองเห็น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พฤติกรรมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของคนพิการทางการมองเห็นนั้น พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68) ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้านรองลงมา คือ ใช้ที่ทำงานและสถานศึกษา ตามลำดับ สำหรับการรู้จักเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่

(ร้อยละ 72) รู้จักจากเพื่อนแนะนำ รองลงมาจากการได้รับการศึกษาตามหลักสูตร จากการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของคนพิการทางการมองเห็นพบว่า เพื่อสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 100) รองลงมา คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ และเพื่อโอนย้ายข้อมูล ตามลำดับ สำหรับความต้องการจำเป็นในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของคนพิการทางการมองเห็น พบว่า ต้องการข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพทันสมัย สามารถค้นหาข้อมูล ติดต่อสื่อสารได้สะดวกรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และรูปแบบการนำเสนอที่เอื้อต่อการเข้าถึง (ร้อยละ 100) รองลงมา คือ ต้องการความคุ้มค่าในการใช้งานและการจัดเรียงเนื้อหาอย่างเป็นหมวดหมู่ ตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของคนพิการทางการมองเห็น พบว่า มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการเข้าถึงข้อมูลและ การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64) รองลงมา คือ รูปแบบของการนำเสนอผ่านจอ คอมพิวเตอร์ ความจำกัดของจำนวนหมายเลขโทรศัพท์ที่ต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และความสามารถที่จำกัดของคอมพิวเตอร์ที่ต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และไม่มีโปรแกรมสังเคราะห์เสียงภาษาไทยร่วมกับโปรแกรมอ่านจอภาพ ซึ่งเป็นอุปสรรคมาก รวมทั้งเทคโนโลยีในการรับ-ส่งสารที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเลย

พิลลิง และคณะ (Pilling and other, 2004) ได้ทำการศึกษาการจัดการจัดหาข้อมูลข่าวสารสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตจะช่วยจัดหรือเพิ่มอุปสรรคต่าง ๆ ในการเข้าถึงของคนพิการ โดยจัดทำแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นคนพิการใน Ability Net หน่วยงานการกุศลที่ให้บริการข้อมูลและให้คำปรึกษาแก่คนพิการในประเทศอังกฤษ จำนวน 193 ราย พบว่า คนพิการโดยส่วนใหญ่สนใจที่จะใช้อินเทอร์เน็ต แต่ก็ยังไม่สามารถเข้าถึงได้อย่างเต็มที่เนื่องมาจากปัญหาบางประการ การอุดหนุนจากรัฐในเรื่องราคาคอมพิวเตอร์ การเข้าถึงระบบออนไลน์ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์แก่คนพิการที่มีรายได้น้อย การสนับสนุนจากองค์กรในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก และการฝึกอบรม ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างมาก

ศราวุธ จาตุพรพิทักษ์ (2549) ศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตกับการเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนตาบอด พบว่า

1. คนตาบอดทราบถึงการเข้ามาของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสำหรับคนตาบอดจากอาจารย์ที่ได้เคยทำการสอนในโรงเรียนสอนคนตาบอด และจากทางสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย

2. คนตาบอดมีความคาดหวังจากการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความบันเทิงต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาเพื่อพัฒนาวิถีชีวิตให้ดีขึ้น เป็นประโยชน์ในการทำงาน

3. คนตาบอดในสังคมปัจจุบันยังคงต้องการความช่วยเหลือจากสังคม เพราะปัจจุบันคนตาบอดยังมีสิทธิไม่เท่าเทียมกับคนตาดี สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนตาบอดยังมีไม่ทั่วถึง ไม่มีอาชีพที่รองรับหลังจากจบการศึกษา ข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และการปิดกั้นในการใช้สิทธิของคนพิการ

4. คนตาบอดที่ใช้อินเทอร์เน็ต สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้มาทำให้เกิดประโยชน์ในหน้าที่การงาน และสามารถใช้ชีวิตในสังคมโดยไม่ต้องพึ่งคนอื่น มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจากการมีอาชีพที่มั่นคง ไม่เป็นภาระให้กับครอบครัว สร้างความภูมิใจและลดความรู้สึกที่เป็นปมด้อยอันเกิดจากความพิการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัว และเป็นที่ยอมรับในกลุ่มคนตาบอดว่าเป็นคนมีความรู้ความสามารถ

นอกจากนี้ นักเรียนตาบอดมีความต้องการสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อเป็นความรู้รอบตัว ประกอบการศึกษา ค้นคว้า ทำการบ้าน ทำรายงาน เสริมการเรียน และต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย ซึ่งโรงเรียนสอนคนตาบอดส่วนใหญ่ก็ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อผลิตสื่อประกอบการสอน และให้นักเรียนตาบอดได้ใช้ในช่วงนอกเวลาเรียน

สำหรับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนตาบอดสามารถจำแนกได้ตามปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ ผู้ใช้ ผู้สอน และผู้บริหาร ซึ่งพบว่ามีสภาพปัญหาในทุกด้านในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกตามเพศจะพบว่า เพศชายมีปัญหาเกี่ยวกับครูผู้สอนและปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้ในด้านการอ่าน การฟัง และความเข้าใจมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ นักเรียนตาบอดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ ผู้ใช้ และครูผู้สอนแตกต่างกัน ส่วนนักเรียนตาบอดที่มีอายุและประสบการณ์แตกต่างกันนั้น จะมีปัญหาในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ในด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น พบว่า นักเรียนตาบอดที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ และประสบการณ์ จะมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเป็นสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนี้ เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ผู้ศึกษาสามารถเข้าใจและเรียนรู้ถึงธรรมชาติและอุปสรรคของผู้พิการทางสายตา ตลอดจนข้อจำกัดด้านแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสารของผู้พิการทางสายตา ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำมาใช้เป็นกรอบสำคัญในการกำหนดความคิดและแนวทางการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบผลการศึกษาที่ถูกต้องตามจริง อันจะนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดต่อผู้พิการทางสายตาต่อไป

วราห์ หนูฤทธิ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจกับการใช้สื่อโทรทัศน์ของคนหูหนวก ประชากรเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 137 คน ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการชมโทรทัศน์เฉลี่ย 2 ชั่วโมงต่อวัน ในเวลาหลังเลิกเรียน โดยเลือกชม รายการที่ชอบและติดตามมาตลอด และรับชมรายการบันเทิงมากที่สุด ความพึงพอใจในการรับชม โทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับความนิยมรายการโทรทัศน์ ประชากรไม่ต้องการให้มีเครื่องมือช่วยแปล ความหมายใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการให้มีเครื่องมือแปลความหมายในรายการโทรทัศน์ เนื่องจากสาเหตุการอ่านความหมายไม่ทันและรู้สึกขัดขวางการชมรายการโทรทัศน์ และประชากร ส่วนใหญ่ต้องการให้มีรายการโทรทัศน์ที่แสดงหรือดำเนินรายการโดยคนหูหนวก