

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์เพื่อสร้างเจตคติเชิงบวกต่อคนพิการ

Online Participatory Communication Design for Develop Media Creating Positive Attitude Toward Persons with Disabilities

สติรส จันทรสมดี

Ratirot Chansomdee

Corresponding author, E-mail: ratirot.cha@gmail.com

Received : June 19, 2021
Revised : March 5, 2022
Accepted : March 30, 2022

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ดำเนินงานวิจัยแบบปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) การศึกษาค้นคว้านี้แบ่งกลุ่มการศึกษาค้นคว้าเป็น 2 กลุ่มผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่ 1.กลุ่มมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์ (Online group) โดยกลุ่มนี้มีผู้เข้าร่วม 5 ส่วน (5 keys stakeholder) ได้แก่ คนพิการ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญในการทำสื่อ คนทั่วไป และผู้วิจัย จำนวนทั้งหมด 12 คน 2. กลุ่มผู้มีส่วนร่วมรูปแบบออฟไลน์ (Offline group) มีบทบาทเป็นกลุ่มผู้ผลิตสื่อ จำนวน 8 คน ประกอบด้วย นักแสดง ฝ่ายถ่ายทำและตัดต่อ คนพิการและผู้วิจัยโดยกระบวนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้รวมมีผู้มีส่วนร่วมทั้งหมด 20 คน วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างสื่อที่สร้างเจตคติเชิงบวกของคนทั่วไปที่มีต่อคนพิการในรูปแบบการสื่อสารผ่านช่องทางแบบออนไลน์ สื่อที่ได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมคือสื่อภาพยนตร์สั้นความยาว 12 นาที ชื่อ "Just Blind" เนื้อหา และวิธีการนำเสนอที่ได้จากกระบวนการแบบมีส่วนร่วมพบว่าควรสร้างให้เรื่องคนพิการเป็นเรื่องปกติ มีความหลากหลายในการนำเสนอ ไม่ยกยู่ให้เกินเหินเหมือนมนุษย์ และสร้างให้เห็นถึงผลของการหล่อหลอมการรับรู้เรื่องความแตกต่างตั้งแต่เด็ก ๆ ผลการศึกษาด้านกระบวนการสื่อสาร

แบบมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์พบว่าบทบาทของคู่สื่อสารในกลุ่มออนไลน์ ในกระบวนการนี้ผู้วิจัยมีได้เล่นบทเป็นผู้นำการสื่อสารแต่เพียงผู้เดียวแต่ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้อำนวยประเด็นต่างๆ คู่สื่อสารมีการสลับบทบาทเป็นผู้ถามตอบในกลุ่มของผู้มีส่วนร่วมอย่างมีพลวัต สามารถสร้างความร่วมมือจากกลุ่มผู้มีส่วนร่วมที่อยู่ในพื้นที่เชิงกายภาพที่ห่างไกลสามารถเกิดปฏิสัมพันธ์ในประเด็นที่เข้าใจร่วมกันได้ ผู้มีส่วนร่วมสามารถแสดงข้อคิดเห็นตามเวลาที่สะดวก ข้อจำกัดของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์สำหรับคนพิการคือการเข้าถึงเนื้อหา ความเข้าใจเนื้อหา และความไม่มั่นใจในการสื่อสาร

คำสำคัญ: การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์, คนพิการ, สื่อออนไลน์, เจตคติที่มีต่อคนพิการ

Abstract

This study used qualitative research, by focusing on participatory action research (PAR) with 2 group of participation online and offline group all total 20 key stakeholders, including persons with disabilities (PWDs), evaluated by interpretation. All participants were both selected by purposive sampling and

volunteers. The main objective of the study was to develop media for creating more positive attitudes towards PWDs through their sharing, discussion, and working in the PAR group. The developed media was a short-film named, "Just Blind," aimed to cultivate general people's perception towards PWDs as normalcy, diversity, and without excessive admiration as super-heroes through the Emic approach. From the study, it was found that the dynamic of PAR could increase participants' awareness, a sense of belonging, empowerment of PWDs, The creation of effective media for enhancing positive attitudes toward PWDs should be conducted by a diversity of stakeholders, including PWDs, and display PWDs' normal daily life rather than their extreme positive or negative living. The role of participatory communication is the most important process. The role of researcher is not play leader role. Online participatory communication can produce synergy of participants in different physical area. There is no significant difference between online and offline communication content but there is differences in emotional communication. The limitation of online participatory communication for PWDs is the accessibility of the material. Contents comprehension and lack of confidence in communication.

Keywords: Online Participatory Communication, Persons with Disabilities, Online Media, Attitude Toward Persons with Disabilities

บทนำ

เจตคติของคนในสังคมที่มีต่อคนพิการในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นไปในเชิงลบ อัตลักษณ์ของคนพิการถูกยึดโยงอยู่กับมุมมองแบบเวทนานิยม (charity model) (ณัฐนันท์ คำภา, วิไลศักดิ์ กิ่งคำ และวิภาวรรณ อยู่เย็น, 2558) การรับรู้ของบุคคลหรือการรับรู้ของสังคมสะท้อนเจตนาหรือความเข้าใจที่ส่งผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมทางสังคม (สิทธิโชค วราสันติกุล, 2546) ซึ่งการรับรู้ของมนุษย์มีปัจจัยส่งเสริมที่หลากหลาย อาทิเช่น ความเป็นปัจเจก การเลี้ยงดู สภาพสังคม วัฒนธรรม ที่หล่อหลอม

ให้เกิดการรับรู้และส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง วัฒนธรรมที่มีความเชื่อเกี่ยวกับความผิดบาป หรือเป็นพฤติกรรมที่เป็นหนี้มาแต่ชาติปางก่อน ต้องมีการชดใช้กรรมคือโรค เป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา คอยรบกวนและต้องการได้รับการบำบัด หรือเรียกว่า "โรคกรรม" ถือว่าเป็น "โรคเวโรกรรม" ทำให้มนุษย์ถูกบังคับหรือต้องจำยอมรับสภาพหรือรับผลของกรรมนั้น (เอกพล ดวงศรี, 2018) ความเชื่อเรื่อง "กรรม" จึงเป็นอุปสรรคหนึ่งที่ทำให้กระบวนการทางความคิด ความเชื่อ ของคนไทยมาช้านาน ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติและแสดงออกต่อคนพิการอย่างสงเคราะห์วิธี ในอดีตจึงมีการแบบเหมารวม ไม่คำนึงถึงความสามารถเฉพาะบุคคล และส่งเสริมน้อยในเรื่องของการผลักดันให้คนพิการได้เข้ามามีส่วนร่วมในสังคม เจตคติที่มีต่อคนพิการดังกล่าวเกิดจากการรับรู้ของคนในสังคมซึ่งส่งผลต่อความเข้าใจ และนำสู่การปฏิบัติต่อคนพิการ การรับรู้เป็นกระบวนการของการจำได้ (Recognition) และให้ความหมายของสิ่งที่ประสาทสัมผัสได้รับ ซึ่งเป็นการเรียนรู้ เพราะฉะนั้นจึงมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล การรับรู้จะขึ้นอยู่กับความคาดหวัง อารมณ์ ภาษา เจตคติ และค่านิยม (ปาริชาติ สถาปิตานนท์และคณะ, 2549) กระบวนการที่ส่งผลต่อการรับรู้ของมนุษย์โดยตรงคือ กระบวนการสื่อสาร กระบวนการสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึก ผ่านช่องทางต่างๆ และช่องทางการสื่อสารที่ส่งผลต่อคนหมู่มากในสังคมคือช่องทางการสื่อสารมวลชน (mass communication) ปัจจุบัน ช่องทางกระแสหลักอย่างโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ที่ปัจจุบันได้ถูกลดทอนบทบาทในการแทรกซึมสู่ชีวิตประจำวันของคนในสังคมด้วยปัจจัยทางเทคโนโลยี ช่องทางการสื่อสารช่องทางหนึ่งที่เข้ามาแทนที่สื่อกระแสหลักต้นทุนสูงเหล่านั้นคือ "สื่อออนไลน์" ช่องทางการสื่อสารออนไลน์นี้หมายรวมถึงเว็บไซต์ แอปพลิเคชันและสังคมออนไลน์ ที่ช่วยเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น อารมณ์ ความรู้สึกและข้อมูลข่าวสารต่างๆ (Ranchordás, 2017) โดยช่วงปลายศตวรรษที่ 20 ถึงต้น ศตวรรษที่ 21 มาแล้ว สื่อออนไลน์มีความหมายต่อชีวิตประจำวันของหลายคน จากกิจกรรมต่างๆบนสื่อออนไลน์ การสื่อสารระหว่างบุคคล ถูกแทนที่ด้วยสื่อออนไลน์ ในสภาพแวดล้อมที่เสมือนจริง (Tanja & Brakel, 2014) ประเทศไทยเองมีจุดเริ่มต้นของอินเทอร์เน็ตเมื่อปี พ.ศ. 2530 โดยเป็นการเริ่มต้นใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2547 (ค.ศ. 2004) ประเทศไทยเริ่ม

มีความเจริญด้านอุปกรณ์การสื่อสารที่เอื้อต่อการผลิตเนื้อหาต่างๆ (content and data) เช่นการเข้ามาของสมาร์ตโฟน ที่สามารถถ่ายรูป และมีการพัฒนาเทคโนโลยีการจัดเก็บ database ที่ดีขึ้น จนสามารถพัฒนาเป็นเหมืองข้อมูล (data mining) ที่เราสามารถมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ ต่อมาต่อมาในปี 1556 (ค.ศ. 2013) เริ่มเข้าสู่ยุคการเริ่มมีประสบการณ์ร่วมกับเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น (digital experience) กล่าวคือคนไทยเองเริ่มมีการเข้ามาสัมผัสกับดิจิทัลในเชิงกายภาพมากขึ้น เช่นการเข้าถึงเทคโนโลยีนาฬิกาอัจฉริยะ (smart watch) ทำให้มีความรู้สึกใกล้ชิดกับเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น และปัจจุบัน (พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน) ถือว่าประเทศไทยเราอยู่ในยุค ข้อมูลข่าวสารขนาดใหญ่ (big data) เริ่มมีการรับเอาปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาใช้วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก (สโรจ, 2560) จึงทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็ว และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ทันที เราไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าความเป็นจริงแล้วนั้น ปัจจุบันการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเราทุกคน และเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญของการสร้างการรับรู้ในสังคม การศึกษาด้านการสื่อสารในปัจจุบันพบว่าคนเราใช้เวลาค่อนข้างมากในการใช้สื่อออนไลน์ นั้นหมายความว่าสื่อออนไลน์สามารถถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และข้อความทุกประเภทของผู้ส่งสารไปยังแต่ละบุคคลและชุมชนในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป สื่อออนไลน์จึงมีอิทธิพลอย่างมากในการโน้มน้าวและให้ความรู้แก่คนในสังคม (Kasap & Gürçinar, 2017) ดังที่ได้กล่าวข้างต้นผู้วิจัยต้องการชี้ให้เห็นรากฐานทางความเชื่อ สภาพทางสังคมที่เอื้อต่อการมีเจตคติต่อคนพิการในบริบทไทย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเจตคติของคนในสังคมจึงเป็นเรื่องที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ในเวลาอันรวดเร็ว และต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้เกิดชุดความรู้ใหม่ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยในปัจจุบัน

สื่อใหม่กับการเปลี่ยนเจตคติที่มีต่อคนพิการ: การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ในปัจจุบันมีความแพร่หลายเป็นอย่างมาก จากการสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2562 พบว่าผลสำรวจจากประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปประมาณ 63.6 ล้านคน ในช่วงระยะปี 2558-2562 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 39.3 เป็นร้อยละ 66.7 (จากจำนวน 24.6 ล้านคนเป็น 42.4 ล้านคน) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563) ในด้านข้อมูลข่าวสารของคนพิการ เราพบเว็บไซต์ต่างๆซึ่งผู้เข้าใช้

สามารถเข้าค้นหาข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับสุขภาพ การศึกษา และการค้นหางาน หรือเป็นชุมชนออนไลน์ในการสื่อสารระหว่างผู้พิการเอง และเครือข่ายออนไลน์สามารถสร้างการสื่อสารแบบทันทีทันใด (immediate communication) ซึ่งสามารถสร้างการตอบสนองต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือกลุ่มได้ดีและรวดเร็ว นอกจากนั้นผู้รับสารยังสามารถเป็นผู้ผลิตเนื้อหาสื่อเองได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสื่อกระแสหลัก (User-generated content) การนำเสนอข่าวสารจึงไม่จำกัดอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพเฉพาะอีกต่อไป แต่ใครๆก็สามารถเป็นผู้ผลิตเนื้อหาผ่านช่องทางของตัวเองได้ (ภาณุพงษ์ ทินกร, 2560) จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563) พบว่ากิจกรรมที่คนไทยส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ การใช้ social network (Facebook, Twitter, Google Plus, Instagram) ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือการโทรศัพท์ผ่าน Internet (VoIP) ร้อยละ 84.4 และจากการสำรวจการใช้บริการแอปพลิเคชันในเครือข่ายออนไลน์ทั่วโลกของบริษัท “We are social” และ “Hootsuite” พบว่าคนไทยจำนวน 51 ล้านคนใช้ social media และ Facebook เป็นแอปพลิเคชันที่คนไทยใช้มากที่สุด อันดับที่สองคือ YouTube รองลงมาคือ Line (Hootsuite & We are social, 2019) การใช้ประโยชน์ของสังคมออนไลน์สำหรับคนพิการจึงมีหลากหลายมากขึ้นโดยเฉพาะการสร้างพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนรับรู้ตัวตนระหว่างคนพิการและคนทั่วไป เช่น เพจ(เฟซบุ๊ก) ThisAble.Me ที่สร้างพื้นที่ของการนำเสนอเรื่องราว ตัวตน มุมมองของคนพิการให้คนทั่วไปรับรู้ และเกิดความเข้าใจ ด้วยวิธีการนำเสนอรูปแบบเนื้อหาที่น่าสนใจ และไม่เน้นมุมมองเชิงสงเคราะห์ของคนพิการ เป็นต้น

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์: กระบวนการสร้างการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมตามหลักแนวคิดแท้จริงแล้วนั้น ไม่เพียงแต่เป็นการเข้ามามีส่วนร่วมในเชิงกายภาพเพียงเท่านั้น แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบจำลองการสื่อสาร การขยายขยายแบบจำลองจากการสื่อสารแบบเดิมที่ใช้ แบบจำลองการสื่อสารเชิงการถ่ายทอดข่าวสาร (Transmission model) ในแบบจำลองนี้การสื่อสารจะถูกรับรู้ว่าเป็นเพียงกระบวนการ “ส่ง/ถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งมายังผู้รับ” เท่านั้น แต่ยังไม่เพียงพอ จึงต้องหยิบยกกระบวนการทัศน์ของสื่อสารเชิงพิธีกรรม (Ritualistic model) ที่พิจารณาความหมายของการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการสร้าง “ความร่วมกัน/ความเป็นหนึ่งเดียวกัน” ระหว่างคู่สื่อสาร (communicator) ไม่ว่าจะเป็นหนึ่งเดียวกันด้านความเข้าใจ (shared understanding) ความ

รู้สึกร่วมกัน (shared feeling) และความรับรู้ประสบการณ์ร่วมกัน (shared experience) การปรับทัศนะมุมมองที่มีต่อ “ผู้รับสาร” จากแบบจำลองเดิม ที่มองว่า ผู้รับสารเป็นเพียงผู้ที่ตั้งรับ/รอรับข่าวสารนั้น (Passive audience) และการแสดงบทบาทเป็นผู้ส่งสาร/ผู้รับนั้นจะถูกกำหนดไว้อย่างตายตัว เช่นกรณีของสื่อสารมวลชน ซึ่งอาจแตกต่างกับในกรณีของแบบจำลองการสื่อสารเชิงพิธีกรรมนั้นจะมีการปรับเปลี่ยนไป 2 ประการ ประการแรกคือ การกำหนดบทบาทของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้นจะไม่ตายตัว แต่จะผลัดบทบาทไปมาได้ (Role shifting) ดังนั้นในแบบจำลองนี้จึงมักใช้คำว่า “คู่การสื่อสาร” (Communicator) และประการที่สองแบบจำลองนี้เชื่อว่าทุกคนสามารถจะเป็นได้ทั้ง passive audience และ active audience รวมทั้งยังสามารถก้าวขึ้นมาเป็น Active sender/producer อีกด้วย (ปาริชาติ สถาปิตานนท์, 2549) ซึ่งการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในทัศนะนั้นมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอันเกิด และสะท้อนความเท่าเทียม การเปลี่ยนแปลงเจตคติของคนในสังคมที่มีต่อคนพิการในสังคมปัจจุบัน สามารถใช้ช่องทางในการสร้างพื้นที่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสื่อมวลชนเหมือนยุคก่อน การเข้าถึงได้ง่าย ความรวดเร็วในการตอบโต้ของบุคคลเป็นคุณสมบัติของการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์สามารถทำได้

โดยทั่วไปแล้วการสร้างกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่ผ่านมานั้นเป็นในลักษณะของการเข้ามาเจอกันแบบเผชิญหน้า (face to face) ผ่านพื้นที่เชิงกายภาพไม่ว่าจะเป็นกลุ่ม ชุมชน สังคมต่างๆ แต่ในปัจจุบันด้วยความสามารถของเทคโนโลยีสามารถเชื่อมต่อผู้คนเข้าด้วยกันไม่ว่าจะด้วยต่างเวลา ความห่างของระยะทางทางกายภาพจะไม่เป็นอุปสรรคในการเชื่อมต่อของผู้คนอีกต่อไป สามารถทำให้ทุกคนรวมอยู่ด้วยกันได้ ประหยัดค่าใช้จ่ายผู้ที่มีส่วนร่วมยังรู้สึกสะดวกใจและลดความตึงเครียด กังวลไปด้วย (Hamburger & McKenna, 2020) การออกแบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมออนไลน์ในบริบทไทยยังพบน้อย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในรูปแบบออนไลน์เพื่อร่วมสร้างสื่อเพื่อสร้างเจตคติที่ดีของคนทั่วไปที่มีต่อคนพิการ

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างสื่อที่สร้างเจตคติเชิงบวกของคนทั่วไปที่มีต่อคนพิการในรูปแบบการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสร้างเจตคติเชิงบวก ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงการสร้างความเข้าใจ การเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมทั้งทางกายภาพ และจิตใจของบุคคลที่มีต่อคนพิการเพื่อลดการถูกมองข้ามหรือแบ่งแยกในสังคม โดยใช้ความคิดเห็น ของคนที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ จากการพัฒนาวิธีการสื่อสาร และสื่อเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติที่มีต่อคนพิการในสังคมออนไลน์

คนพิการ ความหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงบุคคลที่มีความพิการแต่สามารถเข้าถึง มีปฏิสัมพันธ์ ร่วมกิจกรรมการสร้างสื่อสังคมออนไลน์ตามได้โดยไม่มีอุปสรรคหรือข้อจำกัดอันเนื่องจากความพิการทางกายภาพหรือจิตใจ

วิธีวิจัย

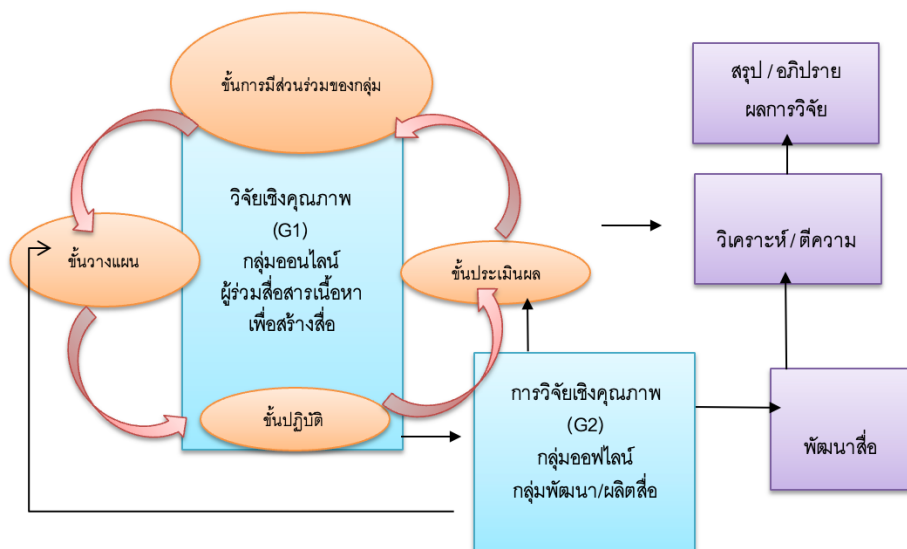
การศึกษาค้นคว้าใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ดำเนินงานวิจัยแบบปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory action research: PAR) การศึกษาค้นคว้าแบ่งกลุ่มการศึกษาเป็น 2 กลุ่มผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่

1. กลุ่มมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์ (online group) **กลุ่มออนไลน์**หมายถึง กลุ่มการสื่อสารที่เข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารโดยการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ถกเถียง ร่วมตัดสินใจผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ (Line) โดยกลุ่มนี้มีผู้เข้าร่วม 5 ส่วน (5 keys stakeholder) ได้แก่คนพิการ (พิการทางกาย 1 คน พิกการทางการมองเห็น 2 คน พิกการทางการได้ยิน 1คน) นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญในการทำสื่อคนทั่วไป และผู้วิจัย จำนวนทั้งหมด 12 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มนี้ว่า กลุ่ม G1 ใช้ระยะเวลาในการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในกระบวนการทั้งหมด 6 เดือน โดยเกณฑ์การคัดเลือกของนักวิชาการต้องมีประสบการณ์ในงานคนพิการอย่างน้อย 1 ปี และผู้เชี่ยวชาญในการทำสื่อต้องมีประสบการณ์ในด้านการทำสื่อมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี

2. กลุ่มผู้มีส่วนร่วมรูปแบบออฟไลน์ (offline group) **กลุ่มออฟไลน์**หมายถึง กลุ่มที่เข้ามามีส่วนในการผลิตโดยมีการพบเจอกันแบบเผชิญหน้า ในสถานที่ต่างๆที่ได้นัดหมาย กลุ่มนี้เป็นกลุ่มต่อขยายจากกระบวนการร่วมคิด สร้างของกลุ่ม G1 มีบทบาทเป็นกลุ่มผู้ผลิตสื่อ จำนวน 8 คน (นักแสดง,คนพิการ,ฝ่ายถ่ายทำและตัดต่อและผู้วิจัย) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มนี้ว่ากลุ่ม G2 ใช้ระยะเวลาในการร่วมสร้างผลิตสื่อทั้งหมด 4 เดือน โดยกระบวนการศึกษาค้นคว้านี้มีผู้มีส่วนร่วมทั้งหมด 20 คน **ช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วมของกลุ่ม G1** ผู้วิจัยใช้ช่องทางการสื่อสารออนไลน์

ในรูปแบบของแอปพลิเคชันไลน์ (Line : ซึ่งถือเป็นแอปพลิเคชันสื่อสารที่ผู้มีส่วนร่วมใช้ในชีวิตประจำวัน และสามารถเข้าถึงได้ การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบด้วยข้อมูลข้อมูล 3 ชุดคือ 1.) ด้วยการบันทึกแบบออนไลน์แบบสอบถามด้านข้อมูลของการสร้างสื่อ 2.) ข้อมูลจากการสื่อสารของ ผ่านแอปพลิเคชัน

ไลน์ (Line) ของกลุ่ม G1 บันทึกเก็บ จัดระเบียบข้อมูลเพื่อการตีความ เป็นระยะ และเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล 3.) สัมภาษณ์กลุ่ม (focus group) กลุ่มของผู้ผลิตสื่อ (G2) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของการมีส่วนร่วม และการนำประสบการณ์การรับรู้ไปพัฒนาในการสร้างสื่อต่อไป และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ตีความต่อไป



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการวิจัย
ที่มา: โดยผู้วิจัย รติรส จันทรสมบัติ

ผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาเพื่อศึกษาการแบบมีส่วนร่วมเพื่อเปลี่ยนผ่านเจตคติเชิงบวกของคนทั่วไปที่มีต่อคนพิการรูปแบบออนไลน์ ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มการศึกษาเป็น 2 กลุ่ม คือ 1 กลุ่มออนไลน์ (G1) ประกอบด้วยผู้มีส่วนร่วมทั้งหมด 12 คน

จาก 5 ภาคส่วนได้แก่คนพิการ 4 คน นักวิชาการ 2 คน ผู้เชี่ยวชาญในการผลิตสื่อ 2 คน คนทั่วไป 3 คน และผู้วิจัย 1 คน กลุ่มที่ 2 ออฟไลน์ (G2) มีผู้มีส่วนร่วมจำนวน 8 คนได้แก่ ทีมผู้ผลิตหนังสือ และนักแสดง รวมผู้มีส่วนร่วมทั้งหมด 20 คน จำแนกข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานผู้มีส่วนร่วมกลุ่ม G1

ชื่อ(ชื่อสมมุติ)	เพศ	บทบาท	พื้นที่อาศัย
P1	ชาย	นักวิชาการ	กรุงเทพมหานคร
P2	หญิง	นักวิชาการ	กรุงเทพมหานคร
P3	หญิง (พิการทางการเห็น)	คนพิการ	กรุงเทพมหานคร
P4	ชาย	ผู้เชี่ยวชาญการทำสื่อ	เชียงใหม่
P5	ชาย	ผู้ผลิตสื่อ	กรุงเทพมหานคร
P6	ชาย (พิการทางการเห็น)	คนพิการ	กรุงเทพมหานคร
P7	ชาย(พิการทางกาย)	คนพิการ	เลย
P8	ชาย (พิการทางการได้ยิน)	คนพิการ	เชียงใหม่
P9	ชาย	คนทั่วไป	กรุงเทพมหานคร
P10	หญิง	คนทั่วไป	แพร่
P11	หญิง	คนทั่วไป	กรุงเทพมหานคร
P12 (นักวิจัย)	หญิง	นักวิจัย	กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยจำแนกเป็น 2 ประเด็นศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1. เนื้อหาและรูปแบบของสื่อที่สร้างเจตคติเชิงบวกของคนทั่วไปที่มีต่อคนพิการโดยกระบวนการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และ 2. บทบาทของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกลุ่มออนไลน์ นำเสนอตามลำดับขั้นกระบวนการ โดยเริ่มจากด้านเนื้อหาและรูปแบบของสื่อที่สร้างเจตคติเชิงบวกของคนทั่วไปที่มีต่อคนพิการโดยกระบวนการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมดังนี้

1.) ขั้นการมีส่วนร่วมของกลุ่ม (Group participation)
 ขั้นแรกของการสื่อสารในกลุ่มการสื่อสารออนไลน์ของกลุ่ม G1 นั้นหลังจากที่ผู้วิจัยและผู้มีส่วนร่วมในกลุ่มได้เข้าสู่กระบวนการทักทาย แนะนำตัวและทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารร่วมกันแล้ว ผู้วิจัยเริ่มชวนพูดคุย แลกเปลี่ยนถึงการเปลี่ยนผ่านความเข้าใจ “ความพิการ” ผ่านสื่อออนไลน์ โดยในเนื้อหาของการพูดคุย ถกเถียง ผู้วิจัยสรุป สังเคราะห์เป็นประเด็นดังนี้ **โดยเริ่มกลุ่มการสื่อสารพยายาม “รื้อ” เพื่อหาความหมายเดิมที่คนทั่วไปรับรู้ความพิการก่อน**

P6: “...ในมุมมองของผมซึ่งผลิตสื่อและทำงานด้านการขับเคลื่อนทางสังคมขอให้ข้อคิดเห็นดังต่อไปนี้ครับ หนึ่งใน

สื่อสำหรับคนพิการควรส่งเสริมความเป็นประชาชนดังคนปกติ สอง ควรจัดทำสื่อในรูปแบบของการสร้างความน่าเชื่อถือหรือสะท้อนถึงความเป็นอกเห็นใจที่คนปกติพึงมีต่อคนพิการ...”

P3: “...ขออนุญาตแบ่งปันข้อความในอีเมลล์มีตัวละครหนึ่งที่เป็นเด็กพิการ ดูเหมือนว่าจะแสดงให้เห็นถึงการใช้ชีวิตที่ยากลำบาก การไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความเอาใจใส่ของเพื่อนๆ แต่ตัวละครนี้ก็ได้มีบทบาทมากนัก แต่อีกด้านหนึ่งเรายังจะเห็นหนังสือหรือละครไทยที่มีตัวเอกเป็นคนพิการ ซึ่งพระเอกหรือนางเอกเหล่านั้นมักจะหายจากความพิการในตอนจบของเรื่องอย่างมีความสุข ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพิการนั้นเป็นลักษณะที่ไม่พึงประสงค์...”

P4: “..จริงๆ ผมมีคำถามเล็กๆ ในมุมมองของคนทำงานสื่อ อยากชวนทุกท่านแลกเปลี่ยน เพื่อขยับออกมาเป็น Content สื่อสารต่อไปครับว่า “คนพิการเป็นอะไรได้บ้างผ่านการสื่อสารที่เราเห็นในสื่อ?” “

การสื่อสารที่ถูกถ่ายทอดออกมาจากผู้มีส่วนร่วมในกลุ่มการสื่อสาร ทั้งจากคนพิการเองและผู้มีส่วนร่วมทั้งนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในการสร้างสื่อนี้ ในข้อมูลของการสื่อสารเป็นการต่อยอดความหมายเดิมของคนพิการในเชิงลบ

ผู้วิจัยมีมุมมองต่อการสื่อสารเช่นนี้ว่าเป็นการพยายาม “รี” เพื่อที่จะ “สร้าง” ความหมายใหม่ (Redefining) การ “รี” ในที่นี้เพื่อเป็นการหลอมการรับรู้ของแต่ละคนในกลุ่มการสื่อสารเบื้องต้นก่อนว่ากำลังมองประเด็นความพิการเป็นเรื่องเดียวกัน และการรับรู้ที่มีต่อสื่อที่ถ่ายทอดคนพิการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ความสอดคล้องกันนี้ ผู้วิจัยเห็นเป็นพลังที่กลุ่มการสื่อสารต้องการแก้ไข ปรับเปลี่ยนการรับรู้ของคนในสังคมเรื่องคนพิการเสียใหม่ การสื่อสารหลังจากการกระบวนการเริ่มต้นแล้วนั้น คือการแสดงความคิดเห็นนำไปสู่การ “ร่วมสร้างความหมายใหม่” ของคนพิการ ด้วยวิธีการสื่อสารผ่านสื่อรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง การร่วมสร้างความหมายใหม่ในครั้งนี้ผู้วิจัยพบประเด็นที่เกิดจากการสื่อสาร พุดคุย ถกเถียงขึ้นมาซึ่งประเด็นเหล่านี้อยู่ภายใต้การพยายามลด สลายตราบาปของคนพิการ (Stigma) ซึ่งตราบาปนี้ จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1. ความคาดหวังหรือความต้องการ แห่งความปกติเป็นความรู้สึกที่ปรากฏต่อประสาทรูที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ก่อนที่จะเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่และประหลาดไปจากที่คุ้นชิน หรือที่เรียกว่า “เอกลักษณ์ทางสังคมที่เสมือนจริง” (Virtual social identity) 2. เป็นลักษณะที่มนุษย์เผชิญอยู่ เป็น มีอยู่ในสภาพจริงนั้น เรียกว่า “เอกลักษณ์ทางสังคมที่เป็นจริง” (Actual social identity) (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2562)

2) ขั้นการเก็บข้อมูลและวางแผนร่วมกัน (Planning /Data collection) ในขั้นนี้พบ ประเด็นที่ควรนำเสนอ ในเนื้อหาของสื่อผู้วิจัยพบว่าผู้มีส่วนร่วมต้องการดึงกลับของความรู้สึกที่มีต่อความไม่ปกติ ดังที่ P3 ได้กล่าวถึงตัวละครต่างๆในวรรณกรรมที่มีความพิการ บทบาทของความพิการในรายการต่างๆในโทรทัศน์ของประเทศไทยนั้น จะเห็นได้ว่าคนพิการส่วนใหญ่ในละครมักเห็นได้ชัดจากความผิดแปลกของรูปร่าง ซึ่งความผิดแปลกนี้ถูกเปรียบเทียบกับความปกติของตัวละครอื่น ดังนั้นความปกติ (Normal) หรือมาตรฐานทั่วไป (Average) นำมาซึ่งการถูกจัดแบ่งให้เห็นความแตกต่าง แต่หากเราคิดต่อไปว่าความปกติหรือมาตรฐานทั่วไปที่ไม่ได้จำแนกระดับของความปกติแบบใดที่จะสามารถถูกยอมรับให้เป็นตัวตนในละครต่างๆ นั่นก็จะหมายถึงบุคคลใดก็ได้ก็สามารถที่ไม่ได้ถูกจัดว่าอยู่ในประเภทของความผิดแปลกของร่างกาย จะสามารถเป็นตัวละครเด่นได้ กลุ่มการสื่อสารต้องการดึงความรู้สึกของคนในสังคมที่ยึดโยงกับความปกติ กลับมาสู่ความเป็นจริงที่เรามองเห็นให้หลากหลายจากชุดภาพเดิมๆของคนพิการ เพื่อสร้างชุดการรับรู้ชุดใหม่ต่อคนพิการโดยผู้วิจัยจำแนกเป็นประเด็นย่อยๆดังนี้

2.1) นำเสนอเรื่องราวที่เป็นปกติ (Normalcy) และหลากหลาย (Variety)

การนำเสนอให้เรื่องของคนพิการให้เห็นเป็นเรื่อง “ปกติ” ที่สามารถใช้ชีวิตประจำวันเหมือนคนทั่วไป หลีกเลี่ยงจากภาพจำเดิมที่คนทั่วไปที่มักนึกถึง สื่อต่างๆที่เราพบเรื่องคนพิการนั้น มักนำเสนอเพียงมิติเดียว หรือมีบทสัมภาษณ์ซ้ำเช่น “ได้รับโอกาส” “รู้สึกโชคดี” จึงเห็นว่าจึงควรเสนอประเด็นคนพิการที่มีความหลากหลายมากกว่า การเห็นมุมมองเดิมๆ พลิกเนื้อหาเบาให้เป็นเนื้อหาที่เข้าถึงง่าย (Friendly content) เช่น การใช้ชีวิตด้านอื่นๆ การเดินแบบ หรือการท่องเที่ยว

P6: “...ทั้งนี้สื่อที่ควรจะไปสู่ประชาชนคนปกติ หรือคนพิการควรเสนอในแง่มุมที่มีความหลากหลายเข้าถึงง่าย...”

P3: “...เรื่องนี้ดูเหมือนจะดี (โฆษณาครูปอดของบริษัทแห่งหนึ่ง) แต่แอบมีประเด็นดราม่า พอค่อยกับคนอื่น ๆ ก็จะมีคนพูดแต่ว่าดูแล้วร้องไห้เลย ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่เราอยากได้ แต่เราอยากได้อะไรที่ portrait ให้คนทั่วไปเห็นภาพที่ธรรมชาติของคนนี้อาจจะมีความหลากหลายออกไปจากที่สังคมทั่วไปเป็นกัน ..”

P1 : “...มีบางประเด็นที่บางกลุ่มยังต้องการเห็นภาพเรื่องราวของคนพิการที่ก้าวข้ามข้อท้าทาย และปัญหาอุปสรรคต่างๆ อันนี้ หากจะทำสื่อ และเนื้อหาจะเป็นอย่างไรดีนะครับ เราจะฉีกแยกจากเรื่องเดิมๆ ได้ไหม หรือสื่อเช่นนี้ก็ยังจำเป็นต้องอยู่หรือไม่ อย่างไร?

P3: “..เราคิดเห็นอย่างไรที่เห็นมีคนพิการถ่ายแบบเสื้อผ้า คนพิการเป็นนายแบบ/นางแบบ?..”

จากตัวอย่างการสนทนาบางส่วนสะท้อนให้เห็นมิติของการนำเสนอเรื่องราวคนพิการของสื่อในด้านเดียวที่เป็นอยู่ การต้องการขยับมุมมอง หรือการต้องการอยากให้เห็นคนในสังคมได้เห็นมุมมองแบบอย่างชีวิตของเขาเป็นจริงๆ (Actual social identity) หรือการอยากให้เห็นคนทั่วไปได้เห็นการใช้ชีวิตประจำวันดังที่ P6 (คนพิการ) ได้กล่าวมานั้น เน้นย้ำถึงความต้องการยกขยับ คล้ายขยายให้สังคม “เข้าใจ” ถึงชีวิตที่ไม่ได้แปลกแยกจากคนปกติทั่วไป

2.2) ไม่นำความแตกต่างมาสร้างความแปลกแยก นำไปสู่ความเวทนาสงสาร และไม่ยกชูให้คนพิการเก่งเหนือมนุษย์เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเท่าเทียมกล่าวคือ สื่อไม่ควรนำเสนอให้คนพิการที่ยังคงมีภาพลักษณ์เกาะเกี่ยวกับความเวทนา ด้วยการยึดเยียดบทบาทแห่งความแตกต่าง และยึดเยียดความ “ไม่สามารถ” ทำให้เกิดความแปลกแยกจากมนุษย์ทั่วไป ภายใต้ความเป็น

ปกติ (Normalcy) ที่ไม่ได้รับการแก้ไข สร้างความแปลกแยกให้แก่คนที่ผิดแปลก หรือไม่อยู่ในบรรทัดฐานของเส้นที่สังคมขีดไว้ไปโดยที่คนในสังคมไม่รู้ตัว เป็นความรู้สึกที่มีต่อความผิดแปลกที่แฝงอยู่ ดังที่ได้กล่าวข้างต้น การดึงกลับของความรู้สึกที่มีต่อความไม่ปกติของกลุ่มการสื่อสารแฝงประเด็นแห่งการต้องการนำเสนอเนื้อหาหรือเรื่องราวที่หลุดพ้นจากความเวทนา อันเกิดจากความไม่เหมือนเช่นเราออกไป

P3: "... ที่ผ่านๆ มา วรรณกรรมไทยหรือละครเวทีทำได้ไม่ค่อยดีในประเด็นเรื่องคนพิการ มีคนดูเท่าไร แล้วส่งสารแบบนี้ออกไปให้กับสังคมก็ไม่แปลกหรอกที่สังคมจะมีเจตคติต่อคนพิการอย่างที่เป็นอยู่..เราอยากได้อะไรที่นำเสนอแล้วให้คนทั่วไปเห็นภาพที่ธรรมชาติของคนที่จะมีความหลากหลายออกไปจากที่สังคมทั่วๆ ไปเป็นกัน คนทั่วไปจะอะไรจากโฆษณาได้บ้างเราไม่แน่ใจ แต่ที่ได้ยินเสมอเวลาพูดถึงโฆษณาคือ "ดูแล้วร้องไห้เลย"

P4: "...เลิกทำเรื่องความเป็น hero / คนเหนือคน หากเป็นสื่อทางภาพ เพื่อให้คนทั่วไปได้แรงบันดาลใจ แบบไม่โยนคนพิการขึ้นสูง เหมือนเขาเป็นซูเปอร์ฮีโร่.."

ประเด็นการยกย่องให้เก่งเหนือมนุษย์เป็นประเด็นที่สืบเนื่องจากความเวทนาสงสาร โดยบริบทของประเทศไทยความเมตตา สงสารเป็นสิ่งที่ไม่สามารถคัดแยกออกจากกันได้เมื่อเกิดความสงสาร จึงมักต้องสร้างกำลังใจแต่การสร้างกำลังใจหรือการพยายามเสริมพลังอำนาจให้แก่คนพิการ มักถูกผลักดันจนเหนือมนุษย์ จึงดูไม่ใช่ความปกติ แม้ว่าความสงสารเป็นเรื่องที่ไม่สามารถตัดแยกออกจากความรู้สึก และความสงสารเองก็ไม่ได้มีความหมายในเชิงลบเสียทีเดียว แต่ข้อพึงระวังคือความสงสารต่อคนพิการ ยกย่องคนพิการนำไปสู่ความเวทนาและเป็นการลดความรู้สึกความเป็นปกติได้ด้วยเช่นกัน

2.3) สร้างการรับรู้ให้เกิดความคุ้นชิน การหล่อหลอมการรับรู้ที่เกิดจากการเลี้ยงดูตั้งแต่เด็ก (Cultivate) เพื่อทลายการตีตรา (Stigma) ประเด็นการนำเสนออีกมิติหนึ่งเพื่อให้เห็นว่าความปกติ และความแปลกแยกนั้นย่อมเกิดจากการถูกหล่อหลอม เลี้ยงดูตั้งแต่เด็ก การถูกปลูกฝังให้เด็กเล็งเห็นว่าเรื่องคนพิการเป็นเรื่องปกติตั้งแต่เด็กนั้นจะเป็นการสร้างความปกติ การยกย่องประเด็นของการหล่อหลอมเลี้ยงดู ของผู้มีส่วนร่วมเป็นมุมมองที่มองถึงต้นตอของความแปลกแยกซึ่งมีความน่าสนใจ และพบเห็นได้น้อยในสื่อที่จะยกย่องประเด็นนี้

P1: "...ดังที่ P6 กล่าวถึงการใช้ นักศึกษา คนรุ่นใหม่ มาเป็นประเด็นหรือตัวนำเรื่องก็น่าสนใจนะ.. ผมก็เลย

คิดถึงประเด็นเรื่องราวที่หากจะผลิตเรื่องที่ยากเห็นภาพที่เด็กๆ ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับเด็กพิการ สื่อพวกนี้ยังจำเป็นอยู่ไหม เป็นคำถามชวนคิดครับ ... ประเด็นเจตคติต่อคนพิการถูกหล่อหลอมมาตามประสบการณ์ชีวิต ตั้งแต่เราจำความได้ทางจิตวิทยาเรียกว่าการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ทำให้มนุษย์แยกแยะความปกติความผิดปกติมาตั้งแต่เยาว์วัย โดยที่เราเองไม่ทันได้รู้ตัวโดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ความคิดความเชื่อและร่องรอยการหล่อหลอมเหล่านี้ยังคงมีอยู่ฝังอยู่ในจิตสำนึก จึงไม่ง่ายเลยที่จะลดการตีตราเหล่านี้ออกไปจากจิตสำนึกก็เลยคิดว่าหากกระตุ้นให้สังคมเห็นภาพที่ย้อนแย้งเช่นนี้บ้างหรือเดิมเช่นนี้บ่อยบ่อยเยาวชนตัวเล็กตัวน้อยอาจจะได้เริ่มซึมซับเหล่านี้บ้าง. ทำให้ผู้ใหญ่ทั้งหลายได้ถูกคิดบ้างจะเป็นอย่างไรนะ?"

P3 : "...เคยมีการพูดว่าควรใส่เรื่องคนพิการเข้าไปในบทเรียนของนักเรียนตั้งแต่เด็กๆ เพื่อให้เด็กๆ ได้ตระหนักและคุ้นชิน"

P4: "...ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา สื่อไทยไม่ว่าจะออนไลน์ หรือ ออฟไลน์ มีการนำเสนอภาพของ 'มนุษย์' (ไม่ว่าเขาจะพิการหรือไม่ก็ตามย่อมเป็นการให้รายละเอียดของชีวิตที่ไม่ครบถ้วน คับแคบ และแบนไร้มิติ แทนที่จะมนุษย์จะได้รู้จักกัน เข้าใจกัน มองเห็นกันและกันบนความหลากหลาย กลับกลายเป็นระยะห่างที่มากขึ้นเรื่อยๆ) 'คนไม่พิการ' จึงมองเห็น 'คนพิการ' เป็น 'คนอื่น' ไปโดยไม่รู้ตัวครับ ..."

ข้อค้นพบด้าน รูปแบบ ของสื่อที่ควรนำเสนอ ข้อมูลอีกด้านหนึ่งของการจัดทำสื่อคือด้าน "รูปแบบ" ของสื่อ ผู้วิจัยคัดแยกข้อมูลจากการถกแยกเรื่องประเด็นด้านรูปแบบของสื่อในกลุ่มการสื่อสารพบว่ามีการนำเสนอรูปแบบต่างๆ คือ Board Game , หนังสือ , VDO Info graphic, วีดีโอสั้น, และ รูปภาพ แต่ช่องทางที่ถูกพูดถึงมากที่สุดคือ "หนังสือ" จึงเป็นข้อตกลงในกลุ่มการสื่อสารเลือกสื่อ หนังสือ เป็นสื่อที่จะผลิตต่อไป โดยมีความยาว 12 นาที ชื่อ "Just Blind" เพื่อสื่อสารเรื่องราวที่ประกอบด้วยเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสาร และอารมณ์ความรู้สึกที่อยากจะถ่ายทอด และเป็นสื่อที่สามารถเกิดจากกระบวนการแบบมีส่วนร่วมได้ดีที่สุด เมื่อได้ข้อสรุปในด้านรูปแบบของสื่อแล้วนั้น ผู้วิจัยทำหน้าที่เริ่มขั้นตอนในการสื่อสารเพื่อร่วมกันสร้างโครงเรื่องของหนังสือ โดยผู้วิจัยสรุปประเด็นที่ผู้มีส่วนร่วมทุกคนได้นำเสนอในกลุ่มเพื่อเป็นโจทย์ในการร่วมกันสร้างจนได้โครงเรื่องของหนังสือร่วมกัน ช่องทางรับชมหนังสือ (กด Ctrl+click) : <https://youtu.be/h3MtiyR5leo>

3. **ขั้นปฏิบัติการ (Implementation) ในขั้นนี้ นำสู่กลุ่มผลิตสื่อ G2** โดยผู้มีส่วนร่วมในกลุ่ม G2 ผู้วิจัยขอเสนอเป็นสัญลักษณ์ A1 – A8 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลของผู้มีส่วนร่วมกลุ่ม G2

ชื่อสมมติ	เพศ	ประสบการณ์/ความรู้เกี่ยวกับผู้พิการ
A1	หญิง	มีญาติเป็นคนพิการทางการพูด
A3	ชาย	มีประสบการณ์ในการทำหนังสือเกี่ยวกับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ และอื่นๆ
A3	หญิง	มีการรับรู้เกี่ยวกับเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่เรียนร่วมอยู่ในโรงเรียนเดียวกัน แต่ไม่ได้มีความเข้าใจที่ลึกซึ้ง
A4	หญิง	มีการรับรู้เกี่ยวกับเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่เรียนร่วมอยู่ในโรงเรียนเดียวกัน แต่ไม่ได้มีความเข้าใจที่ลึกซึ้ง
A5	หญิง	มีการรับรู้เกี่ยวกับเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่เรียนร่วมอยู่ในโรงเรียนเดียวกัน แต่ไม่ได้มีความเข้าใจที่ลึกซึ้ง
A6	หญิง	มีการรับรู้เกี่ยวกับเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่เรียนร่วมอยู่ในโรงเรียนเดียวกัน แต่ไม่ได้มีความเข้าใจที่ลึกซึ้ง
A7	หญิง	มีการรับรู้เกี่ยวกับเด็กที่มีความต้องการพิเศษที่เรียนร่วมอยู่ในโรงเรียนเดียวกัน แต่ไม่ได้มีความเข้าใจที่ลึกซึ้ง
A8	ชาย	ไม่มี

ในกระบวนการนี้เมื่อกลุ่ม G2 และผู้วิจัยได้ทำความเข้าใจและสื่อสารด้านเนื้อหา ที่ได้จากกลุ่ม G1มาแล้วนั้น กระบวนการผลิตหนังสือใช้เวลา 4 เดือน เนื่องด้วยข้อจำกัดด้านเวลาของทั้งผู้ถ่ายทำ นักแสดง และสถานที่ หลังการเสร็จสิ้นกระบวนการผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่ม G2 เพื่อสะท้อนแนวคิด ทศนคติที่มีหลังจากการได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ โดยผู้วิจัยจัดเรียงตามประเด็นที่พบมากที่สุดไปน้อยตามประเด็นหลัก ที่ละประเด็นคือ

3.1 ด้านการรับรู้สื่อคนพิการที่พบเห็นโดยทั่วไป (Perception) พบว่าผู้ตอบเห็นว่าประเด็นแรกที่ผู้วิจัยให้ผู้มีส่วนร่วมในกลุ่ม G2 ได้ร่วมสะท้อนนั้นผู้วิจัยต้องการทราบการรับรู้เดิมของผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับสื่อคนพิการในสื่อกระแสหลัก โดยผู้มีส่วนร่วมได้สะท้อนในประเด็นต่างๆ คือ **สื่อยกยูดนพิการเก่งเหมือนมนุษย์ หรือใช้คนพิการเป็นสัญลักษณ์ในการเสริมพลัง** กล่าวคือ การสะท้อนการรับรู้ของผู้มีส่วนร่วมส่วนใหญ่กล่าวถึงการต่อสู้ในการใช้ชีวิต แสดงความแข็งแกร่งอดทน ต่อใช้แรงพลัง ความสามารถอย่างมากที่จะใช้ชีวิตได้

“... เขาเก่งมาก เขาต้องใช้ชีวิตแบบไม่ได้มีครบเหมือนเรา ... ในบางครั้งบางทีดู หนูเคยดูพวกหนังสือเห็นใจเขา แต่ก็คิดว่าเขาเก่งมากที่เขาสามารถใช้ชีวิตประจำวันได้ อย่างเราบางที่ใช้ชีวิตประจำวันยังลำบากมาก แต่เขาสามารถใช้ชีวิตมีความสุขมาก แสดงว่าเขาต้องแข็งแกร่งมาก ชื่นชมมากๆเลยคะ ที่เขาสามารถใช้ชีวิตได้ ไม่เหมือนเรา เราอ่อนแอ ก็เก่งคะ แต่พอเราออกมาข้างนอก เราจะเห็นคนไม่มีแขน ไม่มีขา เราไม่ได้รู้สึกหุ่หุ่ นะ แต่เรารู้สึกชื่นชมมากกว่า ว่าแบบเขาดั้นรน ต่อสู้กลายเป็นแรงผลักดัน เป็นพลัง ขนาดเขายังสู้ชีวิตได้เลย เป็นแรงบันดาลใจ ให้เราทำได้ดีกว่าเขา...” (A3,A4,A6 และ A1)

ในประเด็นที่ผู้วิจัยพบต่อมาจากการสัมภาษณ์คือ **สื่อสร้างให้คนพิการอยู่ในภาวะพึ่งพิง และเหมารวม** ในประเด็นนี้ผู้มีส่วนร่วมได้สะท้อนจากประสบการณ์ที่มีญาติเป็นคนพิการซึ่งขัดแย้งกับที่สื่อกระแสหลักมักนำเสนอการคนพิการแท้จริงแล้วก็สามารถช่วยเหลือตนเองได้

“...สำหรับตัวเองก็ไม่ได้มีความคุ้นเคยกับคนพิการ ข้างนอก แต่ที่บ้านนะมีคนพิการ มีน้องชายเป็นคนใบ้เราก็กเล่จะรู้ว่าเขาก็จะมีชีวิตที่ต้องดูแลเขาในระดับหนึ่ง แต่เราสื่อสารกับเขาได้ แต่เขาก็ไม่ได้เป็นภาระมาก และมองเห็นว่าเขาจะมีชีวิตที่มีความต้องการที่แตกต่างกันไปเท่านั้นเอง ละเห็นว่าสื่อที่นำเสนอส่วนใหญ่ก็ทำให้เรารู้สึกว่าเราต้องช่วยเหลือเขา ทั้งๆที่จริงๆแล้วเขาก็ช่วยเหลือตัวเองได้ เรียกว่ายังงี้ดี คือคนเรามีความต้องการไม่เหมือนกัน แต่สื่อมักจะทำให้เราคิดเหมารวม ...” (A1,A2)

3.2 ทิศทางการต้องการอยากจะทำเรื่องราว คนพิการหากมีโอกาส ข้อคำถามในประเด็นต่อมาในฐานะที่ผู้มีส่วนร่วมกลุ่มนี้เป็นผู้ผลิตสื่อ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในบริบทของการเป็นผู้สร้างสรรค์สื่อต่างๆต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้สะท้อนการนำเสนอประสบการณ์ที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในครั้งกระบวนการครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางต่อยอดในการผลิตสื่อเรื่องคนพิการอย่างไร หากมีโอกาสจากการสนทนากลุ่มผู้วิจัยพบประเด็นต่างๆ ดังนี้ พบว่าผู้ตอบไม่ต้องการสร้างเนื้อหาให้หดหู่ รันทดใจ เมื่อได้เข้ามามีประสบการณ์ในการกลุ่มสร้างสื่อที่ได้เข้ามาเห็นและรับรู้ถึงวิธีการฟื้นฟูคนพิการทางการเห็น

“... เราอยากเห็นสื่อที่ไม่อยากเป็นความรันทดใจ อันนั้นเราเห็นอยู่แล้วแหละ เราอยากเห็นอีกมุมเป็นความรื่นเริง ความสนุกสนานของชีวิตเขาได้ไหม เพราะชีวิตคนมันก็อาจเป็นความยากในการดำเนินชีวิต อยากเห็นมุมของความสุขด้วยก็ดี อยากให้เขาไม่ดูน่าสงสาร ไม่อยากให้เขาทำเป็นสารคดีเป็นหนังออกมา เห็นแต่ซ้ำๆเดิมๆ น่าสงสารตลอด ไม่อยากเห็นแบบนั้น อยากให้ดึงเอาความสามารถของเขาออกมา ...” (A1,A4,A6,A7)

ในขณะเดียวกันกับที่ผู้มีส่วนร่วมท่านอื่นได้สะท้อนประเด็นที่สอดคล้องกับประเด็นข้างต้น แต่เป็นการมุ่งเน้นความเข้าใจ คืออยากให้สื่อ สร้างให้ความเข้าใจ ไม่ใช่เห็นใจ และสื่อควรนำเสนอความจริง

3.3 ประสบการณ์การมีส่วนร่วมในกระบวนการ ในประเด็นสุดท้ายที่ผู้วิจัยตั้งคำถามต่อผู้เข้ามามีส่วนร่วมคือ เมื่อได้เข้ามามีส่วนร่วมแล้วนั้น ได้รับประสบการณ์ แนวคิด การรับรู้ในด้านใดบ้าง โดยผู้มีส่วนร่วมส่วนใหญ่ได้เสนอว่า การได้เข้ามามีส่วนร่วมในครั้งนี้มีส่วนสำคัญสองประการที่กระตุ้นให้เกิดการตระหนักมากขึ้นคือ การได้เข้ามาเรียนรู้เชิงการร่วมถกเนื้อหา และการได้เข้ามาในสถานที่ฟื้นฟูของ คนพิการจริง พบว่าทิศทางการตอบของผู้มีส่วนร่วมพบว่า ได้เรียนรู้เกี่ยวกับคนพิการเพิ่มมากขึ้น เข้าใจมากขึ้น

“...ผมได้เข้ามาเรียนรู้เรื่องคนตาบอดก็ถือว่าคุ้มแล้ว ครบ ก็เข้าใจวิธีการมากขึ้น เข้าใจรายละเอียดที่เราไม่เข้าใจมากขึ้น อยากทำคลิปเล่นๆให้คนทั่วไปดูว่าอย่าไปเบียดบัง สิทธิของเขา...” (A1,A2)

ประเด็นที่พบต่อมาก็คือการที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในครั้งนี้ สร้างแรงบันดาลใจ ในการนำไปต่อยอด ผลิตเนื้อหาคนพิการในอนาคต ในฐานะเยาวชนที่ยังจะสามารถหล่อหลอม ให้มีการรับรู้ เจตคติที่ดีได้ต่อไป

“... ตอนแรกก็มา งงๆ ครอบอกให้มาช่วยถ่ายหนัง หนูก็มา แต่วันนี้ได้เข้ามาเรียน เห็นอุปกรณ์ต่างๆ วิธีการรู้สึกทั้งที่เราเรียนได้ยังไง เอาไปใช้ชีวิตแต่ละวันได้ยังไง... ไม่คิดว่าจะมีที่เรียนแบบนี้ ไม่คิดว่าจะมีเรื่องอะไรแบบนี้ ว่ามีคนกำลังทำอะไรแบบนี้ในขณะที่พวกหนูก็ใช้ชีวิตไปเรื่อยๆ รู้สึกประทับใจและก็เป็นแรงบันดาลใจว่าหนูก็อยากทำอะไรดีๆเพื่อสังคมบ้าง “ (A4,A5) และประเด็นที่พบอีกประเด็นที่สำคัญคือ เป็นข้อท้าทายที่จะนำไปต่อยอด

“... มันเป็นเรื่องใหม่ และคิดว่าไม่ง่ายสำหรับจะทำให้คนอื่นเข้าใจว่าแท้จริงแล้วคืออะไร จะทำให้คนไม่สงสารเขา ได้อย่างไร ซึ่งเป็นเรื่องที่ยาก” (A3)

4. ข้อสรุปด้านบทบาทของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ด้านบทบาทของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่ทำหน้าที่ในกระบวนการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในกลุ่มออนไลน์พบว่า ข้อได้เปรียบของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์

4.1 ด้านบทบาทของคู่สื่อสารในกลุ่มออนไลน์ ในกระบวนการนี้ผู้วิจัยมิได้เล่นบท (Role-playing) เป็นผู้นำ การสื่อสารแต่เพียงผู้เดียวแต่ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้อำนวย ประเด็นต่างๆ เชื่อมผู้มีส่วนร่วมเข้าด้วยกันในกลุ่มดังกล่าวนี้ อำนาจการสื่อสาร การตัดสินใจจึงไม่เป็นของผู้วิจัยเพียงคนเดียวเท่านั้น ซึ่งในพื้นที่ของการสื่อสารที่เรียกว่ากลุ่มแชท ใช้การวิธีการสื่อสารแบบอวัจนภาษาเป็นหลัก (nonverbal communication) คือการสื่อสารด้วยตัวหนังสือ (text) แต่มีส่วนต่อขยายทางอารมณ์เชิงสัญลักษณ์ในรูปแบบของ สติกเกอร์ หรืออีโมจิ เข้ามาช่วยสร้างความรู้สึก และลดทอน ความตึงเครียดในบางสถานการณ์ได้ ซึ่งผู้มีส่วนร่วมเล่น บทบาทเป็นทั้งผู้เล่น ผู้สังเกต และผู้ชม รับส่งข้อมูลต่อกัน ตามความถนัดและสามารถ ความรู้ประสบการณ์ของตนเอง

4.2 การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในรูปแบบออนไลน์ สามารถสร้างความร่วมมือจากกลุ่มผู้มีส่วนร่วมที่อยู่ในพื้นที่ เชิงกายภาพที่ห่างไกล สามารถเกิดปฏิสัมพันธ์ในประเด็น ที่เข้าใจร่วมกันได้ สร้างความสะดวกให้แก่ผู้มีส่วนร่วมที่ สามารถแสดงข้อคิดเห็นตามเวลาที่สะดวก

4.3 เนื้อสาร (Message) คู่สนทนาสามารถสร้างความเข้าใจในเนื้อหา ด้วยการยกตัวอย่าง โดยใช้สื่อเช่นคลิปวิดีโอ เพลง เพื่อประกอบการอธิบายบริบทของการสื่อสารเพื่อขยาย หรือตั้งคำถามในประเด็นที่ต้องการจะสื่อสารได้ในทันทีทันใด

4.4 เกิดกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกันในกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ร่วมกับคนพิการ เกิดการเรียนรู้ มุมมอง ที่เข้าใจคนพิการมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันคนพิการเองก็ได้เรียนรู้ร่วมกับทุกคนในกลุ่มการสื่อสารด้วยเช่นกัน

4.5 ผลของการสื่อสารทั้งในกลุ่มออนไลน์และออฟไลน์ด้านเนื้อหาการสื่อสารมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ สามารถสร้างความเข้าใจ ประสานขั้นตอนจากกลุ่มออนไลน์สู่ออฟไลน์ ออฟไลน์สู่ออนไลน์ต่อเนื่องกันได้ ได้ข้อมูลของการสร้างเนื้อหาครบถ้วนซึ่งสามารถนำไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติ แต่ความแตกต่างด้านการสื่อสารด้านอารมณ์ ของกลุ่มการสื่อสารแบบออฟไลน์จะสามารถรับรู้ด้านอารมณ์ ความรู้สึก เช่นความขัดแย้งในทางความคิด การเสนอการหาทางออกร่วมกันในเวลา และสถานที่เดียวกันจะสร้างให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของปัญหา ร่วมกันได้ดีมากกว่าการสื่อสารแบบออนไลน์

ข้อจำกัดของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์

4.6 ผู้มีส่วนร่วมในกลุ่มบางคนมิได้เป็นผู้มีส่วนร่วมที่มีบทบาทตลอดทั้งการสื่อสารกล่าวคือ ผู้มีส่วนร่วมในกลุ่มการสื่อสารทั้งหมด 12 คนในกลุ่มการสื่อสาร ตลอดการสื่อสารในกลุ่มทั้ง 6 เดือนนั้น พบว่าบางคนเป็นเพียงผู้ชมในกลุ่มการสื่อสาร และมีการตอบสนองในเฉพาะบางช่วงเท่านั้น ซึ่งในบทบาทนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า

4.6.1 ผู้มีส่วนร่วมบางคนที่เป็นคนพิการ เช่นพิการทางการได้ยิน สามารถติดตามเนื้อหาในกลุ่มการสื่อสารได้ แต่ขาดทักษะด้านการพิมพ์สื่อสาร เมื่อผู้วิจัยติดต่อล่ามภาษามือเพื่อช่วยสื่อสาร จึงสามารถถ่ายทอดข้อมูลหรืออารมณ์ความรู้สึกได้

4.6.2 ผู้มีส่วนร่วมบางคนที่เป็นคนพิการ (พิการทางกาย) พบว่าขาดความมั่นใจในตัวเองในการสื่อสาร ไม่เชื่อมั่นในข้อมูลของตนเอง จึงเป็นเพียงการตอบสนองบางประเด็นเท่านั้น หรือคล้อยตามเท่านั้น แต่สามารถสื่อสารได้ดีเมื่อใช้การสื่อสารแบบส่วนตัว

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมด้วยกระบวนการ PAR โดยใช้กระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อร่วมกัน

สร้างสื่อที่จะสามารถเปลี่ยนเจตคติที่มีต่อคนพิการให้เป็นไปในเชิงบวกมากขึ้นนั้น ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นสื่อที่จะเป็นสัมฤทธิ์จากการร่วมสร้างแล้ว พื้นที่แห่งการสื่อสารทั้งในรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์นั้นยังเป็นพื้นที่แห่งการสร้างการเปลี่ยนเจตคติของผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการอีกด้วย

สรุปและอภิปรายผล

ขั้นตอนของการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้มีส่วนร่วมประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก กล่าวคือ 1.ขั้นตอนการมีส่วนร่วม (Group participation) เมื่อผู้วิจัยได้เชิญผู้มีส่วนร่วมเข้าสู่กลุ่มการสื่อสารแล้วนั้นได้มีการแนะนำ และสร้างความรู้จักกันของสมาชิกกลุ่ม โดยวัตถุประสงค์ของกลุ่มผู้วิจัยได้ชี้แนะก่อนที่ผู้มีส่วนร่วมแต่ละท่านจะเข้ามาในกลุ่มก่อนหน้าแล้ว ผู้มีส่วนร่วมทราบวัตถุประสงค์ของการเข้ามามีส่วนร่วมแล้ว สมาชิกแต่ละท่านร่วมกันหรือสร้างความหมายเดิมของคนพิการบนสื่อที่ผ่านมาเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนต่อไป 2.ขั้นการวางแผน (Planning) กลุ่มการสื่อสารร่วมถก นำเสนอในประเด็นและมุมมองของตนเอง โดยมีผู้วิจัยทำหน้าที่สรุปประเด็นเป็นระยะ 3.ขั้นการปฏิบัติ (Implementation) เมื่อกลุ่มการสื่อสาร G1 ได้ทำการสรุปเนื้อหา และรูปแบบของสื่อแล้ว (โดยผู้วิจัยทำการจัดวางข้อมูล และสรุปถึงประเด็นที่ถูกพูดถึงมากที่สุด) ด้วยรูปแบบสองสื่อในขั้นนี้จึงเกิดกลุ่มผู้ผลิตสื่อ โดยผู้วิจัยเรียกแทนกลุ่มนี้คือ G2 ส่วนของกระบวนการผลิตประกอบไปด้วย 3.1 ขั้นวางแผน (Planning) ขั้นตอนผู้วิจัยวิเคราะห์และกำหนดแผนการสร้างสื่อโดยกำหนดงบประมาณ ระยะเวลา ตัวละคร สถานที่ในการถ่ายทำ วางแผนติดต่อประสานงาน ทีมถ่ายทำ นักแสดง และติดต่อประสานงานด้านขอเข้าใช้สถานที่ ที่ได้กำหนดไว้ 3.2 ขั้นการออกแบบ (Design) ผู้วิจัยร่วมออกแบบเนื้อหาเกี่ยวกับกลุ่ม G1 และทีมผู้สร้างนำข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้แล้วนั้นออกแบบการทำสื่อโดย นำเนื้อเรื่องที่ได้มาสร้างเป็น storyboard จัดทำลำดับเวลา รายละเอียดของการถ่ายทำ (breakdown) 3.3 ขั้นหลังการถ่ายทำผู้วิจัยทดสอบสื่อ โดยมีข้อจำกัดในการแก้ไขคือเฉพาะด้านเทคนิคการตัดต่อเท่านั้นด้วยข้อจำกัดของการกลับมาถ่ายทำซ้ำใหม่ได้ 4. ขั้นการประเมินผล (Evaluation)

ประเด็นที่ได้จากการตีความจากกลุ่มการสื่อสารพบประเด็นของเนื้อหาของสื่อที่ถูกนำมาพูดมากที่สุดคือรูปแบบของเนื้อหาที่แสดงความเป็นปกติ (Normalcy and diversity) ของคนพิการพบประเด็นที่ถูกนำเสนอมากที่สุดคือ เรื่องความเป็นปกติของคนพิการสอดคล้องกับ Marilyn Dahl (1993) เสนอว่าการนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับคนพิการ

ผ่านออนไลน์ นั้น ควรนำเสนอเรื่องราว วิถีชีวิตของคนพิการทั่วไปให้สังคมได้รับรู้ โดยมีความหลากหลาย เกาะเกี่ยวอยู่ ประเด็นรองลงมาคือ การหลุดพ้นจากความเวทนา ความแปลกแยกจากมนุษย์ทั่วไป ประเด็นที่พบต่อมาคือการสร้างหล่อหลอมการรับรู้ที่เกิดจากการหล่อหลอมเลี้ยงดูตั้งแต่เด็ก (Cultivation) เพื่อลดการตีตรา (Stigma) และประเด็นต่อมาคือ ไม่ยกชูให้คนพิการเก่งเหนือมนุษย์ทั่วไป ไม่ยกชูให้เป็นฮีโร่เมื่อทำอะไรสำเร็จในเรื่องที่คนทั่วไปทำได้ เป็นการสร้างความแปลกมากกว่าคนปกติ ด้านรูปแบบของสื่อที่พบจากกลุ่มการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม นั้น คือสร้างสื่อในรูปแบบของวิดีโอโดยใช้การเล่าเรื่องแบบ “หนังสั้น” ความยาว 12 นาที ส่วนด้านรูปแบบของสื่อที่มีแนวโน้มที่พบมากกว่าสื่อรูปแบบอื่นคือรูปแบบวิดีโอที่มีความสอดคล้องกับการรายงานผลการใช้สื่อ Social media จาก Hootsuite และ We are social (online,2020) พบว่า 99% ของคนไทยนิยมใช้เพื่อดูวิดีโอ ดู Vlogs 53% และเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษา ของ Phoung Nguyen (2017) พบว่ารูปแบบของสื่อ (Media type) ที่มีการเข้ามามีปฏิสัมพันธ์ (Most engagement) มากที่สุดคือ รูปแบบวิดีโอทั้งที่มีข้อความและไม่มีความกำกับไว้ (With or without text)

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นประเด็นบางประการของบทบาทการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมรูปแบบออนไลน์ ในการตอบโต้ หรือโอกาสในการพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างเจตคติเชิงบวกให้แก่คนในสังคมบางประการดังนี้

1. แนวทางการขับเคลื่อนกับฐานคิดแบบกระแสหลัก (Main stream) เพื่อสร้างเจตคติเชิงบวกบนสื่อทางเลือก (Alternative media) แน่นอนว่าแม้ว่าปัจจุบันสื่อกระแสหลักอย่างโทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆจะ ลดบทบาทลง และถูกแทนที่ด้วยสื่อทางเลือกอย่าง สื่อสังคมออนไลน์ แต่แท้จริงแล้วการย้ายช่องทางสื่อสารนี้ได้เป็นการทลายลงของความเป็นกระแสหลัก แม้จะอยู่ในช่องทางการสื่อสารแบบทางเลือกก็ตาม การย้ายช่องทางสื่อสารนี้แน่นอนว่าฐานคิดแบบกระแสหลักที่มุ่งเน้นการแสวงหารายได้ยังคงอยู่ การเข้าไปมีส่วนร่วมของคนพิการในรายการกระแสหลักนั้นยังคงเป็นเรื่องที่ยาก หรือแม้เราพบเพจของคนพิการที่เป็นที่รู้จักอยู่บ้าง แต่แน่นอนว่าคนพิการเหล่านั้นต้องเป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียงหรือมีเครือข่าย มีทุนปัจจัยต่างๆสนับสนุน แต่การศึกษาทำให้เห็นชัดเจนมากยิ่งว่าการไม่ได้เป็นกระแสหลัก บนสื่อทางเลือกสามารถทำได้ด้วยการออกแบบเนื้อหาที่เกิดจากการร่วมกันคิดจากคนที่อยู่อย่างกระจัดกระจาย คนละที่ คนละบริบทก็ตาม ดังนั้นการเข้า

มามีส่วนร่วมเป็นการแสดงปัญหา (Identify) ที่แท้จริงจากคนพิการ รวมถึงมุมมองอื่นๆของผู้ส่วนร่วมที่หลากหลาย ประเด็นการนำเสนอบทบาทเดิมซ้ำๆ ก็จะถูกลดทอนลง

2. การเข้าถึงความรู้ความจริง ปรากฏการณ์การสื่อสารบนช่องทางแบบทางเลือก (กระบวนการ PAR ในบริบท online และ offline) วิถีวิทยาในการเข้าถึงความรู้ความจริงบนฐานของการศึกษาเชิงคุณภาพในการศึกษานี้ ที่ใช้การสร้างสื่อในสภาพแวดล้อมบริบทจริง การศึกษาก่อนหน้านี้ส่วนใหญ่การได้มาซึ่งการเกิดปรากฏการณ์นั้นต้องเกิดจากการลงพื้นที่จริงเชิงกายภาพ เพื่อศึกษาและสร้างกระบวนการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยต้องเดินทางไปในพื้นที่ที่หลากหลายซึ่งทำให้ต้องใช้เวลา และงบประมาณเป็นอย่างมาก กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาจึงต้องถูกจำกัดลง แต่สำหรับการศึกษานี้ใช้วิธีการสร้างกระบวนการของการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ (Line) ซึ่งถือเป็นการสื่อสารผ่านสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual context) บรรยากาศของการสื่อสารสามารถดำเนินไปได้ด้วยระยะเวลาอันยาวนาน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ โดยข้อมูลของการสื่อสารไม่ได้ขาดพ่วงประเด็นสาระสำคัญไป ข้อได้เปรียบของการใช้ช่องทางการศึกษานี้ สามารถการเชื่อมต่อผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมที่อยู่อย่างกระจัดกระจาย จึงทำให้คนพิการ คนทั่วไป ผู้เชี่ยวชาญที่เข้ามามีส่วนร่วมมีความหลากหลาย มุมมองต่อการสร้างสื่อจึงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในประเด็นนี้แสดงให้เห็นถึงการมีบทบาทของคนพิการที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ มีความเป็นคู่สื่อสารที่มีความกระตือรือร้นในการสื่อสาร (Active participants) มากขึ้นซึ่งข้อสังเกตประเด็นนี้ เป็นไปในทิศทางเดียวกับ Stetten et al. (2019) ได้ทำการศึกษาศือสารของคนพิการผ่านระหว่าง 3 ช่องทางคือ Facebook discussion , Forum and chat room ผลการศึกษาพบว่า ช่องทางการสื่อสารห้องแชท (Chat room) เป็นช่องทางที่ไม่มีโครงสร้างและไม่เป็นทางการมาก สามารถสื่อสารสนทนาระดับข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึกและความเป็นเจ้าของได้ มีการแลกเปลี่ยนแบบการสื่อสารเล็กๆ (small talk) กล้าเปิดเผยตัวตน แลกเปลี่ยนข้อมูลประจำวันได้ มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนกันในเชิงลึก การใช้ช่องทางออนไลน์เข้ามาเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้เกิดการร่วมกันถกเถียง ขบคิดนั้นจึงสามารถขยายพื้นที่ของการสร้างการมีส่วนร่วม ซึ่งในปัจจุบันมีความนิยมการสร้างการมีส่วนร่วมผ่านระบบออนไลน์มากกว่าระบบออฟไลน์ (Ranchordás,2017) การเลือกใช้การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ในรูปแบบของกลุ่มสนทนา หรือพื้นที่ศึกษาในรูปแบบออนไลน์

(online field site) เป็นการสร้างการร่วมมือของผู้มีส่วนร่วมที่มีความหลากหลายทั้งหน้าที่ บทบาทของผู้มีส่วนร่วมเอง ด้านพื้นที่ของการอาศัยอยู่และเวลา (Bundon, 2018) ที่สามารถเข้ามาใช้เวลาในการร่วมถกเถียง หรือเสนอประเด็นในเวลาที่เหมาะสม ร่วมสร้างพื้นที่ให้เป็นพื้นที่แห่งการแลกเปลี่ยนในประเด็นเดียวกัน (co-construction space) เพื่อให้เกิดการรับรู้ ตระหนักและเกิดความเป็นเจ้าของปัญหาได้ ด้วยพลวัตรของกระบวนการทำให้เกิดการพัฒนาทักษะ ของผู้มีส่วนร่วมและผู้วิจัย เกิดความร่วมมือไม่ร่วมมือและความสัมพันธ์ของการร่วมสร้างและร่วมแลกเปลี่ยนผ่านกระบวนการแบบมีส่วนร่วม (Bayer et al, 2019)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีข้อได้เปรียบดังที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมองว่าการยกย้ายพื้นที่ของการสื่อสารเชิงกายภาพ มาสู่พื้นที่เสมือนจริงมีข้อจำกัดบางประการที่

น่าสนใจเช่น ข้อสังเกตจากความกังวล ความไม่มั่นใจในการสื่อสารของคนพิการในกลุ่มการสื่อสารหากเป็นประเด็นที่ต้องการข้อคิดเห็นเชิงนำไปปฏิบัติการ ด้วยความหลากหลายของกลุ่มที่มีสัญลักษณ์เชิงอำนาจ (Power structure) เช่น นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญในการทำสื่อ จึงทำให้คนพิการบางคนไม่กล้าที่จะเสนอข้อคิดเห็นในบางประเด็น จึงเป็นหน้าที่ของนักวิจัยที่ต้องใช้วิธีการสื่อสารแบบส่วนตัวสื่อสารเพื่อหาข้อคิดเห็นในประเด็นนั้นจากคนพิการ และข้อจำกัดที่พึงระมัดระวังอีกประการคือข้อจำกัดของการสื่อสารของคนพิการบางประเภทเช่นคนพิการทางการได้ยินที่อาจเข้าใจข้อความแบบตัวหนังสือได้ในบางส่วน ผู้วิจัยก็มีความจำเป็นต้องใช้ล่ามภาษามือเข้าช่วยในการสื่อสารผ่านวิดีโอคอล ถือประเด็นที่มีรายละเอียดลึกซึ้งเป็นต้น เพื่อไม่ให้เป็นการละทิ้ง (dominate) ผู้มีส่วนร่วมคนใดคนหนึ่งในกลุ่มการสื่อสาร

เอกสารอ้างอิง

ณัฐนันท์ คำภา วิไลศักดิ์ กิ่งคำ และวิภาวรรณ อยู่เย็น. (2557). อัตลักษณ์เชิงบวกแฝงนัยเชิงลบต่อคนพิการ : ความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับอัตลักษณ์ของคนพิการในสังคมไทย. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย. 35(1), 125-148

ทวี เชื้อสุวรรณทวี. (2562). **การศึกษาเชิงวิพากษ์และบูรณาการ**. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และคณะ. (2549). **การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน จากแนวคิดสู่การปฏิบัติการวิจัยไทย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย.

ภาณุพงษ์ ทินกร. (2561). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจรรยาบรรณสื่อโทรทัศน์ในยุคดิจิทัลและแนวทางกำกับดูแล**. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). **จิตวิทยาสังคม:ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เอกรงค์ บัณพงษ์, พิชญพร ประครองใจ และสิขรินทร์ คงสง. (2020). รูปแบบการดำเนินชีวิตกับพฤติกรรม การใช้นวัตกรรมการสื่อสารผ่าน Application : Line ทางโทรศัพท์สมาร์ทโฟนของนักเรียนระดับปริญญาตรีในจังหวัดพิษณุโลก,วารสารสักทอง : วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทมส.). 26(1).

เอกพล ดวงศรี. (2018). **กรรม : อุปลักษณ์เชิงมนทัศน์ที่สะท้อนความเชื่อในสังคมไทย**. ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Andrea Bundon. (2018). **Digital Qualitative Research in Sport and Physical Activity**. Routledge publication.

เอกสารอ้างอิง

- Andrew A. Bayor, Laurianne Sitbon, Bernd PlodererFilip Bircani¹, Stewart Koplick, Margot Brereton. (2019). Leveraging Participation: Supporting Skills Development of Young Adults with Intellectual Disability Using Social Media, **Pittsburgh, PA, USA**.
- Fabricio E. Balcazar;Christopher B. Keys; Daniel L. Kaplan;Yolanda Suarez-Balcazar. (2006). Participatory Action Research and People with Disabilities: Principles and Challenges, **Canadian Journal of Rehabilitation Journal**.
- James W.Carey. (1992). Communication as Culture: Essays on Media and Society, **Psychology Press. USA**.
- Kasap, F. & Gürçınar, P. (2017). Social Exclusion of Life in the Written Media of the Disabilities: The Importance of Media Literacy and Education. **Springer Link Journal**. 52, 557-571.
- Marilyn Dahl.(1993). The Role of the Media in Promoting Images of Disability- Disability as Metaphor: The Evil Crip, **Canadian Communications Disputes**. 18(1). Retrievd March 13, 2021, from DOI: doi.org/10.22230/cjc.1993v18n1a718
- Nguyen,M.S Phoung. (2017). Social media engagement in the Disability community. **Indiana Disability Rights and Brain Lamb School of Communication at Purdue University**. United State.
- Sofia Ranchordas. (2017). Digital agoras: democratic legitimacy, online participation and the case of Uber-petitions The Theory and Practice of Legislation,**Taylor & Francis Group**. 5(1). Retrievd July 5, 2021, from doi10.1080/20508840.2017.1279431.
- Stetten E.N (2019).Analyzing the Communication Interchange of Individuals with Disabilities Utilizing Face book, Discussion Forum and Chat Rooms:Qualitative Content Analysis of Online Disabilities Support Group.**JMIR Publication**, 6(2). Retrievd July 5, 2021, from doi 10.2196/12667.
- Tanja, I. M.; Brakel, W. V.; & Schreurs, M. (2014). Children with Disability in Nepal: New Hope Through CBR?.Disability, **CBR and Inclusive Development Journal**, 25(1). Retrievd April 18, 2021, from doi 10.5463/DCID.v25i1.299.