

แนวทางการจัดการสื่อสารในประเด็นปัญหาทางสังคมผ่านการตระหนักรู้

ของนิสิตสาขาการสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรม*

COMMUNICATION MANAGEMENT GUIDELINES ON SOCIAL ISSUES THROUGH THE AWARENESS OF STUDENTS IN THE INNOVATION MANAGEMENT COMMUNICATION PROGRAM

กฤษณัท แสนทวี¹, ชัชฎา อัครศรีวร นากาโอกะ² และ ภัทธิรา ทีรสวัสดิ์³

Kritchanat Santawee¹, Chatchada Akarasriworn Nagaoka² and Phatthira Teeraswasdi³

¹⁻³มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

¹⁻³Srinakharinwirot University, Thailand

Email: Good0773@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการตระหนักรู้ปรากฏการณ์ด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม และ 2) วิเคราะห์แนวทางในการจัดการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคม การสื่อสารเพื่อการพัฒนา การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม พื้นที่สาธารณะทางการสื่อสารของ Jergen Habermas เป็นกรอบในการวิจัย จากนิสิตวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 49 คน แบ่งเป็น 7 กลุ่ม โดยคัดเลือกแบบเจาะจง ใช้การสนทนากลุ่มย่อยในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดกลุ่มข้อมูลตามหมวดหมู่ ผลการวิจัยพบว่า

1) การตระหนักรู้ปรากฏการณ์ด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม ได้แก่ (1) ข่าวดังข่าวปลอม (2) การโฆษณาและให้ข้อมูลทางการตลาดเกินจริง (3) มารยาทในการสื่อสาร (4) ทักษะการสื่อสารระหว่างช่วงวัย (5) การสื่อสารด้วยภาษามือ (6) การเข้าถึงนวัตกรรมสื่อสารและการเรียนรู้ (7) การรู้เท่าทันสื่อของเด็ก (8) การรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ (9) การนำเสนอเกี่ยวกับเพศที่หลากหลาย (10) สื่อลามกอนาจาร (11) การสื่อสารสิ่งแวดล้อม (12) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

* Received 8 April 2023; Revised 4 August 2023; Accepted 29 December 2023

2) แนวทางในการจัดการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาและประเด็นทางสังคม คือ (1) การสื่อสารเพื่อให้ความรู้และความเข้าใจ (2) การสื่อสารเพื่อการสร้าง การมีส่วนร่วม (3) การสื่อสารเพื่อการรณรงค์ (4) การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการสื่อสาร (5) การใช้มาตรการควบคุมหรือกฎหมาย (6) การสื่อสารระหว่างบุคคล (7) จริยธรรมทางการสื่อสาร

คำสำคัญ: การจัดการสื่อสาร, การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง, ประเด็นทางสังคม

Abstract

This article aimed 1) to study the awareness of communication phenomena regarding current social issues, and 2) to analyze the management of communication concerning current social issues from students of the Innovation Management Communication program. The study employed a qualitative research method, using conceptual frameworks such as communication for social change, communication for development, participation communication, and the public sphere as proposed by Jürgen Habermas. The area base research in College of Social Communication Innovation. The key informant from the Innovation Management Communication Program was conducting by group discussions for 49 students, by 7 persons per each group with purposive sampling. Data were grouping and analyzing for information into research objective categories. The result shown that:

1) The social issues about communication raised by the College of Social Communication Innovation students were (1) fake news, (2) exaggerated advertising and marketing, (3) communication etiquette, (4) communication between generations, (5) communication via sign language, (6) accessibility to communication and learning innovations, (7) media literacy in children,

(8) media literacy in senior citizens, (9) representation of gender diversity, (10) pornographic media, (11) environmental communication, and (12) intercultural communication.

2) The guidelines on the management of social issue communication consisted of (1) communication to educate and create understanding, (2) communication to encourage participation, (3) communication to advocate, (4) use of communications innovation and technology, (5) application of regulations or laws, (6) interpersonal communication, and (7) communication ethics.

Keywords: Communication management, Communication for change, Social issue

บทนำ

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อสังคมในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสันติภาพในการลดความขัดแย้ง ซึ่งหลายปีที่ผ่านมาความขัดแย้งในสังคมไทยทำให้สังคมได้ตระหนักและเริ่มกล่าวถึงเครื่องมือที่จะเชื่อมโยงสังคมไทยให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติมีความสุขดังเดิมอย่างหลากหลาย จนกลายเป็นวาทกรรมทางการเมืองที่คนในสังคมและคนที่เกี่ยวข้องกับการเมืองมักออกมานำเสนออย่าง ต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นสันติวิธี (Peaceful means) สันติภาพ (Peace) ความสมานฉันท์ (Reconciliation) และความปรองดอง (Harmonious society) ทุกฝ่ายเริ่มให้ความสำคัญกับวาทกรรมและการสื่อสารที่จะนำสังคมไปสู่สันติสุข รวมทั้งสนับสนุนระบบเศรษฐกิจการเมือง การสื่อสารเป็นกระบวนการหนึ่งที่ได้ครอบงำสังคมเอาไว้ซึ่งอาจครอบงำไปทางลบหรือบวกก็ได้ ซึ่งหมายความว่าสังคมจะสันติสุขสมานฉันท์หากมีการสื่อสารในทางบวก สังคมจะขัดแย้งหากมีการสื่อสารไปในทางลบ เพราะวัฒนธรรมการดำรงชีวิตประจำวันมีส่วนสำคัญในการหล่อหลอมอุดมการณ์ทางการเมืองของคนในสังคมจากการแพร่กระจายข่าวสาร ที่กลายเป็นเครื่องมือในการควบคุมความคิด ทางการเมืองของคนในสังคม (Political control) จนนำไปสู่ความขัดแย้งตามมา (ประชาไท, 2554) จากกรณีดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการสื่อสารที่ผิดพลาดย่อมมี โอกาสนำไปสู่ความขัดแย้งของผู้คนในสังคมได้เป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม

การจัดการสื่อสารที่ เหมาะสมย่อมเป็นหนทางในการแก้ไขปัญหาทางสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

นอกจากการหลอหลอมอุดมการณ์ต่าง ๆ ให้กับผู้คนในสังคมดังกล่าวมาแล้วนั้น การจัดการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อปัญหาทางสังคมที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการกลั่นแกล้งทาง ออนไลน์หรือไซเบอร์บูลลี่ (Cyber bullying) ที่เกิดขึ้นในสังคมไทยอย่างแพร่หลายจากการใช้ เทคโนโลยีการสื่อสารในทางที่ไม่พึงประสงค์ (Dysfunction) ในการกลั่นแกล้งกันผ่านโลกออนไลน์ทั้งการกระทำแบบตั้งใจและไม่ตั้งใจ โดยมีข้อมูลว่าเด็กไทยโดนเพื่อนรังแกมากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 ของโลก เมื่อการบูลลี่ในโรงเรียนกลายเป็นปัญหาใหญ่ของสังคมไทยและมีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้น จากสถิติของกรมสุขภาพจิต ในปี 2561 มีจำนวนนักเรียนไทยโดนกลั่นแกล้งในโรงเรียนสูงถึง 600,000 คน หรือคิดเป็นอัตราส่วน ร้อยละ 40 มากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 ของโลกรองจากญี่ปุ่น ซึ่งได้มีการให้ความรู้ที่จัดขึ้นโดยกรุงเทพมหานคร (BDMS) เพื่อให้ความรู้แก่พ่อแม่ ผู้ปกครอง และครู สามารถเข้าใจปัญหาการกลั่นแกล้งในโรงเรียนได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ ซึ่งในกิจกรรมนี้ได้มีการแนะนำวิธีการจัดการปัญหาด้านการสื่อสารเมื่อเด็กถูกกลั่นแกล้งในโรงเรียนนำมาบอกต่อให้พ่อแม่ ผู้ปกครอง และครู ได้แก่ 1) ทำความเข้าใจ “การบูลลี่” ให้จริงจัง แท้จริง 2) กล้าแสดงความไม่พอใจต่อผู้กระทำ เพราะผู้ถูกระทกไม่กล้าที่จะพูด ผู้กระทำจึงมีการกลั่นแกล้งซ้ำ ๆ 3) ถ้าโดนกลั่นแกล้งต้องบอกครูและพ่อแม่ “ไม่ให้เจิบ” หรือ “เพิกเฉย” ต่อ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น 4) การกลั่นแกล้งเป็นเรื่องผิดกฎหมาย หากว่าผู้ถูกระทกถูกกลั่นแกล้งทางร่างกายหรือทางเพศ ไม่ว่าจะเป็นการใช้คำพูดคำทอเชื้อชาติหรือเพศสภาพ 5) อย่ามองว่าตัวเองเป็นปัญหา ซึ่งการมีอัตลักษณ์ที่ต่างจากผู้อื่น เช่น เพศ สภาพ เชื้อชาติ รูปร่างหน้าตา ที่ต่างจากผู้อื่นไม่ใช่ปัญหาของผู้ถูกระทก แต่เป็นเพราะทัศนคติของผู้กระทำที่มีต่อผู้อื่น 6) หาวิธีจัดการกับความเครียด ควรลองมองหากิจกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ มาทำเพื่อช่วยลดความเครียด 7) อย่าแยกตัวออกมาอยู่คนเดียว คอยสอดส่องดูแลพฤติกรรมและอารมณ์ไม่ให้ตกอยู่ในภาวะเจิบหรือปลีกตัวมาอยู่คนเดียว 8) ดูแลสุขภาพกายและจิตใจสม่ำเสมอ หากถูกกลั่นแกล้งจนกระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจ ควรพาไปพบแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา 9) มองหาบุคคลต้นแบบที่ดี การมีบุคคลต้นแบบที่ดีจะทำให้ผู้ถูกระทกมองเห็นคุณค่าของตัวเองและรักตัวเองมากขึ้น (กรุงเทพธุรกิจ, 2562) จะเห็นได้ว่า

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการกลั่นแกล้งและการกลั่นแกล้งทางออนไลน์ เป็นผลที่เกิดขึ้นจาก การใช้ภาษาในสื่อสาร และสามารถแก้ไขได้ด้วยการจัดการให้มีพฤติกรรมทางการสื่อสารที่เหมาะสม

สำหรับปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่นำมาสู่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการเผยแพร่ข้อความหรือ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงรวมถึงการฆ่าตัวตาย แต่กระนั้นการฆ่าตัวตายก็ต้องมีปัจจัยหลายอย่างร่วมด้วย นอกเหนือจากเลียนแบบพฤติกรรมตามเนื้อหาที่เผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ด้วยเช่นกัน การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์และอาการทางจิตเวชเรียกว่า Facebook Depression Syndrome หรือภาวะซึมเศร้าจากเฟซบุ๊ก ซึ่งจะมีลักษณะ ได้แก่ 1) มีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความเป็นจริงที่เป็นสุขของเพื่อน ๆ ใน Facebook 2) ตกเป็นเหยื่อทางอารมณ์ของกิจกรรมชีวิตประจำวันของผู้อื่น 3) มักเปรียบเทียบระดับ คุณภาพชีวิตของตนเองกับเพื่อนอยู่เสมอ 4) มักเปลี่ยนรูปโปรไฟล์ของตนเองอยู่เสมอเพื่อเรียกร้องความสนใจ 5) รู้สึกกระวนกระวายใจเมื่อไม่สามารถเช็คข้อความข่าวสาร หรือสถานะของตัวเองได้เหมือนที่ทำเป็นปกติ 6) มักอัปเดตสถานะแบบตึงตูด หรือโพสต์บทความต่าง ๆ เช่น ข้อความขำขัน ข้อความแหลมคม โดยในด้านของปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นยังมีความสัมพันธ์กับอาการซึมเศร้าด้วย รวมถึง อาการทางจิตเวชอื่น ๆ เช่น วิตกกังวล ก้าวร้าวรุนแรง มีพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น แต่ยังไม่ จัดว่าเป็นโรคเสียทีเดียว เพียงแต่ส่งผลให้มีบุคลิกในอีกรูปแบบหนึ่ง สืบเนื่องมาจากการเสพติดสื่อออนไลน์ (คมสันต์ เกียรติรุ่งฤทธิ์, 2560)

ปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันระหว่างคนในสังคมที่เกิดขึ้นและเห็นได้ชัดจากการขาดการจัดการสื่อสารที่เหมาะสมอีกกรณี คือ การสื่อสารในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เกิดปัญหาการสื่อสารของ ศบค. ที่ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นลดลง พุดความจริงไม่หมด การสื่อสารสับสน และนำไปสู่การทำงานไม่มีเอกภาพไม่ว่าจะเป็น 1) ปัญหาการสื่อสารระหว่างส่วนกลางกับส่วนจังหวัด ที่มีการนำเสนอข้อมูลแตกต่างกัน 2) ความคงเส้นคงวาและความสม่ำเสมอในการแจ้ง timeline ผู้ป่วยไร้มาตรฐาน บางจังหวัดตัดสินใจไม่แจ้งเลย บางจังหวัดก็แจ้งละเอียดมากจนระบุตัวผู้ป่วยได้ 3) ความคลางแคลงใจการสื่อสารข้อเท็จจริงอย่างถูกต้องครบถ้วน 4) การขาดการชี้แจงแบบตรงไปตรงมา 5) ความชัดเจนของข้อความที่ถูกนำมาใช้ในการสื่อสาร 6) ความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าวในการให้ 7) ควรจะให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องเป็นผู้ส่งสาร 8) การกำหนด Key message ในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ อาจกล่าวโดยสรุปว่า วิกฤติโควิด-19 ไม่ควรจะวิกฤติซ้ำด้วยปัญหาในการสื่อสารของภาครัฐที่ไม่มีเอกภาพและไม่มีประสิทธิภาพ (เดอะแมทเทอร์, 2564) กรณีการ

ระบาดของ โควิด-19 ยังสะท้อนให้เห็นถึงการขาดการจัดการสื่อสารที่ดีในการแก้ปัญหาโรคระบาดและช่วยเหลือกลุ่มแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นประเด็นทาง มนุษยธรรมที่ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมไทยต้องร่วมมือกันให้ความช่วยเหลือและสร้างความเข้าใจในการรับมือกับสถานการณ์ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในกลุ่มแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน นำไปสู่การ ร่วมกันแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างความเข้มแข็งและการพัฒนาสังคมไทยและอาเซียน ในการเผยแพร่ ความรู้และสร้างความเข้าใจในการรับมือกับสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 และการแก้ปัญหาสังคม ด้วยกลไกการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (กรมสุขภาพจิต, 2564)

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารยังคงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับมนุษย์ในการสื่อความหมายร่วมกันทั้งในระดับปัจเจก บุคคล ระดับกลุ่ม และในระดับสังคม แต่หลายครั้งกลับพบว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มคนหรือใน ระดับสังคม ไม่สามารถสร้างความหมายร่วมกันได้หรือกล่าวได้ว่าเกิดความเข้าใจที่แตกต่างกันระหว่างคู่สื่อสาร จึงทำให้กลายเป็นประเด็นปัญหาทางสังคมในด้านต่าง ๆ ขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเรื่องการเมือง การสื่อสารสุขภาพ การสื่อสารเรื่องเพศ การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ตลอดจนการสื่อสารระหว่าง วัฒนธรรม ทั้งในแง่วัฒนธรรมระหว่างผู้คนจากต่างพื้นที่ หรือวัฒนธรรมระหว่างผู้คนที่มีความวัยหรืออายุที่ ต่างกันหรือแม้แต่คนที่มีศาสนาแตกต่างกัน ก็ย่อมอาจมีการสื่อความหมายและการเข้าใจความหมาย ที่สื่อสารแตกต่างกันออกไป จากประสบการณ์และวิธีการมองโลกที่ต่างกันจึงทำให้เกิดการ ตีความหมายทางการสื่อสารแตกต่างกันออกไปด้วย ทั้งนี้ แทนที่การสื่อสารจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้คน ใช้ชีวิตร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นสุข กลับพบว่าหลายครั้งการสื่อสารที่ขาดการจัดการที่ดีหรือคู่สื่อสาร ขาดประสบการณ์ที่เหมาะสมแล้วนั้น ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งและกลายเป็นประเด็นทางสังคมอันนำไปสู่ ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน

จากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นผลมาจากการจัดการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพและอาจนำไปสู่การเกิดผลกระทบจากการทำหน้าที่ที่บิดเบือน (Dysfunction) ทาง การสื่อสาร เช่น การเกิดความเข้าใจผิด การเกิดความสับสน การเกิดความ ขัดแย้งของผู้คนในสังคม นับเป็นผลพวงมาจากการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นในลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือหลายลักษณะร่วมกัน โดยการร่วมกันตระหนักรู้ถึงสภาพปัญหาของคนในสังคมและแสวงหาแนวทางการจัดการ

สื่อสารเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม และเกิดแนวทางการจัดการสื่อสารในประเด็นปัญหาทางสังคมผ่านกระบวนการตระหนักรู้ของนิสิตสาขาการสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรม ผู้ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญในการใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อจัดการประเด็นทางสังคมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ตลอดจนการนำไปสู่การพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคม จากการทำความเข้าใจต่อปรากฏการณ์และประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร และสามารถนำการสื่อสารไปใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือการพัฒนาได้อย่างเหมาะสมต่อไป

บทความวิจัยนี้จะได้นำเสนอถึงวิธีการในการเก็บข้อมูลด้วยการประชุมกลุ่มย่อยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาการตระหนักรู้ปรากฏการณ์ด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคมในปัจจุบันจากมุมมองของนิสิตสาขาการสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรม 2) เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการจัดการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคมในปัจจุบันจากมุมมองของนิสิตสาขาการสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรม ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีพื้นที่การวิจัย คือ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นนิสิตอาสาสมัครระดับปริญญาตรี จำนวน 7 กลุ่ม โดยมีผู้ให้ข้อมูลวิจัย จำนวน 7 ราย รวมทั้งสิ้น 49 ราย เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งมีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากนิสิตในสาขาการสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรม โดยวิธีที่ใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยการจัดประชุมกลุ่มย่อย กลุ่มละ 1 ครั้ง ครั้งละ 60-90 นาที โดยมีนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้ดำเนินการอภิปราย และจัดบันทึกข้อมูลการสนทนากลุ่มย่อยด้วยคำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่ 1) ประเด็นปัญหาในสังคมปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมีประเด็นปัญหาใดบ้าง 2) ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และ/หรือในระดับสังคมอย่างไร 3) มีหนทางหรือวิธีการทางการสื่อสารใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขหรือลดผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวได้ จากนั้นผู้วิจัยนำเข้าสู่การสนทนาโดยกระตุ้นให้นิสิตอาสาสมัครแต่ละคนในกลุ่มร่วมกันเสนอถึงปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่กำลังเกิดขึ้นในสังคมไทยปัจจุบัน จนได้ข้อสรุปในภาพรวมของประเด็นปัญหายภายในกลุ่มนั้น จากนั้นนิสิตอาสาสมัครแต่ละกลุ่มทั้ง 7 กลุ่ม ร่วมกันนำเสนอถึงปรากฏการณ์และความรุนแรงของปัญหาดังกล่าวที่

สมาชิกในกลุ่มตระหนักถึงความสำคัญ เพื่อให้สันติอาสาสมัครกลุ่มอื่น ๆ ร่วมกันวิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหา และร่วมกันเสนอแนวทางการแก้ไขในภาพรวม จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสรุปและจำแนกชนิดข้อมูลแบบสารบบ ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลรายกลุ่ม และนำมาสรุปเป็นผลการวิจัยในภาพรวม ตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) การตระหนักรู้ปรากฏการณ์ด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและประเด็นทางสังคมในปัจจุบัน 2) แนวทางในการจัดการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและประเด็นทางสังคมในปัจจุบัน

ผลการวิจัย

1. การตระหนักรู้ปรากฏการณ์ด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคมในปัจจุบันจากของนิสิตสาขาการสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรม

ผลการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์ปรากฏการณ์ด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและประเด็นทางสังคมในปัจจุบัน ได้ทั้งสิ้น 12 ประเด็น ได้แก่ 1) ประเด็นข่าวลวงข่าวปลอม 2) ประเด็นการโฆษณาและให้ข้อมูลทางการตลาดเกินจริง 3) ประเด็นมารยาทในการสื่อสาร 4) ประเด็นทักษะการสื่อสารระหว่างช่วงวัย 5) ประเด็นการสื่อสารด้วยภาษามือ 6) ประเด็นการเข้าถึงนวัตกรรมการสื่อสารและการเรียนรู้ 7) ประเด็น การรู้เท่าทันสื่อของเด็ก 8) ประเด็น การรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ 9) ประเด็นการนำเสนอเกี่ยวกับเพศที่หลากหลาย 10) ประเด็นสื่อลามกอนาจาร 11) ประเด็นการสื่อสารสิ่งแวดล้อม 12) ประเด็นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

1) ประเด็นข่าวลวงข่าวปลอม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันมักมีการนำเสนอข้อมูลที่มีความบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง และยังขาดแหล่งที่มาหรือแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ ส่งผลให้ผู้รับสารเกิด ความเข้าใจผิดและนำไปสู่เจตคติ ความเชื่อ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้

“โซเชียลมีเดียโดยไม่มีแหล่งอ้างอิงที่เป็นความจริง จึงอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดของผู้รับสาร”

2) ประเด็นการโฆษณาและให้ข้อมูลทางการตลาดเกินจริง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าการโฆษณาและให้ข้อมูลทางการตลาดที่เกิดขึ้นนั้น ในด้านผู้ส่งสาร อาจเกิดจากการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือเจตนาของผู้มีอิทธิพลหรือ influencer เนื่องจากส่วนใหญ่มักเป็นผู้ มีชื่อเสียง ที่อาจมีการแสดงสรรพคุณของสินค้าที่เกินความจริง บุคคลผู้มีอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์จึง ควรมีความซื่อสัตย์และตรงไปตรงมาต่อผู้บริโภค เพื่อที่ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ดีและปลอดภัยต่อการใช้งาน ไม่ถูกตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงขายของบนโลกออนไลน์

“ปัจจุบันที่คนไทยมักทำอะไร ๆ หรือเชื่อข้อมูลจาก influencer มากกว่าการหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ที่จะเชื่อเพราะเห็นว่าคนที่แชร์ข่าวนั้นคือคนที่มีความเสี่ยง”

“การสร้าง ความเข้าใจผิดและหลอกลวงผู้บริโภคเป็นสิ่งที่ควรได้รับการแก้ไข เนื่องจากในปัจจุบันมีการขายสินค้าโดยมีการเขียนรายละเอียดและแจ้งวิธีการสั่งซื้อสินค้าไม่ครบ”

3) ประเด็นมารยาทในการสื่อสาร

โดยเฉพาะมารยาทในการสื่อสารในสื่อสังคมออนไลน์ ที่ทำให้เกิดผู้ส่งสารและผู้รับสารจำนวนมากในเวลาพร้อมกัน ดังนั้น การแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ บนสื่อสังคมออนไลน์จึงควรปฏิบัติอย่างระมัดระวังและ คำนึงถึงมารยาททางการสื่อสารและการใช้ถ้อยคำในการแสดงความคิดเห็นบนพื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ของผู้อื่น และจำเป็นต้องเคารพผู้ที่มีความเห็นต่างจากตนเอง ซึ่งหากไม่ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวอาจนำไปสู่ การเกิด “การกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์” หรืออาจนำไปสู่การทำผิดพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ได้ในที่สุด

“การโพสต์ และการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและในสังคมออนไลน์ มีการสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำหยาบคาย ตอบโต้กันด้วยอารมณ์โดยไม่คำนึงถึงเหตุผลเมื่อเผชิญหน้ากับผู้เห็นต่าง”

“เห็นได้ชัดจากการที่ผู้คนไม่มีมารยาทในโลกออนไลน์ เช่น การบูลลี่ การคุกคามทางเพศ”

4) ประเด็นทักษะการสื่อสารระหว่างช่วงวัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าคนไทยส่วนใหญ่ยังขาดทักษะการสื่อสารในการสื่อความหมายอย่าง เหมาะสม ได้แก่ 1) การสื่อสารระหว่างช่วงวัย ในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ให้กับผู้อื่น ซึ่งในบางครั้ง ส่งผลต่อการสื่อความหมายที่ผิดเพี้ยนไปจากเจตนาที่ต้องการ โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ที่ใช้ข้อความในการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ไม่เห็นสีหน้าท่าทางและแววตาระหว่างกัน เพียงแต่มีการ สื่อสารผ่านตัวหนังสือเท่านั้น จึงอาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดกันได้ 2) การเลือกใช้คำให้เหมาะสม โดยส่วนใหญ่มักการใช้ภาษาไทย คำอังกฤษคำซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในด้านทักษะการสื่อสารอีกประการหนึ่ง ซึ่งใน กรณีที่มีการ ใช้คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษในกรณีที่ไม่มีภาษาไทยบัญญัติไว้ก็สามารถทำได้ แต่หากมีคำใน ภาษาไทยที่บัญญัติไว้ก็ควรมีการส่งเสริมให้ใช้ภาษาไทยมากกว่า

“การสนทนากันด้วยตัวเพียงตัวอักษร อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดทางด้านเจตนาได้ง่าย และประกอบด้วยวัยของผู้ใหญ่และเด็กที่ต่างกัน”

“การพัฒนาด้านการสื่อสาร มีวาทศิลป์และศิลปะในการถ่ายทอดเรื่องราว การสื่อสาร ก็จะเป็นไปด้วยดี ไม่มีอุปสรรค สามารถส่งต่อความคิด ผ่านการสื่อสารออกมาได้อย่างตรง ประเด็น”

5) ประเด็นการสื่อสารด้วยภาษามือ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าการสื่อสารด้วยภาษามือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสังคมไทยในการ สร้าง ความเท่าเทียมกันทางสังคม เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนของผู้พิการทางการสื่อสารเพิ่ม มากขึ้นไม่ว่าจะเป็น ทางการพูดและการได้ยิน แต่จำนวนผู้ที่สามารถสื่อสารด้วยภาษามือมี จำนวนไม่มากนัก ทำให้เกิดอุปสรรค เมื่อบุคคลทั่วไปสื่อสารกับผู้พิการ

“หากเราที่เป็นคนทั่วไปสามารถสื่อสารกับผู้พิการทางการสื่อสารแล้วก็จะเป็นการเปิด โอกาส ให้กับเราเองและผู้พิการ”

“บุคคลที่มีความพิการในการสื่อสารยังไม่ได้รับการเข้าถึงมากพอ นำมาสู่การเกิด ปัญหาในการใช้ชีวิตในสังคม”

6) ประเด็นการเข้าถึงนวัตกรรมการสื่อสารและการเรียนรู้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าการให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงนวัตกรรมการสื่อสารของคน ทุกกลุ่มเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากในยุคนี้มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นสิ่ง สำคัญสำหรับ ชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคม แต่พบว่ายังมีคนในสังคมไทยอีกจำนวนไม่น้อยที่ ยังไม่สามารถเข้าถึง นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้ ตลอดจนการเรียนรู้แบบ กระตือรือร้น หรือ Active Learning เป็นสิ่งที่ควรได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนในการสร้าง

การเรียนรู้ให้กับคนในสังคมไทยให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากทำให้ผู้ที่เรียนได้สามารถคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมิน ได้ฝึกทำงานกันเป็นทีม ได้สร้างแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง

“โอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนของตนเองมากที่สุด คิดว่าเป็นการพัฒนา ศักยภาพที่ดีทำให้ผู้เรียนสามารถทำงานร่วมกันกับคนอื่นได้”

7) ประเด็นการรู้เท่าทันสื่อของเด็ก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความสำคัญต่อการรู้เท่าทันสื่อของเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะ การรู้เท่าทันสื่อในยุคดิจิทัลที่เด็กสามารถเข้าถึงสื่อต่าง ๆ ได้โดยง่ายรวมทั้งมีข้อมูลข่าวสาร เกิดขึ้นอย่าง มากมายและถูกนำเสนอผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยปราศจากการควบคุมและ กลั่นกรองการสร้างเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมกับวัยเด็ก ซึ่งหากเด็กและเยาวชนมีการเข้าถึงและการ เปิดรับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อ เจตคติ และพฤติกรรมของพวกเขา ซึ่งส่วน ใหญ่ที่ปรากฏในสังคมไทยมักเป็นพฤติกรรมที่ไม่ พึงประสงค์ ซึ่งควรได้รับการควบคุมดูแลอย่าง เหมาะสม

“แต่ให้เด็กเล่นโทรศัพท์ เด็กก็สามารถเข้าถึงสื่อได้แล้ว โดยไม่มีอะไรมากรองสื่อให้เด็ก ได้รับรู้ในสิ่งที่ควรรู้”

“ควรจะถูกควบคุมให้พวกเขาได้เติบโตมาอย่างเหมาะสม และเสพสื่อที่เหมาะสมกับช่วง วัย”

“การควบคุมสื่อในเด็กจึงเป็นการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ คือการแก้ไขตั้งแต่เนิ่น ๆ และ ผู้ปกครองควรให้ความร่วมมือ”

8) ประเด็นการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความสำคัญต่อการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ เนื่องจากประเทศ ไทย กำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่อ โดยเฉพาะ สื่อใหม่หรือสื่อ สังคมออนไลน์ซึ่งเข้ามามีบทบาทในสังคมไทยในช่วงที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน ผู้สูงอายุจึงประสบกับปัญหาการ เข้าถึงนวัตกรรมและเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านสื่อสังคม ออนไลน์โดยกลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่นั้นเป็นกลุ่มที่ รับสื่อช้าที่สุดในบรรดากลุ่มประชากรทุกช่วง อายุ และมักเข้าใจว่าข้อมูลข่าวสารที่ถูกนำเสนอผ่านสื่อสังคม ออนไลน์เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความ น่าเชื่อถือ จนนำไปสู่การเกิดความเชื่อ เจตคติ และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

“เป็นกลุ่มที่รับสื่อช้าที่สุดในบรรดากลุ่มประชากรทุกช่วงอายุ ทำให้เป็นกลุ่มที่ขาดการ รู้เท่าทันสื่อ และไม่ทันต่อสถานการณ์ต่อกลวงของสื่อต่าง ๆ”

“การเปลี่ยนผ่านข้อมูลจากยุคแห่งอนาล็อกมายังยุคดิจิทัล ซึ่งอาจจะปรับตัวได้ยากในด้วยเรื่องของวัยและความทันสมัยของเทคโนโลยี”

“ผู้สูงอายุพอเห็นอะไรในสื่อออนไลน์ ก็เชื่อโดยที่ไม่รู้ว่าข้อมูลนั้นจริงหรือปลอม”

9) ประเด็นการนำเสนอเกี่ยวกับเพศที่หลากหลาย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารความหลากหลายทางเพศในกลุ่ม LGBTQ+ เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยได้มีกฎหมายพระราชบัญญัติคู่ชีวิต เพื่อรองรับการใช้ชีวิตคู่ของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ แต่กลับปรากฏว่ายังมีการนำเสนอข่าวหรือการสื่อสารเกี่ยวกับผู้มีความหลากหลายทางเพศในลักษณะที่แบ่งแยกความคิดความเชื่อในเรื่องเพศว่าเป็นผู้มีความผิดปกติทางเพศ และผิดธรรมชาติ ซึ่งแตกต่างจากการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับเพศชายและเพศหญิงซึ่งถูกมองว่าเป็นเรื่องปกติตามธรรมชาติ

“การนำเสนอข่าวของสื่อในเรื่อง LGBTQ+ เป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญและได้รับการแก้ไขมากที่สุด เพราะประเด็นนี้เป็นเรื่องที่ถูกถกเถียงกันมานาน และเป็นประเด็นที่มีทั้งผู้สนับสนุนและต่อต้านมากมาย”

10) ประเด็นสื่อลามกอนาจาร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความสำคัญต่อสื่อลามกอนาจารที่มีการแพร่หลายผ่านทางสื่อสังคม ออนไลน์ในปัจจุบันและมีความยากต่อการปิดกั้น ถึงแม้เรื่องเพศสัมพันธ์จะเป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ แต่อาจยังไม่เหมาะสมสำหรับในกลุ่มเด็กและเยาวชน ที่ยังขาดวิจารณญาณและการควบคุมพฤติกรรม อย่างเหมาะสม ซึ่งอาจนำไปสู่การเกิดปัญหาสังคมต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาคุณแม่วัยใสหรือการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร ปัญหาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ปัญหาสุขภาพทางเพศ เป็นต้น

“สื่อเรื่องเพศมีปรากฏในสังคมไทยมานาน”

“ในประเทศไทยมีกรณีปัญหาเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศทางสื่อสังคมออนไลน์ที่มีลักษณะลามก”

11) ประเด็นการสื่อสารสิ่งแวดล้อม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารสิ่งแวดล้อม จากการเข้าสู่ภาวะโลกร้อน และสภาพภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทุกประเทศทั่วโลกได้รับผลกระทบในรูปแบบต่างกัน ออกไป และที่ผ่านมาในสังคมไทยยังขาดการให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร

ประเด็นสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม ทั้งในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่น้อย และในด้านคุณภาพความถูกต้องและครบถ้วนของ ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการรณรงค์ทางสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม

“ปัญหาการสื่อสารเกี่ยวกับการดูแลระบบนิเวศที่ผิดวิธี”

12) ประเด็นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความสำคัญการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ภายใต้สังคมไร้พรมแดน ผ่านสื่อออนไลน์ในปัจจุบัน ที่สามารถทำให้ผู้คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างไร้ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ แต่อย่างไรก็ตามพบว่าในแต่ละพื้นที่ยังคงมีลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่าง กันออกไป ซึ่งกลายเป็นบริบททางการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากการสื่อสาร ระหว่างวัฒนธรรม เกิดขึ้นท่ามกลางความไม่เข้าใจของผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายอาจนำไปสู่การเป็นสาเหตุของ ความขัดแย้งและความไม่เป็นระเบียบของสังคมโลกได้

“เนื่องจากแต่ละวัฒนธรรมหรือแต่ละประเทศนั้นมีแง่มุมและมุมมองที่แตกต่างกัน มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน”

“การสื่อสารระหว่างหรือข้ามวัฒนธรรมจึงเป็นสาเหตุของความขัดแย้งและความไม่เป็นระเบียบได้”

2. แนวทางในการจัดการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคมในปัจจุบันจากมุมมองของนิสิตสาขาการสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรม

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและประเด็นทางสังคมได้ 7 แนวทาง ดังต่อไปนี้

1) การสื่อสารเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ได้แก่ (1) การให้ความรู้กับผู้บริโภคและผู้ที่ชื่นชอบการซื้อขายออนไลน์ทราบถึงข้อเสียของการไม่ตรวจสอบรายละเอียดของสินค้า (2) การให้ความรู้และสร้างความเข้าใจกับกลุ่มเด็กและเยาวชนเรื่องการรู้เท่าทันสื่อ ผ่าน กลไกของสถาบันครอบครัวและโรงเรียน (3) การใช้ active learning ในการพัฒนาอาชีพและศิลปะในการถ่ายทอดเรื่องราว ให้กับเด็กและเยาวชนในรุ่นของ Gen Z และ Gen Alpha (4) การสร้างกระบวนการให้ความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เกี่ยวกับมารยาทในการใช้สื่อ สังคมออนไลน์ (5) การใช้สื่อบุคคลในการสอนและปลูกฝังมารยาทในการใช้สื่อสังคมออนไลน์

(6) สร้างแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตให้เป็นแหล่งเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์และมีชีวิตในทุก ๆ ชุมชน (7) การสร้างความรู้ให้ผู้ปกครองเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อในเด็ก (8) การให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งอ้างอิงและที่มาของข้อมูลข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือ (9) การจัดทำหลักสูตรสอนภาษามือให้กับบุคคลทั่วไป (10) การสร้างความรู้เกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อในกลุ่มผู้สูงอายุผ่านกลไกการเรียนรู้จากสถาบันครอบครัว (11) การเปิดโอกาสให้ที่ผู้เรียนรู้ได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้สูงสุดใน (12) การให้ความรู้และมีมาตรการเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ในประเด็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (13) การเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์ให้กับประชาชน ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม (14) การสื่อสารเพื่อให้ความรู้ในการส่งเสริมและการทำความเข้าใจและเรียนรู้เกี่ยวกับ วัฒนธรรมของชาติอื่น ๆ

2) การสื่อสารเพื่อการสร้างการมีส่วนร่วม ได้แก่ (1) ส่งเสริมการสนทนาในเรื่องของ LGBTQ+ ในหัวข้อที่ทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่อง LGBTQ+ มากขึ้น (2) สร้างกลไกภาคประชาสังคมหรือภาคประชาชนให้เข้ามามีบทบาทในการผลักดันผู้ผลิตสินค้าไม่ให้มีพฤติกรรมการโฆษณาเกินจริง (3) การเข้าร่วมในชุมชนออนไลน์ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ (4) การควบคุมและดูแลตนเองของกลุ่มผู้มีอิทธิพลบนสื่อสังคมออนไลน์

3) การสื่อสารเพื่อการรณรงค์ ได้แก่ (1) การรณรงค์ให้ผู้รับชมรายการซีรีส์วาย ได้เข้าใจถึงความหลากหลายทางเพศมากขึ้น ด้วยการสอดแทรกความรู้และมุมมองเชิงสร้างสรรค์เกี่ยวกับความหลากหลายทางเพศ (2) การสื่อสารและการรณรงค์เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาและการป้องกันการเกิดพฤติกรรมล่วงละเมิดทางเพศเด็ก การค้ามนุษย์เด็ก และสื่อลามกอนาจาร (3) การรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ถูกต้องและเหมาะสมเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศอย่างเหมาะสม (4) องค์กรสื่อควรหันมาให้ความสนใจและนำเสนอภาพเกี่ยวกับ LGBTQ+ ในมุมมองที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

4) การใช้นวัตกรรมการสื่อสาร ได้แก่ (1) การพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปกดแจ้งหากพบเห็นข้อมูลที่บิดเบือน (2) การสร้างแพลตฟอร์มเพื่อเด็กและเยาวชนโดยเฉพาะ ซึ่งจะทำให้สามารถคัดกรองเนื้อหาที่นำเสนอได้อย่างเหมาะสม (3) สร้างนวัตกรรมในรูปแบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เช่น แอปพลิเคชันในมือถือที่ใช้ AI ในการ

ตรวจจับและแปลภาษามือออกมาเป็นคำพูด (4) จัดทำข้อมูลในรูปแบบอินโฟกราฟิก เพื่อให้ข้อมูลและความรู้ เกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูล ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (5) การสร้างโปรแกรมตรวจรูปประโยคภาษาบนโลกออนไลน์อัตโนมัติ

5) การสื่อสารมาตรการควบคุมหรือกฎหมาย ได้แก่ (1) ควรมีคำเตือนก่อนเริ่มรายการว่าผู้ชมควรจะต้องมีอายุเท่าใดจึงจะสามารถรับชม รายการดังกล่าวได้ (2) รัฐบาลควรมีนโยบายและมาตรการควบคุม กำกับดูแล เกี่ยวกับผู้ผลิตสื่อสังคม ออนไลน์ให้มีความเหมาะสม (3) ควรมีหน่วยงานเข้ามาตรวจสอบและควบคุมดูแลอย่างจริงจัง และมีบทบาทชัดเจน (4) ผู้ขายสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ทุกราย ควรได้รับการตรวจสอบร้านในเรื่องของความ น่าเชื่อถือ และจรรยาบรรณ (5) การออกกฎหมายและมีบทลงโทษอย่างจริงจังในการขายของเกินจริง

6) การสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ (1) ครอบครัวและผู้ปกครองก็มีส่วนที่จะต้องดูแลสมาชิกในครอบครัวของตนเองใน การเปิดรับสื่อด้วยความเอาใจใส่และความใกล้ชิด (2) ครอบครัวต้องเข้ามามีบทบาทในการจำกัดเวลาในการอยู่ในโลกออนไลน์หรือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสมาชิกในครอบครัว (3) ผู้สูงวัยควรมีการปรึกษากับบุตรหลานก่อนมีการตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดออนไลน์ (4) การส่งเสริมทัศนคติที่ดีของครอบครัวที่มีสมาชิกเป็น LGBTQ+ ด้วยการสื่อสารและการ พูดคุยกับสมาชิกอย่างตรงไปตรงมา (5) การสื่อสารและการ ตักเตือนของผู้คนรอบตัวเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์

7) การส่งเสริมจริยธรรมทางการสื่อสาร ได้แก่ (1) ผู้มีอิทธิพลในสื่อสังคมออนไลน์หรือ influencer ต้องมีความตระหนักในตนเองอยู่ ตลอดเวลาว่าตนเป็นกลุ่มผู้นำความคิดของผู้อื่น (2) สังคม และภาครัฐ ควรมีการปลูกฝังเรื่องจรรยาบรรณสื่อให้คนที่เป็นนักข่าวทุกคน เข้าใจอย่างแท้จริง (3) ผู้ประกอบการควรมีจรรยาบรรณในการขายสินค้า

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าเป็นประเด็นปัญหาทางสังคมที่ เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ได้แก่ 1) ประเด็นข่าวลวงข่าวปลอม 2) ประเด็นการโฆษณาและให้ข้อมูลทาง การตลาดเกินจริง 3) ประเด็นมารยาทในการสื่อสาร เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและควรได้รับการเอาใจใส่ ดูแลแก้ไขปัญหาผ่านกระบวนการจัดการทางการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานสภาพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2565) ได้ระบุว่า ประเด็นด้านความมั่นคงทางสังคมที่ต้องให้ความสำคัญ และติดตามอย่างต่อเนื่องและ

น่าสนใจ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางไซเบอร์อาทิ แอปพลิเคชันหาคู่การใช้โทรศัพท์หลอกลวง การชวนลงทุนใน Meta Trader 5 (ฟอเร็กซ์) การซื้อขายสกุลเงินดิจิทัล การลงทุนกับโบรกเกอร์ที่ไม่มีการลงทุนจริง การหลอกลวงว่าได้ไปเกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมาย โดยอาชญากรรมที่ประชาชนถูกหลอกมากที่สุด ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับการซื้อสินค้าที่ไม่ได้ รับสินค้า รองลงมาเป็น หลอกทำภารกิจ (เช่น ให้รีวีลสินค้า กดไลก์ Tiktok กดไลก์สินค้า) และหลอกให้กู้เงิน รวมถึงประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค การร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในไตรมาสสอง ปี 2565 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 24.8 และ ร้อยละ 18.2 นอกจากนี้ ควรมีการเฝ้าระวังและตรวจสอบการโฆษณาและมาตรฐานของคลินิกศัลยกรรมเสริม ความงามที่อาจเข้าข่ายหลอกลวงผู้บริโภคที่มาจากช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ โดยการรับเรื่องร้องเรียน สินค้าและบริการในไตรมาสสอง ปี 2565 ของ สคบ. มีจำนวน 4,902 ราย เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ร้อยละ 24.8 โดยด้านที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดคือ ด้านโฆษณา รองลงมาเป็นด้านขาย ตรงและตลาดแบบตรง ด้านฉลาก และด้านสัญญา ตามลำดับ ทั้งนี้ สินค้าและบริการที่ได้รับการร้องเรียน มากที่สุด คือ ร้านอาหาร จากกรณีการโกง Voucher ของร้านอาหารญี่ปุ่นชื่อดังรองลงมาเป็นสินค้าและบริการทั่วไป นอกจากนี้ประเด็นดังกล่าวแล้ว ผลการวิจัยยัง พบว่า ประเด็นปัญหาเรื่อง สื่อลามกอนาจาร ประเด็นการรู้เท่าทันสื่อของเด็ก และประเด็นการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ ยังเป็นประเด็นปัญหาด้านการ สื่อสารที่สังคมยังคงจำเป็นต้องให้การตระหนักและแก้ไขผ่านกระบวนการจัดการทางการสื่อสารที่ เหมาะสม เนื่องจากการล่อลวงละเมิดทางเพศต่อเด็กทางออนไลน์ ที่ในปัจจุบันพบว่าเด็กและเยาวชนตกเป็นเหยื่อขบวนการค้ามนุษย์และการล่อลวงละเมิดทางเพศต่อเด็ก ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก โดยกลุ่มมีฉันทักสร้างโปรไฟล์โซเชียลมีเดียปลอมเข้าไปพูดคุยกับเด็ก และหลอกให้เด็กส่งภาพหรือคลิปไป เปลือยเพื่อนำไปใช้ส่วนตัวหรือนำไป เผยแพร่บนระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งเด็กอาจถูกนำรูปภาพหรือวิดีโอดังกล่าวมาขูกรังแกเพื่อเรียกเงิน หรือหลอกให้มาถูกละเมิดซ้ำอีก (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐกาญจน์ สุกรัตน์เมธี และนุชประภา โมกข์ศาสตร์ (2562)

ศึกษาเกี่ยวกับ การรู้เท่าทัน สื่อสังคม ออนไลน์ของเยาวชนเพื่อการเป็นพลเมืองในสังคมประชาธิปไตย พบว่า ตัวชี้วัดการรู้เท่าทันสื่อสังคม ออนไลน์ของเยาวชนในสังคมประชาธิปไตย ออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ การรับข้อมูลเข้า และการส่งข้อมูล ออกโดยตัวชี้วัดเกี่ยวกับ “การรับข้อมูลเข้า” ประกอบด้วยการมีทักษะในการเข้าถึงข้อมูล (Access) โดย สามารถเลือกรับข้อมูล ข่าวสารและสื่อการเมืองจากแหล่งที่หลากหลาย ทักษะในการวิเคราะห์และประเมิน ข้อมูล (Analyze and Evaluate) คือสามารถแยกความจริงออกจากความเห็น สามารถวิเคราะห์ ความ น่าเชื่อถือของข้อมูลและการตระหนักในหน้าที่พลเมือง คือสามารถร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อพบเห็นการทำผิดกฎหมาย

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า แนวทางในการจัดการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหาและประเด็นทางสังคม คือ (1) การสื่อสารเพื่อให้ความรู้และความเข้าใจ (2) การสื่อสาร เพื่อการสร้างการมีส่วนร่วม (3) การสื่อสาร เพื่อการรณรงค์ (4) การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการสื่อสาร (5) การใช้มาตรการควบคุมหรือกฎหมาย (6) การสื่อสารระหว่างบุคคล (7) จริยธรรมทางการสื่อสาร นั้น ได้มีการใช้แนวทางการแก้ปัญหาผ่านกลไกของพื้นที่ สาธารณะทางการสื่อสารตามแนวคิดของ Habermas (กาญจนา แก้วเทพ, 2554; กาญจนา แก้วเทพ และสมสุข หินวิมาน, 2551) ที่เสนอว่า บทบาทหน้าที่ของพื้นที่สาธารณะต่อมิติด้าน สังคมและวัฒนธรรม จำแนกได้ 7 ประการ ดังนี้ (1) พื้นที่ผลิต แลกเปลี่ยน ปะทะประสาน และกระจายดังของข้อมูลข่าวสารด้านสังคมและวัฒนธรรม (2) พื้นที่สร้าง ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้คนในชุมชน/ สังคม (3) พื้นที่เชื่อมต่อระหว่างปัจเจกกับชุมชน ส่งผลให้เกิดการระดม สรรพ กำลังหรือความช่วยเหลือระหว่างกัน (4) พื้นที่ผลิต แพร่กระจาย บริโภค และผลิตซ้ำทาง วัฒนธรรม ของชุมชน (5) พื้นที่แสดงออก/ เรียกร้อง/ ทำทนาย/ ต่อสู้/ ช่างชิงอำนาจในการ นิยามเกี่ยวกับบทบาท สถานภาพ และอัตลักษณ์ศักดิ์ศรีในมิติต่าง ๆ (6) พื้นที่สำหรับสลาย ความบาทหมาง/ ข้อขัดข้องหมองใจ/ ปลดปล่อยความเครียดของคนในชุมชน/ สังคม (7) พื้นที่ สำหรับสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกัน (Inter subjectivity) ของผู้คน สอดคล้องกับการ วิจัยของ กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้ และอาแว มะแส (2561) ที่พบว่า รูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ที่ เกี่ยวกับการจัดการปัญหาความรักบนเฟซบุ๊ก 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) แบบบิดามารดา 2) แบบพี่น้อง 3) แบบเครือญาติและ 4) แบบเพื่อน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ตรัยรัตน์ ปลื้มปิติชัยกุล และวรางคณา นิยมฤทธิ์ (2562) ที่พบว่า พลังของสื่อมวลชนยังได้ส่งผลกระทบให้เกิดการ ตื่นตัวในการคิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน

มิติทางด้านประเด็นทางด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการจัดการข้อมูลข่าวสารและการบริหารทิศทางของการวางแผนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงผลการวิจัยของ ฐิริพัฒน์ แก้วตาธนวัดนา (2561) พบว่า การหาความสมดุลของการจำกัดเสรีภาพของสื่อสารมวลชนเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ เสรีภาพของสื่อสารมวลชนยังคงเป็นหลักสำคัญเพื่อบริหารจัดการสังคมให้เป็นไปโดยผาสุก ดังนั้น สื่อสารมวลชนต้องพัฒนาตนเองในด้านศักยภาพ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ รวมถึงความเข้มแข็งของเจตนารมณ์ที่จะดีแผ่ข้อเท็จจริงหรือการแสดงความคิดเห็นของประชาชน ตลอดจนจิตสำนึกในการหวงแหน ปกป้องเสรีภาพของประชาชนเอง

ในประเด็นปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ พัทธราภา เอื้ออมรวิช (2560) ที่เสนอว่า การสื่อสารของบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันอาจจะมีอุปสรรคในการสื่อสารซึ่งการจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้นั้น คู่สื่อสารจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่จะต้องเรียนรู้และยอมรับถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคู่สื่อสารของตนเองเพื่อประสบความสำเร็จในการสื่อสาร ส่วนประเด็นการสื่อสารสิ่งแวดล้อมนั้น รัชชนก สอนสีดา (2560s) พบว่า รูปแบบการสื่อสารในการอนุรักษ์ลำน้ำมวกเหล็ก ส่วนใหญ่ใช้ “การสื่อสารในระดับชุมชน” เป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดในการเผยแพร่ความรู้และสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ลำน้ำมวกเหล็ก เน้นการสื่อสารสองทางประเด็นเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการให้ความรู้ ความคิดเห็น และการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ลำน้ำมวกเหล็ก โดยผ่านสื่อบุคคลและสื่อกิจกรรมเป็นหลัก โดยแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อการอนุรักษ์ลำน้ำมวกเหล็ก มี 3 ขั้นตอน คือ การจัดตั้งคณะทำงาน การปฏิบัติการสื่อสาร และการขยายแนวร่วมทั้งในระดับชุมชนและระดับจังหวัด

ตลอดจนแนวทางการแก้ปัญหาด้วยกลไกการใช้จริยธรรมทางการสื่อสารซึ่ง ตรีรัตน์ ปลื้มปิติชัยกุล (2561) นำเสนอเกี่ยวกับจริยธรรมการสื่อสารในยุคสื่อใหม่ว่า ในยุคของการเปลี่ยนแปลง ของโลกปัจจุบัน ได้ก่อให้เกิดการขับเคลื่อนและการพัฒนาทางสังคม เทคโนโลยีอย่างเติบโตกว้างขวาง โดยการเจริญเติบโตนี้ได้ขยายปริมาณผลกระทบครอบคลุมหลากหลายมิติทั้งในเชิงเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม รวมไปถึงมิติทาง “การสื่อสาร” ซึ่งมีความสำคัญต่อมนุษย์อย่างยิ่งจนเราอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นกลไก ในการขับเคลื่อนแห่งสังคมที่ทำให้สังคม

ดำเนินไปได้อย่างไม่หยุดยั้ง เนื่องจากการสื่อสารเป็นทั้งเครื่องมือ และวิธีการในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งต่อปัจเจกบุคคล ต่อองค์กรและต่อสังคม ด้วยเหตุนี้เอง แนวทางจริยธรรมการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่นักวิชาชีพด้านการสื่อสาร หรือแม้แต่ผู้คนทั่วไปต้องพึงระลึก ตระหนักถึงหลักการทางจริยธรรมที่ควรปฏิบัติให้มาก เช่นเดียวกับ สายน้ำผึ้ง รัตนงาม และคณะ (2565) เสนอว่า แนวคิดการสื่อสารเพื่อการพัฒนาสังคมที่มุ่งเน้นให้คนในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง ปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรม เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาในทุกแง่มุมและทุกระดับ และการให้กลุ่มคนทุกกลุ่มในทุกบทบาทได้มีส่วนร่วมพัฒนาสังคมอย่างเท่าเทียม ดังนั้น แนวทางการสื่อสารเพื่อพัฒนาสังคมในยุคปัญญาประดิษฐ์จึงมีหน้าที่จูงใจให้คนในสังคมเปลี่ยนวิถีชีวิต และตัดสินใจเข้าร่วมการพัฒนาสังคมอย่างจริงจัง การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ยังประโยชน์ต่อสังคมนั้น ๆ ได้อย่างมหาศาล แต่การสื่อสารในทางที่ผิด บิดเบือนความจริง ย่อมส่งผลเสียต่อการพัฒนาสังคมเช่นกัน ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารควรพิจารณาควบคู่กับหลักกาลามสูตร ซึ่งเป็นพระสูตรแสดงหลักวิธีปฏิบัติในเรื่องที่ควรสงสัย คัดกรองข้อมูลจากการสื่อสาร และนำเหตุผลมายืนยันความถูกต้องรวมถึงต้องตระหนักถึงข้อมูลจากการสื่อสารด้วยการพิจารณาอย่างรอบคอบ มีสติ ไตร่ตรองอย่างรอบคอบ เพื่อนำไปใช้พัฒนาสังคมได้อย่างสร้างสรรค์ต่อไป

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ประเด็นปัญหาทางสังคมผ่านการตระหนักของนิสิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ได้แก่ (1) ประเด็นข่าวลวงข่าวปลอม (2) ประเด็นการโฆษณา และให้ข้อมูลทางการตลาดเกินจริง (3) ประเด็นมารยาทในการสื่อสาร (4) ประเด็นทักษะการสื่อสาร ระหว่างช่วงวัย (5) ประเด็นการสื่อสารด้วยภาษามือ (6) ประเด็นการเข้าถึงนวัตกรรมการสื่อสารและ การเรียนรู้ (7) ประเด็นการรู้เท่าทันสื่อของเด็ก (8) ประเด็นการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ (9) ประเด็น การนำเสนอเกี่ยวกับเพศที่หลากหลาย (10) ประเด็นสื่อลามกอนาจาร (11) ประเด็นการสื่อสาร สิ่งแวดล้อม (12) ประเด็นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยมีแนวทางในการจัดการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและประเด็นทางสังคม คือ (1) การสื่อสารเพื่อให้ความรู้และความเข้าใจ (2) การสื่อสารเพื่อ การสร้างการมีส่วนร่วม (3) การสื่อสารเพื่อการณรงค์ (4) การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการสื่อสาร (5) การใช้มาตรการควบคุมหรือกฎหมาย (6) การใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล (7) จริยธรรมทางการสื่อสาร

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการตระหนักรู้เกี่ยวกับประเด็นทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ได้แก่ (1) ประเด็นข่าวลวงข่าวปลอม (2) ประเด็นการโฆษณา และให้ข้อมูลทางการตลาดเกินจริง (3) ประเด็นมารยาทในการสื่อสาร (4) ประเด็นทักษะการสื่อสาร ระหว่างช่วงวัย (5) ประเด็นการสื่อสารด้วยภาษามือ (6) ประเด็นการเข้าถึงนวัตกรรมสื่อสารและการเรียนรู้ (7) ประเด็นการรู้เท่าทันสื่อของเด็ก (8) ประเด็นการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ (9) ประเด็น การนำเสนอเกี่ยวกับเพศที่หลากหลาย (10) ประเด็นสื่อลามกอนาจาร (11) ประเด็นการสื่อสาร สิ่งแวดล้อม (12) ประเด็นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ดังนั้น วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม รวมถึงสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนด้านการสื่อสารควรมีการสร้างการตระหนักรู้และสร้างความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ทั้ง 12 ประเด็น เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรมมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละประเด็น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า แนวทางในการจัดการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและประเด็นทางสังคม คือ (1) การสื่อสารเพื่อให้ความรู้และความเข้าใจ (2) การสื่อสารเพื่อ การสร้างการมีส่วนร่วม (3) การสื่อสารเพื่อการรณรงค์ (4) การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการสื่อสาร (5) การใช้มาตรการควบคุมหรือกฎหมาย (6) การใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล (7) จริยธรรมทางการสื่อสาร

ดังนั้น วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม รวมถึงสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนด้านการสื่อสาร ควรมีการสอนหรือการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างถูกต้องและเหมาะสม เช่น (1) ควรมีการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างถูกต้องและ เหมาะสมให้กับประชาชน (2) ควรมีการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อให้กับประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มเด็กและ

เยาวชน ในทุกแหล่งการเรียนรู้ 3) ควรมีการส่งเสริมจรรยาบรรณและมารยาทในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ควบคู่ไปกับการ ใช้มาตรการควบคุมทางกฎหมาย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยถึงแนวทางในการจัดการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาสังคมอย่างหลากหลายและเป็นวงกว้าง ตลอดจนการศึกษาความคิดเห็นและเจตคติของประชาชนในสังคมไทยเกี่ยวกับปัญหาสังคม ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร และแนวทางการจัดการการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาสังคมรูปแบบต่าง ๆ ในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้ และอาแว มะแส. (2561). การสร้างแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมบนเพชบุ๊คสำหรับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิง. วารสารพัฒนาสังคม, 20(1), 97-118.

กาญจนา แก้วเทพ และคณะ. (2554). สื่อเก่า สื่อใหม่ ใจเชื่อมร้อย. ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์. กรุงเทพมหานคร.

กาญจนา แก้วเทพ และสมสุข หินวิมาน. (2551). สายธารแห่งนักคิดทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองกับสื่อสารศึกษา. สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์. กรุงเทพมหานคร.

กรุงเทพธุรกิจ. (2562). แนะนำ 9 วิธีรับมือ เมื่อลูกโดน ‘บูลลี่’ ที่โรงเรียน. เรียกใช้เมื่อเมื่อ พ ฤ ช ภา ค ม 2 8 , 2 5 6 4 , จ าก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/858979>

กรมสุขภาพจิต. (2564). กรมสุขภาพจิตร่วมกับสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดลบูรณาการทางวิชาการสื่อสารแรงงานข้ามชาติ เพื่อลดปัญหาสังคมจากการระบาดโควิด 19. เข้าถึงเมื่อ พ ฤ ช ภา ค ม 2 8 , 2 5 6 4 , จ าก <https://www.dmh.go.th/covid19/news2/view.asp?id=41>

คมสันต์ เกียรติรุ่งฤทธิ์. (2560). ปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่นำมาสู่การฆ่าตัวตาย. ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี, มหาวิทยาลัยมหิดล. เข้า ถึง เมื่อ 2 8 , 2 5 6 4 , จ าก <https://www.rama.mahidol.ac.th/ramachannel/article>

- ตรัยรัตน์ ปลื้มปิติชัยกุล และวรางคณา นิยมฤทธิ์. (2562). การสื่อสารในภาวะวิกฤต: กรณีศึกษาเหตุการณ์กราดยิงที่นครราชสีมา. วารสารสารสื่อศิลปะ, 2(3), 1-8.
- เดอะแมทเทอร์. (2564). ปัญหาการสื่อสารใน ศบค. และคำชี้แจงจาก ‘ทวิศิลป์’. เรียกใช้เมื่อ พฤษภาคม 28, 2564, จาก <https://thematter.co/social/politics/ccsa-covid19-communication-problem/132631>
- ณัฐกาญจน์ ศุภรัตน์เมธี และนุชประภา โมกข์ศาสตร์. (2562). การรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ของเยาวชนเพื่อการเป็นพลเมืองในสังคมประชาธิปไตย. สำนักวิจัยและพัฒนา, สถาบันพระปกเกล้า.
- ประชาไท. (2554). การสื่อสารเพื่อสานสันติภาพในการลดความขัดแย้ง. เข้าถึงเมื่อ พฤษภาคม 28, 2564, จาก <https://prachatai.com/journal/2011/04/34014>
- พัชรภา เอื้ออมรวนิช. (2560). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม. วารสารวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2(3), 97-102.
- ภุริพัฒน์ แก้วตาธนาวัฒนา. (2561). นวัตกรรมการสื่อสารดิจิทัลเกี่ยวกับกฎหมายสื่อสารมวลชน เพื่อส่งเสริมพัฒนาสังคมไทย. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 7(1), 118-130.
- รัชชนก สอนสีดา. (2559). การพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อการอนุรักษ์ลำน้ำมวกเหล็กอย่างยั่งยืน. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ฉบับพิเศษ, 183-189.
- สายน้ำผึ้ง รัตนงาม, พระมหาประกาศิต ฐิติปสิทธิกร, พระปลัดประพจน์ อยู่สำราญ และพระเจริญพงษ์ วิชัย. (2565). การสื่อสารเพื่อพัฒนาสังคมในยุคปัญญาประดิษฐ์. วารสารวามัญทองแหวกพุทธศาสตร์ปริทรรศน์, 9(1), 179-190.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). ความเคลื่อนไหวทางสังคม. ภาวะสังคมไทย, 20(4), 3-40.