

การศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าผ่านสื่อเฟซบุ๊ก

Examining Communication Elements with Depression Patients Via Facebook Platform

อรสิริ พาณิช¹

ดร.มนต์ ขอเจริญ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารของผู้ส่งสาร/ผู้รับสารของแฟนเพจโรคซึมเศร้า ลักษณะการใช้สื่อเฟซบุ๊กเป็นช่องทางในการสื่อสารของแฟนเพจโรคซึมเศร้า และเนื้อหา/รหัส ในการสื่อสารของแฟนเพจโรคซึมเศร้า โดยทำการศึกษาจากการวิเคราะห์เอกสาร เพจ Introvert ซึมเศร้า แต่หายได้ by ตู เพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และสัมภาษณ์ แอดมินเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู จำนวน 1 ท่าน

ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของผู้ส่งสารและผู้รับสารเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู มีลักษณะผู้ป่วยกับผู้ป่วยสื่อสารกันเอง โดยเลือกใช้วิธีการรักษาแบบแพทย์ทางเลือกเป็นหลักในการสื่อสาร ซึ่งตัวผู้ป่วยเองเป็นหัวใจสำคัญในการรักษาใจตนเอง ข้อมูลที่ใช้สื่อสารมาจากประสบการณ์ของผู้ส่งสารที่เคยป่วยเป็นโรคซึมเศร้า และเรียนรู้วิธีการรักษาตนเองจนหายจนตกผลึก กลายเป็นความรู้ แต่สิ่งหนึ่ง ที่ไม่สามารถห้ามได้ คือ หมอไม่ใช่ผู้ที่มีความรู้เรื่องโรคซึมเศร้าเพียงผู้เดียว ฉะนั้นเมื่อเราเกิดความศรัทธาขึ้นกับใครสิ่งก็ตามมาก็จะเป็นความเชื่อใจ เมื่อผู้รับสารศรัทธาในตัวผู้ส่งสารจึงมีความเชื่อใจว่าสารที่ได้รับนั้นจะต้องเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์และเป็นความรู้ องค์ประกอบการสื่อสารเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีลักษณะการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความห่วงใย เนื่องจากผู้ส่งสารไม่ได้ทำการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าโดยเฉพาะ แต่เป็นการสื่อสารข้อมูลความรู้เรื่องสุขภาพต่างๆ ที่เป็นกลางให้กับประชาชน ดังนั้นรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้สื่อสารจะมีความเป็นกลาง ไม่เอียงไปทางใดทางหนึ่งและด้วยผู้ส่งสารเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ใช้การรักษาแบบแพทย์ปัจจุบันเป็นจุดยืนในการสื่อสารซึ่งอาจเหมาะสม กับผู้รับสารทุกๆ ไปแต่อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับสารที่เป็นผู้ป่วยโรคซึมเศร้า

ในส่วนผลการศึกษาของสื่อและช่องทางการสื่อสาร พบว่า เพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู ผู้ส่งสารสามารถรู้ผลตอบรับของผู้รับสารได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการแสดงความคิดเห็น หรือแชท ซึ่งใช้เป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือการกด

¹ นักศึกษาลัทธิตรีนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ไลค์ หัวใจ ทำให้เรารู้ว่าผู้รับสารมีความสนใจในเรื่องนี้เป็นพิเศษและที่เป็นจุดเด่นจริงๆ ของเฟซบุ๊ก คือ วิเคราะห์ข้อมูลหลังบ้าน เช่น การมีส่วนร่วมในการพูดคุยส่วนตัวกับแอดมินเพจ ซึ่งจะทำให้ผู้ส่งสารรู้ความต้องการ สิ่งที่เป็นปัญหา หรือความสนใจของผู้รับสารได้เป็นอย่างดี และเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารอย่างหนึ่งที่หน่วยงานกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เลือกใช้เป็นช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งประชาชนสามารถติดตามข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊กได้โดยไม่ต้องเข้ามาติดต่อที่หน่วยงาน และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมผ่านทางแชทได้ตลอด 24 ชั่วโมง การใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารจะง่ายและสะดวกกว่าการเข้ามาติดต่อที่หน่วยงาน

หลังการศึกษาเนื้อหา/รหัส ของเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายใจได้ by ตู มีหัวใจสำคัญในเรื่องที่จะสื่อสาร 2 ประการ ประการแรก คือ ผู้ป่วยโรคซึมเศร้าต้องการกำลังใจในการทำกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินชีวิต และประการที่สอง คือ ตัวผู้ป่วยเองเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาใจและก้าวผ่านทุกเรื่องไปได้ด้วยตนเอง สารที่ใช้สื่อสารเพื่อให้กำลังใจของเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นสารที่ถูกออกแบบมาเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับสาร และเนื่องด้วยความเชี่ยวชาญของผู้ส่งสารทำให้รู้ว่าสิ่งที่ผู้ป่วยโรคซึมเศร้าต้องการนั้น คือ การรับฟัง ความรักกำลังใจและการพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะเรื่องพลังของความรักเป็นสิ่งที่สามารถทำให้ผู้ป่วยโรคซึมเศร้าหายจากสิ่งที่เป็นอยู่ได้ หากผู้ป่วยโรคซึมเศร้าหันกลับมารักตนเองจะทำให้มีพลังกายพลังใจในการพัฒนาตนเองหรือเยียวยาใจตนเองให้พบเจอแต่สิ่งที่ดี

องค์ประกอบการสื่อสารที่จะทำให้การสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าผ่านสื่อเฟซบุ๊กนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้ส่งสารควรมีอัตลักษณ์ความเป็นผู้ป่วยโรคซึมเศร้าและสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้รับสารผ่านเฟซบุ๊กได้จริงโดยมีบทบาทหน้าที่เป็นแอดมินเพจ และสารที่ใช้ในการสื่อสารควรมาจากประสบการณ์ตรงบูรณาการร่วมกับการแพทย์สมัยใหม่ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้นั้นจะทำให้ผู้รับสารเกิดความศรัทธาในตัวผู้ส่งสารและนำไปสู่การเปิดรับข้อมูลเพื่อนำความรู้ที่ได้มาช่วยพัฒนาตนเองในด้านการให้กำลังใจ การรักตนเอง จนนำมาสู่หนทางที่ผู้ป่วยโรคซึมเศร้าสามารถเยียวยาใจตนเองได้

Abstract

The main purpose of this research study is to understand how encoder (sender) and decoder (receiver) of the mental depressive disorder, on other words, clinical depression communicates. The use of Facebook fan page of the depression patient, content and coding behind each message. By studying and analyzing the content and information from the page, Introvert Suem Sao Tae Hai Dai (ซึมเศร้าแต่หายใจได้) by Tu (ตู) and Department of Mental Health fan

page. Besides, the chapter feature a message interview from one of the admins from ชีมนเศรร้าแต่ หายได้ by ตู่ for resolve into element.

Regards to the study, the majority of sender and receiver of Introvert page ชีมนเศรร้าแต่ หายได้ by ตู่ is that fan page's patient have a characteristic that are likely to communicate with each other. Alternative Medical System is the very first of treatment options that patients choose in this study. Hence, the mind of patients is the heart in healing themselves. The data used to communicate is based from the experience of patients with depression and by learning to heal themselves until it crystallizes into knowledge. It is universally undeniable that doctor is not the only person who have experiences and acknowledge the mental depression disorder. Therefore, when we have faith or believe in one heart, trust will follow. It can be said that when receiver have faith in sender, thus, the receiver will believe that what sender said or give are something important and useful. Meanwhile, the communication process from the Department of Mental Health are remoted and distant. The Department of Mental Health gives information in a neutral way as that's why it is more effective to the normal patient not the mental depression disorder.

According to the study of communication and media, sender from the page: Introvert ชีมนเศรร้าแต่ หายได้ by ตู่ can attentively responses and interact to what receivers communicates through comment and directly via messenger chat. Also, the heart and like can be count as a symbol that this the topic is essential than the other. Further, the highlight of Facebook is that it allows user to analyze the data insight. This is why the Department of Mental Health choose Facebook to be the main channel in conveying information to people. That people can reach out to the anytime 24 hours without contacting directly at the organization.

In conclusion, the study of the communication process of mental depressive encoder and decoder from Facebook page: Introvert ชีมนเศรร้าแต่ หายได้ by ตู่ reflect the two keys point. First, the mental disorder patient desire for encouragement, inspiration and cheering in passing all the hard time in their everyday life. Second, the patient, themselves is the important element to heal themself, to have courage in dealing and come across any obstacle in their live. Hence, content and information from the Department of Mental Health design to fit well with what those patient are looking for that is, someone to hear their heart out, listening love and self development, especially the power of love can make mental depression be recover, if the patients. Turn to be

self love, make themselves to be more body and mental power in self. Development or mental curing to meet better things.

The component of communication. That make mental depression potent communicate to ward. Facebook effectively : sonder should have mental depression identity and can give actual advice to receiver via Facebook, In the role of page administrator; and the messages should be form the direct experiences, Integrated with modern medical techniques, the result will make receiver have the faith in sender, And make information receiving for bring knowledge back to develop themselves; for encouragement, Self love, And make mental depression patient can self healing

บทนำ

“วันนี้ได้รับยามาเทียบแต่สุดท้ายคนที่จะรักษาเราได้คือกำลังใจของเราเอง คุณหมอกล่าว เช่นนั้นค่ะ แต่เราหวังว่า วันหนึ่งเราจะใช้ชีวิตที่เหลืออย่างมีค่า ขอขอบคุณที่สร้างพลังใจและมิตรภาพที่อบอุ่น”

ประโยคที่กล่าวข้างต้นเป็นการแสดงความคิดเห็นของผู้รับสารเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู ที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารที่ผู้ส่งสารเข้าใจถึงภาวะที่ผู้ป่วยโรคซึมเศร้าต้องเผชิญอยู่ซึ่งอาการป่วยโรคซึมเศร้าไม่ใช่ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายแต่หากป่วยที่ใจเมื่อใจได้รับการรักษาจะส่งผลให้ร่างกายแข็งแรงตามไปด้วย ดังที่ ผู้ส่งสารเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู มีวิธีการสื่อสารที่สามารถสร้างกำลังใจให้กับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าได้ เห็นได้ชัดเจนว่าการสื่อสารมีความสำคัญในการสร้างกำลังใจให้กับผู้ป่วยเมื่อมีการสื่อสารที่ถูกวิธี จึงนำเสนอใจว่าเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู มีองค์ประกอบการสื่อสารอย่างไรที่ทำให้ผู้รับสารได้รับกำลังใจ โดยเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู มีการอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมีความต่อเนื่อง และมีผู้กดติดตามในจำนวนที่เหมาะสมแอดมินเพจสามารถสอบถามพูดคุยได้จริง ภาพรวมของเพจจึงมีความน่าเชื่อถือที่จะทำการศึกษา

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาสุขภาพจิตของประเทศ การพัฒนาวิชาการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยีการส่งเสริม ป้องกันปัญหา ยาเสพติด บำบัดรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพ รวมทั้งจัดให้มีบริการด้านสุขภาพจิตแก่ผู้ป่วย ผู้มีปัญหาสุขภาพจิตและประชาชน ซึ่งรวมไปถึงการสร้างเฟซบุ๊กแฟนเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขที่ใช้เป็นช่องทางการสื่อสารออนไลน์ในการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับโรคซึมเศร้า ซึ่งการสื่อสารของเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีการสื่อสารกับกลุ่มผู้ป่วยจิต

เวชในลักษณะการให้กำลังใจ ซึ่งความเข้าใจในข้อมูลนี้จะเป็นฐานคิดสำคัญที่จะเป็นแนวทางในการศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าผ่านสื่อเฟซบุ๊ก ต่อไป และเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องสุขภาพจิตและผู้ป่วยจิตเวชโดยตรงข้อมูลที่จะทำการศึกษาก็มีความน่าเชื่อถือ

แม้ว่าโลกในปัจจุบันจะมีการพัฒนาไปอย่างไม่หยุดนิ่งโดยเฉพาะด้านการสื่อสารที่เรียกว่ารวดเร็วปานใจคิดนั้นก็ถือว่าตอบโจทย์ให้คนยุคนี้ แต่ในขณะเดียวกันการสื่อสารที่รวดเร็ว มักมีเรื่องตรม่าเกิดขึ้นไม่เว้นแต่ละวัน ซึ่งผู้ถูกกล่าวถึงนั้นอาจมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคซึมเศร้าได้ แพทย์หญิง มจรดา สุวรรณโพธิ์ ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ได้กล่าวว่า การตรม่ากันบนโซเชียลมีเดีย หรือโลกออนไลน์นั้นก็เป็นอย่างหนึ่งสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนไทยเป็นโรคซึมเศร้ากันมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใหญ่ที่ต้องการสร้างตัวตนต้องการการยอมรับ และเมื่อไม่เป็นที่ยอมรับตามที่หวังก็จะเกิดความเครียด จนเป็นจุดเริ่มต้นของการเป็นโรคซึมเศร้าในที่สุด (ที่มา : เว็บไซต์กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2562)

ผู้คนส่วนใหญ่ให้ความสนใจโลกบนเฟซบุ๊กมาก เนื่องจากเฟซบุ๊กสามารถสร้าง “ความเป็นจริงเทียม” (Artificial Reality) ที่ผู้ใช้สามารถหลบซ่อนเรื่องราวร้าย ๆ ที่เกิดขึ้นหรืออะไรก็ตามที่พวกเขาอยากเปิดเผยหรือปกปิดทุกอย่างสามารถสร้างขึ้นมาได้ ผลตามมามีผู้ที่ติดตาม จะเสพและจดจำแต่เรื่องราวดี ๆ แต่เมื่อมันมากขึ้นเรื่อย ๆ จนนำมาสู่การเปรียบเทียบกับตนเองจึงทำให้เข้าสู่ภาวะความกดดัน ความวิตกกังวล ความอยากมียากได้เหมือนคนอื่น สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียด รู้สึกตนเองไร้คุณค่า ยังไม่ดีพอ และหมกมุ่นอยู่กับความเสียใจเศร้าโศกกังวลกับเรื่องต่างๆ ในเฟซบุ๊กมากกว่าที่จะปล่อยมันให้ผ่านไป

เฟซบุ๊กไม่ใช่โรคระบาดและตัวมันเองไม่ใช่เชื้อโรคในทางการแพทย์ แต่เฟซบุ๊ก คือ “ปรากฏการณ์” ที่สามารถเชื่อมต่อกับผู้คนทั่วโลกได้อย่างที่ไม่มีสื่อไหนทำได้มาก่อน เฟซบุ๊กเป็นสื่อที่ยอดเยี่ยมที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ใหม่ๆ กับคนทั่วโลกได้ จากเหตุการณ์การฆ่าตัวตายของดาราดาวและนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยหลายรายในช่วงเวลาไล่เลี่ยกันที่ผ่านมาก่อให้เกิดกระแสตื่นตัวเกี่ยวกับโรคซึมเศร้า ในสังคมไทย และคงปฏิเสธไม่ได้ว่าในปัจจุบันเฟซบุ๊กได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต หากมองเพียงผิวเผิน เฟซบุ๊กอาจมอบความบันเทิงให้เราแต่มีหลายงานวิจัยพบว่ามันมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ผู้คนที่เสพข้อมูลข่าวสารในเฟซบุ๊กจำนวนมาก ๆ จะมีความเสี่ยงต่อสภาวะโรคซึมเศร้า เนื่องจากการสื่อสารที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อจิตใจแต่อาจไม่ใช่ด้านลบแค่เพียงอย่างเดียวด้านดีที่ได้รับจากการเสพข้อมูลก็มี จึงเป็นที่น่าสนใจว่าผลกระทบจะเป็นอย่างไรน่าจะขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร (ผู้ที่โพสต์) ผู้รับสาร (ผู้ที่เข้าชม) หากมีการสื่อสารที่ถูกวิธีเฟซบุ๊กน่าจะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ไม่มากนักน้อย ทำให้การศึกษาในเรื่องนี้จึงมุ่งไปที่การสื่อสารขณะที่คำว่าสื่อสารได้แบ่งองค์ประกอบตามแนวคิด เดวิด เค. เบอร์โล ที่แบ่งองค์ประกอบของการสื่อสารเป็น ผู้ส่งสาร

(Sender) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) และที่สำคัญผู้ส่งสารจะต้องเป็นที่น่าเชื่อถือในใจของผู้รับสาร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษาระหว่าง 2 เพจ คือ เพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู และเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลบนเพจเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาอธิบายเป็นแนวทางในการวิเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าผ่านสื่อเฟซบุ๊ก

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง การศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าผ่านสื่อเฟซบุ๊ก ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารของกลุ่มเฟซบุ๊กแฟนเพจโรคซึมเศร้ากับผู้ป่วยโรคซึมเศร้า
2. เพื่ออธิบายแนวทางการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าผ่านสื่อเฟซบุ๊ก

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบการสื่อสาร

ปรมะ สตะเวทิน (2540) กล่าวว่า การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง นอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่เป็นความจำเป็นเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ มนุษย์อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของตนและเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานการติดต่อของมนุษย์และยังเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการสังคมยังมีความสลับซับซ้อนมากเพียงใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้นการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคมที่นำมาซึ่งความสับสนก่อให้เกิดความไม่เข้าใจแก่สมาชิกของสังคมย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งองค์ประกอบการสื่อสารมีปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการ ตามหลักทฤษฎี “SMCR” ของ เดวิด เค. เบอร์โล (ที่มา: เว็บไซต์บ้านจอมยุทธ, 2543) ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และสื่อหรือช่องทาง จากการศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบของการสื่อสารนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกทฤษฎีการสื่อสารของเดวิด เค. เบอร์โล เป็นแนวคิดหลักในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารที่แอดมินกลุ่มแฟนเพจโรคซึมเศร้าใช้ ควรมีองค์ประกอบอย่างไรบ้างที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

การสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้า

การสื่อสารเป็นกลไกสำคัญในการถ่ายทอดข่าวสาร ความรู้ ความคิดเห็นระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร สาธารณะผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อพื้นบ้าน เป็นต้น เพื่อ

นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่ผู้ส่งสารได้วางเป้าหมายไว้ ในปัจจุบันการสื่อสารเข้ามามีบทบาทต่อกระบวนการทางสังคม ในทุกภาคส่วน รวมทั้งเพื่อประโยชน์ต่อการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้า การสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้า ทางารแพทย์ต้องอาศัยทักษะต่างๆ โดยเลือกใช้ประสมประสานให้เหมาะสมตามประเภทของการสื่อสาร โดยมีทักษะที่สำคัญ ดังนี้ 1. การใช้ภาษาท่าทาง 2. การตั้งคำถาม 3. การทวนซ้ำสรุปความ 4. การเงี่ยบ 5. การให้กำลังใจ 6. การให้ข้อมูล 7. การสะท้อนความรู้สึก (ที่มา: คลินิกสุขภาพนายแพทย์เจษฎา 2562) การสื่อสารสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ในกระบวนการดูแลสุขภาพ และทักษะในการสื่อสารสุขภาพก็ไม่ได้ถูกตีกรอบจำกัดอยู่ แต่เฉพาะกับแพทย์ที่ทำการรักษา อยู่เท่านั้นแต่มันจำเป็นต่อผู้ทำงานด้านสาธารณสุขทุกแขนงไม่ว่าจะเป็นเภสัชกร พยาบาล นักกายภาพบำบัด เทคนิคการแพทย์ ฯลฯ ที่เป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้รับบริการด้านสุขภาพต่างๆ จำเป็นต้องใช้กระบวนการสื่อสารนี้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้ป่วยได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยนั้นจะมีสถานะความรู้สึกนึกคิดที่ต่างจากบุคคลธรรมดา และเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการทำกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการรักษาเพื่อให้ผู้ป่วยใช้ชีวิตของตนเองในการดำเนินกิจกรรม โดยข้อมูลการสื่อสารกับผู้ป่วยนี้ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดนี้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก

Facebook ก็คือ Social Networking เครือข่ายสังคมในโลกออนไลน์อย่างอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมโยงคนต่าง ๆ จากทุกมุมโลกเข้าด้วยกัน ทำให้เราสามารถแบ่งปันข้อมูล ความรู้ และโดยเฉพาะความรู้สึกให้แก่กันได้ง่าย ๆ ปัจจุบันเฟซบุ๊กได้มีการอัปเดตภาษามากมายรวมถึงภาษาไทย และที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและรวดเร็วเรานั้นมาจากเป็นเว็บไซต์ที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย การพูดคุยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า เฟซบุ๊กเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ยอดนิยมอันดับ 1 และอันดับที่ 2 คือโปรแกรม ไลน์แอปพลิเคชัน (Line Application) โดยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.1 และร้อยละ 85.1 ตามลำดับ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558) ด้วยความง่ายและความสะดวกสบายในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมโยงคนทั้งโลกด้วยกัน ทำให้สังคมออนไลน์กลายเป็นแหล่งการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลก เฟซบุ๊กนอกจาก จะให้บริการการบอกเล่าเรื่องราวผ่านหน้ากิจกรรมข่าว เฟซบุ๊กยังมีเครื่องมือในการทำกิจกรรมอื่นๆ ตาม ความประสงค์ของผู้ใช้งานที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ หน้าเพจ (Fan Page) และกลุ่มเฉพาะ (Group) ซึ่งทั้งสองนี้มีหน้าที่การทำงานที่คล้ายคลึงกันแต่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิงตรงวัตถุประสงค์และการใช้งาน ของผู้ใช้บริการแฟนเพจ คือหน้าเพจใช้เป็นพื้นที่ในการทำกิจกรรมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าวิธีการสื่อสารที่กลุ่มแอดมินกลุ่มแฟนคลับใช้ในการสร้างเครือข่าย มีการใช้ประโยชน์จาก

อินเทอร์เน็ตหรือจากพื้นที่ในโลกออนไลน์ ผู้วิจัยจึงใช้ประโยชน์จากการแนวคิดการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก เป็นกรอบในการศึกษาเรื่องของสื่อและช่องทางในการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าว่ามีลักษณะอย่างไร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าในสื่อเฟซบุ๊ก” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยโดยการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารของเฟซบุ๊กแฟนเพจโรคซึมเศร้า 2 เพจ ได้แก่

1. เพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ เป็นเพจที่สร้างขึ้นเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการผลิต Content พัฒนาตัวเอง และให้กำลังใจผู้คนให้ก้าวผ่านสถานการณ์นี้ บนพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า “ทุกคน หายได้” นอกจากนี้ ยังเป็นการทำความดีเพื่อตอบแทนสิ่งดีๆ ที่เกิดขึ้นหลังสถานการณ์อันเลวร้าย ตอบแทน ผู้มีพระคุณที่เคยสนับสนุนในช่วงเวลายากลำบาก และเป็นการตอบแทนสังคมทางด้าน Mental Health Disorder (<https://www.facebook.com/depressionbytu>)

2. เพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพจิต เพื่อให้ประชาชน มีสุขภาพจิตดี มีความสุข โดยเผยแพร่ความรู้โดยกองสุขภาพจิตสังคมกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (<https://www.facebook.com/THAIDMH>)

การสัมภาษณ์ (In-Depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์

1. คุณสิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ แอดมินเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู การสัมภาษณ์เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือสำคัญที่จะนำมาใช้ร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยเป็นการสื่อสารแบบสองทางและใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้แหล่งข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาเวลานั้นมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ เฟซบุ๊กมีประโยชน์อย่างไรในการเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างเรากับผู้รับสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สำหรับเครื่องมือที่มีความเหมาะสมในการนำมาใช้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ประกอบไปด้วย การวิเคราะห์เอกสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางหนึ่ง โดยการศึกษาข้อมูลจากเฟซบุ๊กเพื่อนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ ในการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าในสื่อเฟซบุ๊กเบื้องต้น ส่วนเครื่องมือที่ใช้ใน

การเก็บรวบรวมข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ อีกแนวทางหนึ่งนั้น คือ การสื่อสารแบบสองทางซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการและเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นวิธีวิจัยที่มีผลทำให้คำถามมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง โดยเทคนิคการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้นเป็นเทคนิคและระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง ในการนำมาใช้การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล

การนำเสนอผลงานวิจัย

สำหรับความรู้ที่ผ่านการวิเคราะห์ผู้วิจัยจะนำเสนอด้วยการพรรณนา โดยวิธีการแบบเรียงความ (Essay) คือการนำเสนอด้วยการพรรณนาถึงเนื้อหาละเอียดที่ได้ทำการวิเคราะห์และเรียบเรียงแล้ว

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าผ่านสื่อเฟซบุ๊ก ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยและมีการอภิปรายผล ดังนี้

ผู้ส่งสาร/ผู้รับสารระหว่างการสื่อสารของเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู และการสื่อสารของเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขมีลักษณะการสื่อสาร ดังนี้

เพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู ผู้ส่งสาร/ผู้รับสารมีลักษณะการสื่อสารที่แสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งสารมีความสนใจและใส่ใจรายละเอียดของผลตอบรับจากผู้รับสาร และรับฟังความต้องการหรือสิ่งที่ เป็นปัญหาของผู้รับสาร ผู้ส่งสารสามารถให้คำปรึกษาได้จริงมีความเป็นกันเองจึงทำให้ผู้รับสารเกิดความไวใจ ความศรัทธาในตัวผู้ส่งสาร และลักษณะการสื่อสารของเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู มีลักษณะพิเศษ คือ ผู้ส่งสารมีอัตลักษณ์ความเป็นผู้ป่วยเช่นเดียวกับผู้รับสาร จึงทำให้การสื่อสารนั้นรวดเร็วไปด้วยดี ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้จะมีความแตกต่างจากเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

เพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ลักษณะการสื่อสารของผู้ส่งสาร/ผู้รับสารเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ผู้ส่งสารใช้สารที่มีเนื้อหาครอบคลุมผู้รับสารทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง รายละเอียดของสารมีความเป็นกลางจึงไม่เข้าถึงกลุ่มผู้รับสารที่เป็นผู้ป่วยโรคซึมเศร้ามากนัก ผู้รับสารสามารถสัมผัสได้ด้วยตนเองว่าการจะขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญหรือจากหมอในเพจเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก และด้วยความมีอัตลักษณ์ที่แตกต่างกันของผู้รับสารที่เป็นผู้ป่วยและผู้ส่งสารเป็นบุคคลธรรมดา ความแตกต่างกันนี้จึงทำให้การแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สื่อสารนั้นน้อยกว่าเพจแรก แต่สิ่งที่ผู้รับสาร ควรจะให้ความสนใจในเพจกรมสุขภาพจิต คือ ความรู้ที่ได้จากสารในเรื่องต่างๆ เพราะสารเหล่านี้ ถูกกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญมาอย่างดีซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้รับสารทุกกลุ่ม

จากผลการวิจัยข้างต้นการสื่อสารของเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู ได้ผลตอบรับที่ดีกว่า เพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เพราะการสื่อสารที่เกิดจากผู้ส่งสารมี อัตลักษณ์

ความเป็นผู้ป่วยโรคซึมเศร้าเหมือนกันนั้นจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้ผู้รับสารเกิดความศรัทธาในตัวผู้ส่งสาร และยอมเปิดใจรับสารนำประโยชน์ที่ได้จากสารนั้นไปปรับใช้ให้กำลังใจตนเอง และผู้ป่วยโรคซึมเศร้าสามารถเยียวยาใจตนเองให้ดีขึ้นร่วมกับการการกินยาตามที่แพทย์สั่ง เนื่องจากผู้รับสารแต่ละคนมีอาการของโรคซึมเศร้าที่แตกต่างกัน จึงไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าอาการของผู้รับสารอยู่ในโรคซึมเศร้าชนิดไหน จากโรคซึมเศร้าทั้ง 3 ชนิด การสื่อสารจึงต้องยึดหลักที่มีความเป็นกลางไม่ได้ลงลึกในรายละเอียดของโรคซึมเศร้าแต่ละชนิด ซึ่งจะไปสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารสุขภาพในด้านความสัมพันธ์ที่กล่าวไว้ว่า “บุคคลที่มีความสัมพันธ์อื่น ๆ บุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเหล่านี้ คือ เครือข่ายทางสังคมของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์ทุกระดับ อาจเป็นสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมห้อง เพื่อนในชั้นเรียน เพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้อง และมีอิทธิพล ต่อผู้รับบริการด้านสุขภาพ เพราะบุคคลที่มีความสัมพันธ์เหล่านี้มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารสุขภาพ ในลักษณะที่เป็นเครือข่ายที่อยู่รอบตัวของผู้เข้ารับบริการ การทำงานของเครือข่ายอาจเป็นการให้คำแนะนำ ต่อเมื่อรับการรักษาพยาบาลแล้วกลับไปรักษาตัวที่บ้าน สมาชิกในครอบครัวก็จะเป็นผู้พยาบาลที่ใกล้ชิดมากกว่าแพทย์หรือพยาบาลที่โรงพยาบาล และการได้มาซึ่งข่าวสารสุขภาพอาจมาจากเครือข่ายทางสังคมระดับต่าง ๆ ที่เข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายเหล่านี้เอง และสิ่งที่ผู้ป่วยโรคซึมเศร้าต้องการมากที่สุด คือ การรับฟัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อานิก ทวีชาติ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง “เทคนิคการติดต่อเชิงอวัจนภาษาที่ใช้ในการบำบัดปัญหาทางจิต” กล่าวไว้ว่า การใช้อวัจนภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารจะทำให้การรักษาปัญหาทางจิตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะจิตแพทย์ใช้อวัจนภาษาในการประเมินอาการของผู้ป่วยในการวินิจฉัยโรคที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม อารมณ์ ความคิด ยังเป็นส่วนสำคัญที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดี นอกจากนี้ การสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าที่มีลักษณะของการสื่อสารเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเยียวยาใจตนเองได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรณสรค์ เจียรตรง (2557) เรื่อง “การสื่อสารในการน้อมนำผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์สู่โลกุตตรภาวะ” กล่าวไว้ว่า การสื่อสารกับผู้ติดเชื้อฯ ควรเป็นการสื่อสารที่มุ่งรักษาใจของผู้ติดเชื้อฯ เป็นสำคัญ เนื่องจากความทุกข์ของผู้ติดเชื้อฯ เกิดขึ้นจากการที่จิตใจถูกกระทำมากกว่าการติดเชื้อฯ และความเจ็บป่วยทางร่างกาย เมื่อใจได้รับการรักษาย่อมส่งผลให้กายของผู้ติดเชื้อฯ แข็งแรงไปพร้อมกัน ตรงกันข้ามหากใจไม่ได้รับการรักษาใจ แต่ร่างกายแข็งแรงขึ้นมาด้วยยาต้านไวรัสย่อมเป็นความเสี่ยงที่ร่างกายนั้น จะถูกไปใช้ประกอบบอกลุศลกรรม ดังนั้นการรักษาผู้ติดเชื้อฯ จึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารรักษาใจภายใต้กระบวนการทศนุพระพุทธานุศาสนานเป็นหลักและใช้กระบวนการทศนุการแพทย์สมัยใหม่เสริมเท่านั้น ซึ่งไม่ต่างจากผู้ป่วยโรคซึมเศร้าที่ควรเอาชนะใจตนเองให้ได้เพื่อที่จะได้มีชีวิตอยู่เพื่อสร้างคุณค่าให้กับตนเอง และใช้การทานยา เป็นตัวช่วยเสริมให้การหลังของสารในสมองทำงานได้ปกติ

การใช้ช่องทางเฟซบุ๊กในการสื่อสารระหว่างการสื่อสารของเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู และการสื่อสารของเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขมีลักษณะ ดังนี้

เพลง Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู ผู้ส่งสารมองว่าสามารถรู้ผลการตอบรับในเรื่องที่จะสื่อสารได้ดี เนื่องจากเฟซบุ๊กสามารถแสดงความคิดเห็น และสามารถส่งข้อความผ่านแชทสนทนากับผู้ส่งสารเป็นการส่วนตัวได้ทำให้ผู้ส่งสารทราบในสิ่งที่ผู้รับสารต้องการได้ หรือสิ่งที่ปัญหาของผู้รับสารที่ต้องการคำปรึกษาส่วนตัวเฟซบุ๊กสามารถทำในสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นได้ทั้งหมด หรือการสัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ถูกใจ หัวใจ เป็นต้น ทำให้ผู้ส่งสารสามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้รับสารนั้นมีความพึงพอใจในสารหรือไม่

เพลงกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความเห็นเรื่องการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการสื่อสารเนื่องจากกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่ใหญ่และการติดต่อเรื่องต่างๆ อาจใช้เวลานานรวมไปถึงการจะสื่อสารข้อมูล ให้ประชาชนได้รับรู้ได้ในทันทีนั้น บางทีเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก การใช้ช่องทางเฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารนั้นสามารถทำให้เข้าถึงประชาชนได้ง่ายและกระจายข่าวสารได้อย่างครอบคลุมเนื่องจากเฟซบุ๊กเป็นสื่อออนไลน์ที่ได้รับความนิยมจากบุคคลทุกเพศทุกวัน การสื่อสารผ่าน เฟซบุ๊กจึงเป็นช่องทางที่สะดวกและง่ายต่อการรับข่าวสารของผู้รับสาร

ผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นว่า เฟซบุ๊กเป็นสื่อออนไลน์ที่สามารถใช้ประโยชน์ทางด้านการสื่อสาร และมีจำนวนผู้ใช้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าที่ต้องการคำปรึกษาจากผู้ที่มีความรู้ หรือผู้มีประสบการณ์ในการป่วยเป็นโรคซึมเศร้าแบบส่วนตัว เฟซบุ๊กจึงเป็นสื่อออนไลน์ที่ตอบโจทย์ในเรื่องการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กที่ว่า วิธีการสื่อสารที่แอดมิน กลุ่มแฟนคลับใช้ในการสร้างเครือข่ายและการดำรงอยู่ของเครือข่ายนั้น มีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตหรือจากพื้นที่ในโลกออนไลน์เพื่อการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำให้เกิดเป็นชุมชนในพื้นที่เสมือนจริง และสามารถเชื่อมโยงตัวตนในพื้นที่เสมือนจริงกับพื้นที่จริงได้โดยผ่านสื่อต่างๆ โดยเฉพาะสื่อกิจกรรมที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างแอดมินและแฟนคลับมีการสานสัมพันธ์และเพื่อรักษาความสัมพันธ์ของกันและกันอย่างยั่งยืน นอกจากนี้งานวิจัยของภัทรพร ศิริไพบูลย์ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์เนื้อหาของการสร้างตัวตนบนเฟซบุ๊กแฟนเพจ” กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้ติดตามแฟนเพจเลือกเปิดรับข่าวสาร และส่งผลให้เกิด การแบ่งปันมากที่สุด คือ ปัจจัยประสบการณ์และนิสัย รองลงมา คือ ปัจจัยสภาวะ ปัจจัยทัศนคติและค่านิยม ปัจจัยความต้องการ ปัจจัยการใช้ประโยชน์ และปัจจัยในการสื่อสาร ตามลำดับ นอกจากนี้งานวิจัยของปณิชา นิตพรมงคล (2555) เรื่อง พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประเทศไทยมีผู้ใช้เฟซบุ๊กมากเป็นอันดับที่ 13 ของโลก โดยกรุงเทพติดอันดับ 1 เมืองที่มีผู้ใช้เฟซบุ๊กมากที่สุดในโลก ด้วยประโยชน์ที่มากมายจากการใช้งานไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถสื่อสารได้ง่ายและเป็นวงกว้างหลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ เป็นต้น สามารถสื่อสารกับคนที่มีความชื่นชอบในเรื่องเดียวกัน แลกเปลี่ยนความ

คิดเห็นหรือรวมตัวกันทำกิจกรรมที่มีประโยชน์ และด้วยความที่สังคมออนไลน์สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและเป็นช่องทางการสื่อสารได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้จึงมีการนำมาใช้ทางด้านธุรกิจโปรโมทตนเองหรือองค์กรรวมไปถึงใช้เป็นช่องทางสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า สร้างกิจกรรม หรือพูดคุยตอบข้อซักถามถึงสินค้าหรือบริการ ผลสำรวจจากประเทศสหรัฐอเมริกา ยืนยันว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นต่อเนื่องทุกปี ส่วนเว็บไซต์ที่มีจำนวนผู้เข้าชมสูงสุดทั่วโลก ได้แก่ เฟซบุ๊ก ดังนั้น เฟซบุ๊กจึงเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่จะใช้สื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าได้เป็นอย่างดี

เนื้อหาและรหัสของสารในการสื่อสารระหว่างการสื่อสารของเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู และการสื่อสารของเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขมีลักษณะ ดังนี้

เพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู ลักษณะของสารมีอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่หนึ่ง ความรู้ ด้านที่สองการรับมือเมื่อเกิดภาวะอยากฆ่าตัวตาย ด้านที่สามความรัก และด้านที่สี่การให้กำลังใจ เนื้อหาสารในเพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู ไม่ว่าจะสารจะอยู่ในรูปแบบของ ข้อความ รูปภาพ หรือวิดีโอ สัญลักษณ์ ที่ปรากฏอยู่ในสารทั้งหมดจะเป็นการให้กำลังใจ การสื่อสารทั้งหมด 4 ด้านที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นความหมายที่สองแฝงอยู่ในเนื้อหาของสารทั้งหมด คือ การให้กำลังใจผู้ป่วยโรคซึมเศร้าเป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสาร

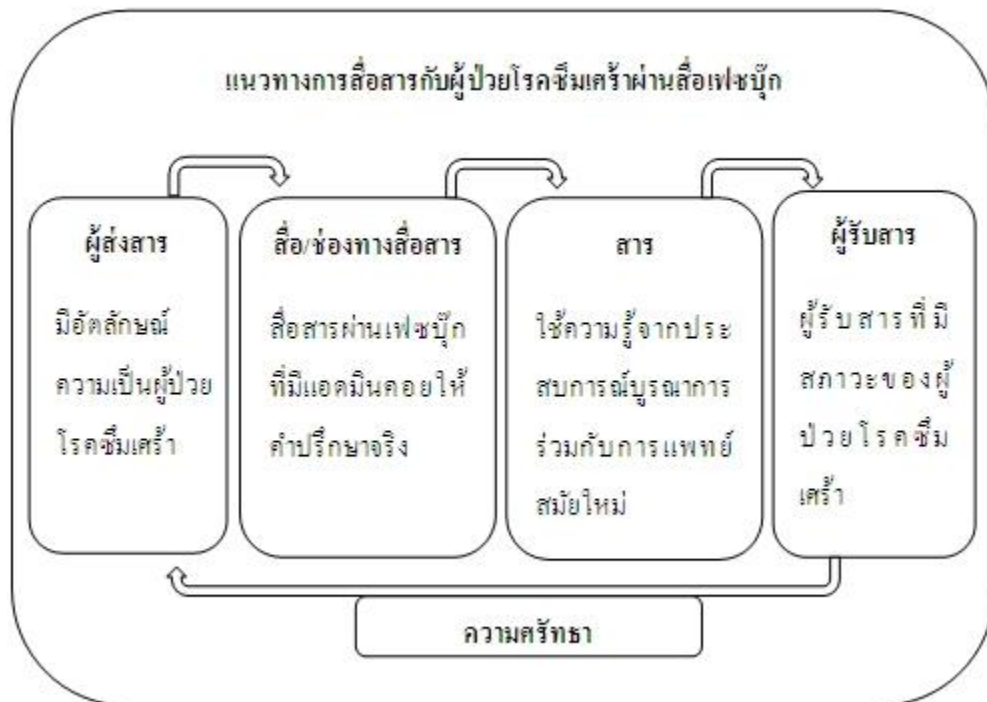
เพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีลักษณะการสื่อสารทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่หนึ่งสารเกี่ยวกับวิธีการดูแลและป้องกันการฆ่าตัวตาย ด้านที่สองการรณรงค์เกี่ยวกับโรคซึมเศร้า และด้านที่สามสารเกี่ยวกับการให้กำลังใจ สารที่ใช้เน้นถือว่าตรงต่อความต้องการของผู้รับสาร เพราะด้วยความเชี่ยวชาญของผู้ส่งสารทำให้รู้ว่าสิ่งที่ผู้ป่วยโรคซึมเศร้าต้องการ คือ การรับฟัง สัญลักษณ์ที่วิเคราะห์จากการสื่อสารทั้ง 3 ด้าน ที่ได้กล่าวมาข้างต้นของเพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในความหมายที่สองของสาร พบว่า เป็นเรื่องของการให้กำลังใจผู้ป่วยทางจิตเช่นเดียวกับ เพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู

จากผลการวิจัยข้างต้นวิเคราะห์ได้ว่า ในการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้านั้นสัญลักษณ์ที่อยู่ในสารมีความสำคัญในการถอดรหัสสารของผู้รับสารไม่ว่าจะเป็นเนื้อหา รูปภาพ สีที่ใช้ หรือแม้กระทั่งสัญลักษณ์ ทุกส่วนเหล่านี้มีความสำคัญต่อการถอดรหัสสารของผู้รับสาร เนื่องจากผู้รับสารที่มีภาวะความเป็นผู้ป่วยโรคซึมเศร้านั้นการใช้คำพูดสื่อสารตรงๆ ออกไปอาจทำให้กระทบต่อความรู้สึกแต่หากใช้รูปภาพ สัญลักษณ์ หรือสี แทนคำพูดเมื่อผู้รับสารถอดรหัสสารแล้วสามารถเข้าใจความหมายที่สองที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสาร การสื่อสารเหล่านี้คือกำลังใจที่ให้กับผู้ป่วยโรคซึมเศร้า ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดสัญลักษณ์ที่ว่า สัญลักษณ์ประเภทภาษาหรือคำพูด คือ ประโยคหรือข้อความ คำพูด ทั้งที่เป็นการเขียนและเสียงพูด และสัญลักษณ์ประเภทภาพ หมายถึง สัญลักษณ์ที่ไม่ได้เป็นภาษา ได้แก่ ภาพถ่าย ภาพวาด การจัดองค์ประกอบของภาพ การใช้สี แสง ต่อมาสัญลักษณ์ที่เป็นสัญลักษณ์

(Symblos) สัญลักษณ์ที่ไม่มีความเกี่ยวพันอันใดระหว่างตัวสัญลักษณ์กับวัตถุที่มีจริงหากแต่เป็นความเกี่ยวพันที่เกิดจากการตกลงร่วมกันระหว่างผู้ใช้ แต่การที่จะเข้าใจหรือถอดรหัสความหมายของรูปสัญลักษณ์ประเภทสัญลักษณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้ของผู้ใช้สัญลักษณ์ประเภทนี้เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธนันท์ รักตประจิต (2555) กล่าวว่า “สัญลักษณ์” ซึ่งหมายถึงสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมา ให้มีความหมายแทนของจริง/ตัวจริง ในตัวบทและในบริบทหนึ่ง ๆ ซึ่งประเภทสัญลักษณ์ที่ใช้ในการโฆษณา้าหอม ได้แก่ ดัชนี (Index) หมายถึงสัญลักษณ์ที่เป็นตัวชี้ให้เห็นถึงอีกสิ่งหนึ่งที่ไม่ใช่สิ่งที่เรามองเห็นในขณะนั้น ในการโฆษณาน้ำหอมนั้น คือ สิ่งต่าง ๆ ที่ชี้ให้ผู้รับสารรับรู้กลิ่นของน้ำหอมแต่ละชนิด และสัญลักษณ์ (Symblo) หมายถึง สัญลักษณ์ที่เป็นกฎระเบียบหรือทุกสิ่งอย่างที่คุณเข้าใจเหมือนกัน โดยอาศัยการเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจและยอมรับกันเป็นแบบแผน ในโฆษณาน้ำหอมจะใช้ภาพของผลไม้และดอกไม้ชนิดต่าง ๆ มาใช้ ในการสื่อความหมายความหอม โดยผลไม้และดอกไม้แต่ละชนิดต่างมีความหมายลึกซึ้งเชิงสัญลักษณ์ ที่จำเป็นต้องเข้าใจความหมายทางภาษาของดอกไม้ตำนาน หรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องก่อน ถึงสามารถวิเคราะห์และตีความหมายสารได้รวมถึงความหมายของสีต่าง ๆ ที่แทนอารมณ์และความรู้สึกในภาพโฆษณา ดังนั้น การสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าการใช้ สัญลักษณ์ สี และรูปภาพ จึงมีความสำคัญต่อการให้ความหมายของผู้รับสารที่เป็นผู้ป่วยโรคซึมเศร้า

จากข้ออภิปรายทั้งหมดที่ผ่านมาจะนำไปสู่แนวทางการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าผ่านสื่อเฟซบุ๊ก งานวิจัยนี้เสนอให้แนวทางการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าควรมีลักษณะขององค์ประกอบการสื่อสารที่ผู้ส่งสารควรมีอัตลักษณ์ความเป็นผู้ป่วยโรคซึมเศร้าเป็นองค์ประกอบหลักและกระบวนการทัศนแพทย์สมัยใหม่เป็นองค์ประกอบรองในการสื่อสาร ดังนั้น เมื่อจุดยืนเรื่ององค์ประกอบการสื่อสารเป็นดังข้อเสนอข้างต้นแล้ว แนวทางการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าก็ต้องมีองค์ประกอบการสื่อสารตามหลักทฤษฎี “SMCR” ของ เดวิด เค. เบอร์โล ดังนี้ องค์ประกอบแรก “S” ผู้ส่งสารคือ ควรมีอัตลักษณ์ความเป็นผู้ป่วยโรคซึมเศร้าเหมือนผู้รับสาร องค์ประกอบที่สอง “M” สารคือ สารที่มีเนื้อหาจากประสบการณ์ตรงของผู้ส่งสารบูรณาการร่วมกับการแพทย์สมัยใหม่และหัวใจสำคัญของสารต้องมีลักษณะของการให้กำลังใจ องค์ประกอบที่สาม “C” ช่องทางการสื่อสาร คือ เฟซบุ๊กที่ผู้รับสารสามารถใช้ติดต่อสื่อสารได้จริง และองค์ประกอบที่สี่ “R” ผู้รับสาร คือ ผู้รับสารที่มีสถานะของผู้ป่วยโรคซึมเศร้า เพราะองค์ประกอบการสื่อสารที่ดีนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี เพราะสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคซึมเศร้านั้นมีผลมาจากการที่ใจถูกกระทำ หากผู้รับสารได้รับการเยียวยาใจที่ถูกวิธีจากการสื่อสารจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บรรเทาความทุกข์ใจได้ หรือถ้ามีการสื่อสารที่จริงจังและนำสิ่งที่ได้จากการสื่อสารนั้นไปพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์จริง ผู้ป่วยโรคซึมเศร้าหันกลับมารักตนเองมองเห็นคุณค่าของตนเอง สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การหายจากอาการป่วยได้ ซึ่งผลลัพธ์จากการสื่อสารที่ดีจะสามารถสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นในใจผู้ป่วยโรคซึมเศร้าได้ และด้วยความมีศรัทธาในตัวผู้ส่งสารนั้น

จะเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้ผู้ป่วยโรคซึมเศร้านั้นนำสิ่งที่ได้ประโยชน์จากการสื่อสารมาปรับใช้ในการเยียวยาใจตนเอง เพราะผลของการเยียวยาใจตนเองได้จะช่วยทำให้ผู้ป่วยเสมือนมีภูมิคุ้มกันในการต่อสู้กับภาวะทางจิตใจ กล่าวคือ เรื่องของจิตใจของผู้ป่วยโรคซึมเศร้านั้นเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนมากแต่ถ้าใจได้รับการรักษาจนมีความเข้มแข็งแล้วผู้ป่วยโรคซึมเศร้าจะสามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมได้ ซึ่งในขณะที่ยังรักษาด้วยยาจะช่วยให้อารมณ์หลังสารซีโรโทนินได้ปกติเพียงเท่านั้น หัวใจสำคัญในการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้า คือ กำลังใจ และความรัก เพราะพลังของความรักสามารถช่วยให้ผู้ป่วยโรคซึมเศร้าวางกมลาคติที่ติดกับตนเอง แนวทางการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าผ่านสื่อเฟซบุ๊กตามองค์ประกอบที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสร้างกรอบแนวทางการสื่อสารได้ ดังนี้



ข้อเสนอแนะ

1. ของการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบริบทของสื่อออนไลน์เท่านั้น ดังนั้นการวิจัยต่อไปในอนาคตควรมีการนำองค์ประกอบการสื่อสาร ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าไปศึกษาเปรียบเทียบกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าอยู่ภายใต้บริบทอื่น ๆ เช่น ครอบครัว สังคมที่ผู้ป่วยโรคซึมเศร้าอาศัย อยู่ เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาความแตกต่างในเชิงบริบทนี้ก็ช่วยเติมเต็มให้องค์ความรู้ในการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้ามีความครอบคลุมกว้างขวางมากขึ้น

2. การทำการศึกษาครั้งต่อไปควรสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ป่วยโรคซึมเศร้าเพิ่มเติม เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพรวมขององค์ประกอบการสื่อสารและมุ่งเน้นไปที่ของบริบทผู้ส่งสาร ดังนั้น การวิจัยต่อไปในอนาคตควรศึกษาทั้งบริบทของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาจะช่วยให้เพิ่มเติมองค์ประกอบการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าได้สมบูรณ์มากขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพทำให้ความรู้ที่ได้มีความลุ่มลึกแต่ยังขาดความเป็นสามัญการ (Generalization) การวิจัยครั้งต่อไปควรนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณมาใช้ในการศึกษาเพื่อเพิ่มเติม ในประเด็นต่างๆ เช่น อุปสรรคในการสื่อสารผ่านสื่อเพชบุ๊กของผู้รับสาร แนวทางการแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นต้น

4. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีองค์ประกอบการสื่อสารกับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าผ่านสื่อ เพชบุ๊กไปเปรียบเทียบกับวิธีการสื่อสารด้วยช่องทางออนไลน์อื่น เพื่อสังเคราะห์ข้อดีข้อด้อยอันจะก่อให้เกิดองค์ความรู้ ที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะสำหรับแฟนเพจโรคซึมเศร้าภาคเอกชนผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นชัดเจนว่าผู้รับสารเกิดความศรัทธาขึ้นจากตัวผู้ส่งสาร ดังนั้นผู้ส่งสารที่เป็นผู้ป่วยโรคซึมเศร้าควรใช้การแพทย์สมัยใหม่เข้ามาเป็นแนวทางในพัฒนาการสื่อสารเพื่อให้สารมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

6. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยจิตเวช ในความเป็นจริงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลให้คำปรึกษากับผู้ป่วยจิตเวชมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการรักษาเป็นทุนเดิมแล้ว แต่สิ่งที่ควรนำไปเพิ่มเติมเป็นเรื่องของลายละเอียดในวิธีการสื่อสารซึ่งข้อจำกัดความแตกต่างของสภาวะทางด้านร่างกายของผู้สื่อสารที่เป็นปกติกับผู้รับสารที่เป็นผู้ป่วย ความละเอียดอ่อนในการสื่อสารอาจยังไม่เท่ากับผู้ป่วยสื่อสารกับผู้ที่เคยป่วย ดังนั้นควรนำวิธีการทั้งสองอย่างมาปรับใช้ร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นการขยายองค์ความรู้ ให้งอกงามต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2562). สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2562 เข้าถึงได้จาก
<https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=29522#>
- คลินิกสุขภาพจิตนายแพทย์เจษฎา. (2562). สืบค้นเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2562 เข้าถึงได้จาก
<https://www.facebook.com/D2JED/photos/a.783639861769249/978870292246204/?type=3&theater>
- บวรสรรค์ เจียดำรง. (2557). การสื่อสารในการน้อมนาผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์สู่โลกุตตรภาวะ.
(วิทยานิพนธ์ ปริญญาตรีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย
- บ้านจอมยุทธ. (2543). ทฤษฎีการสื่อสาร. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2563 เข้าถึงได้จาก
https://www.baanjommyut.com/library/communication_theory/03_2.html
- ปณิชา นิตพรมงคล. (2554). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขต
กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต). กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ประมะ สตะเวทิน. (2540). หลักและทฤษฎีทางสื่อสาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เพจกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2562). สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2562 เข้าถึงได้จาก
<https://www.facebook.com/THAIDMH>
- เพจ Introvert ซึมเศร้าแต่หายได้ by ตู. (2562). สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2562 เข้าถึงได้จาก
<https://www.facebook.com/depressionbytu>
- พัชรนันท์ รักตประจิต. (2555). การสื่อสารเรื่องกลิ่นของผลิตภัณฑ์น้ำหอมในโฆษณาตีตสาร
ผู้หญิง. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต). กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ภาษาและวัฒนธรรม. (2560). สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2563 เข้าถึงได้จาก
<http://59110150.blogspot.com/2017/06/2.html>
- ภัทรพร ศิริไพบูลย์. (2558). การวิเคราะห์เนื้อหาของการสร้างตัวตนบนเฟซบุ๊กแฟนเพจที่ส่งผลให้
เกิดการแบ่งปันของผู้ติดตาม. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต). กรุงเทพฯ: คณะ
วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2558).
สืบค้นเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2562 เข้าถึงได้จาก [https://www.etcha.or.th/topics/
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.html](https://www.etcha.or.th/topics/กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.html)

อานิก ทวีชาชาติ. (2546). เทคนิคการติดต่อเชิงอวัจนภาษาที่ใช้ในการบำบัดปัญหาทางจิต.
(วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์