

การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในโลกออนไลน์ : โอกาสหรืออุปสรรค

ศศิธร ยูวโกศล
ดวงกมล ชาติประเสริฐ

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการสร้างและการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมผ่านช่องทางการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่างๆ รวมถึงศึกษาการรับรู้และการประเมินคุณภาพการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจจากตัวอย่าง 252 คน และวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวอย่าง 20 คน ประเด็นสำคัญจากผลการวิจัยคือ ประการแรก การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตสนับสนุนการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประการที่สอง การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดระเบียบการใหม่ทางการสื่อสารในการรักษาความสัมพันธ์ โดยทำให้เกิดการรักษาความสัมพันธ์ทางอ้อม ประการที่สามผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้ใช้สิ่งที่เคยเป็นข้อด้อยของการขาดสัญญาณบอกละเลยทางการสื่อสารให้กลายเป็นโอกาสในควบคุมการสื่อสารที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ ประการที่สี่ ช่องทางการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตช่วยให้บุคคลจัดการพื้นที่การสื่อสารกับบุคคลกลุ่มต่างๆ ได้ละเอียดมากขึ้น สุดท้ายผลการวิจัยพบว่าช่วงอายุที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ ซึ่งสะท้อนปรากฏการณ์ช่องว่างระหว่างบุคคลต่างยุคในการใช้อินเทอร์เน็ต

ศศิธร ยูวโกศล นักวิจัยทุนหลังปริญญาเอก คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ชาติประเสริฐ (corresponding author) อาจารย์ประจำภาควิชาวารสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การรับรู้ตนเองกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ (สกอ.) และได้รับทุนสนับสนุนนักวิจัยจากโครงการทุนหลังปริญญาเอก กองทุนรัชดาภิเษก สมโภช จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

This research examines how users build and maintain social relationships through various applications on the internet. It also studies how internet users perceive and evaluate the quality of online communication. The researchers conducted a survey of 252 users and in-depth interviews with 20 users. The results are as follows: 1) Online communication tends to promote the building and the maintenance of interpersonal relationship; 2) Online communication results in a new pattern of indirect relationship maintenance; 3) Internet users turns what used to be weaknesses resulted from the lack of communication cues into opportunities for greater control over relationship communication. 4) Online communication channels allow users to classify their communications with various groups of people in a more refined manner. 5) Users of different age groups tend to evaluate the quality of online communication differently, and this reflects a technological gap between internet users of different generations.

บทนำ

ปัจจุบันสื่อใหม่อย่างอินเทอร์เน็ตกลายเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีความสำคัญและได้รับความนิยมจากผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ตัวอย่างช่องทางการสื่อสารที่เป็นที่รู้จักกันอย่างดี เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) การสนทนาออนไลน์ กระดานสนทนา (เว็บบอร์ด) เว็บบล็อก และเว็บไซต์บริการเครือข่ายทางสังคม เป็นต้น

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติได้สำรวจกิจกรรมที่ผู้ใช้ทำบนอินเทอร์เน็ตระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน 2551 พบว่ากิจกรรมที่ผู้ใช้ทำบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ การค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 31.4) รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 23) ติดตามข่าว (ร้อยละ 10.3) การเขียนบล็อก/ไดอารี/เว็บบอร์ด (ร้อยละ 7.4) และ

การสนทนา (ร้อยละ 7.1) ผลการสำรวจเห็นได้ว่ากิจกรรมทางด้านการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เป็นที่นิยมในอันดับต้นๆ รองจากกิจกรรมทางด้านการแสวงหาข้อมูลต่างๆ

อินเทอร์เน็ตนอกจากให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้คนมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายขึ้นแล้ว ยังก่อให้เกิดเป็นสังคมขึ้นในโลกอินเทอร์เน็ตที่เรียกกันว่าสังคมเสมือนในโลกออนไลน์ (virtual community) ในสังคมออนไลน์ผู้ที่สื่อสารกันไม่จำเป็นต้องติดอยู่ในสถานที่เดียวกันหรือสื่อสารเวลาเดียวกันเหมือนการสื่อสารแบบเผชิญหน้า นอกจากนี้สมาชิกในสังคมสามารถเป็นได้ทั้งคนที่รู้จักกันอยู่แล้วในสังคมภายนอก และคนที่ไม่ได้รู้จักกันในโลกภายนอก แต่รู้จักกันเฉพาะในโลกของอินเทอร์เน็ตเพราะมีความสนใจหรือทำกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน (Rheingold, 1993; Lewis และ West, 2009; จิรัชฎ์ สุขการ, 2545)

สิ่งที่ท้าทายในการศึกษาการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตคือการอธิบายถึงคุณลักษณะของสื่อประเภทนี้และบทบาทที่มีต่อการปรับแต่ง (shape) การสื่อสาร รวมไปถึงการอธิบายตัวแปรที่ก่อให้เกิดผลของการสื่อสารที่แตกต่างกันในบริบทต่างๆ การศึกษาในเรื่องการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จึงเป็นการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ว่ายังคงรูปแบบเดิมหรือเปลี่ยนแปลงไปเมื่อสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงมุ่งหวังจะเข้าใจการหลอมรวมเทคโนโลยีเข้ากับชีวิตประจำวันของมนุษย์

การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเป็นแง่มุมหนึ่งที่ได้ได้รับความสนใจศึกษาจากนักวิชาการทางการสื่อสารจำนวนมากกว่าการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์มีความเหมือนหรือต่างไปจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้าอย่างไร (Siegel และคณะ 1986; Walther, 1996; Lea และ Spears, 1995) งานวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อศึกษาว่าผู้ใช้สามารถสื่อสารในแง่มุมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์และสร้างความหมายทางสังคมโดยอาศัยข้อดีและความท้าทายของคุณลักษณะต่างๆ ของช่องทางการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตเหล่านั้นได้อย่างไรบ้าง ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจรูปแบบการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในสื่ออินเทอร์เน็ตของผู้ใช้

นอกจากนี้ที่ผ่านมามีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยทางด้านอินเทอร์เน็ตจำนวนหนึ่งที่กล่าวถึงข้อจำกัดในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์อันเนื่องมาจากคุณลักษณะหลายประการที่แตกต่างไปจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ดังนั้นผู้วิจัยมุ่งศึกษาว่าผู้ใช้มีการประเมินคุณภาพของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของตนเองในมิติต่างๆ อย่างไร รวมไปถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านช่วงอายุกับการประเมินคุณภาพการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของตนเอง เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นและได้รับความนิยมแพร่หลายมาไม่นานนัก คนในสังคมซึ่งเติบโตมาในยุคอินเทอร์เน็ตและมีประสบการณ์เรียนรู้และฝึกทักษะกับสื่อนี้ตั้งแต่เด็กเทียบกับคนที่เติบโตมาก่อนยุคหน้าเทคโนโลยีนี้และเรียนรู้เมื่อโตแล้วอาจมีมุมมองต่อสื่อใหม่นี้ต่างกัน หรือที่เรียกว่าช่องว่างระหว่างบุคคลต่างยุค (Generational divide)

คำถามวิจัย

1. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีการใช้อินเทอร์เน็ตในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมในลักษณะใดบ้าง
2. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีการรับรู้คุณภาพของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และประเมินคุณภาพของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของตนเองอย่างไร
3. อายุมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้หรือไม่

ความหมายและลักษณะของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

การสื่อสารของมนุษย์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้รับการกล่าวถึงนับตั้งแต่เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องแรกถูกประดิษฐ์ขึ้นในช่วงสงครามโลกครั้งที่สอง หรือราว 60 ปีที่แล้ว นักวิชาการสื่อสารหลายคนได้พยายามให้คำจำกัดความการสื่อสารของมนุษย์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือที่เรียกว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-mediated communication : CMC) ซึ่งผู้ที่ให้คำจำกัดความที่กระชับและถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางคือ Susan Herring (1996) ซึ่งนิยามว่า

คือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ครอบคลุมความหมายทั้งในแง่ของกลไกการรับส่งสาร รวมไปถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารที่เกิดขึ้นโดยมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลาง (Naughton, 2000 อ้างถึงใน Romiszowski และ Mason, 2004) การศึกษาในเรื่องของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จึงค่อนข้างมีความเป็นสหสาขาวิชา โดยรวมตัวแปรทั้งด้านตัวบุคคล เทคโนโลยี กระบวนการ และผลกระทบ (December, 1996) การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จึงเป็นหัวข้อที่นักวิชาการสาขาต่างๆ หยิบยกนำไปศึกษาไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม จิตวิทยา ภาษา วัฒนธรรม วารสารศาสตร์ โทรคมนาคม เป็นต้น การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์สำหรับการศึกษาในด้านของการสื่อสารนั้น จุดดึงดูดใจประการหนึ่งที่ทำให้ให้นักวิชาการมุ่งสนใจศึกษาคือธรรมชาติของการสื่อสารที่เกิดขึ้นผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีทั้งส่วนที่เป็นประสบการณ์การสื่อสารใหม่ และส่วนที่คล้ายกับการสื่อสารรูปแบบเดิมที่เคยมี (Thurlow และคณะ, 2004)

ลักษณะของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

Walther และ Park (2002) ได้ชี้ถึงลักษณะของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ที่มีนัยเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลออกเป็น 3 ด้านหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของอินเทอร์เน็ต คือ

1. **พื้นที่และเวลา** : การสื่อสารในอินเทอร์เน็ตได้ขจัดอุปสรรคในเรื่องของพื้นที่และเวลาในการสื่อสารออกไป บุคคลสามารถสื่อสารกับคนอื่นๆ ได้ไม่ว่าจะอยู่ห่างไกลกันเพียงใด และไม่ว่าในช่วงเวลาใด

2. **ข้อมูลเกี่ยวกับผู้สื่อสาร** : การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ลดสัญญาณบอกนัยทางกายภาพของบุคคล (physical appearance cues) เช่น รูปร่างหน้าตา สถานภาพทางสังคม เพศ สถานที่ในการสื่อสาร เป็นต้น เมื่อผู้สื่อสารไม่สามารถเห็นรูปลักษณ์ภายนอกหรือสัญญาณบอกนัยทางสังคมต่างๆ ของกันและกันได้ จึงทำให้เกิดภาวะนิรนาม (anonymity) ของผู้สื่อสาร ซึ่งเอื้อต่อการแสดงตัวตนได้หลากหลายมิติ ทำให้มีความ

เป็นส่วนตัวได้มากขึ้น ในขณะที่มีการรับรู้ถึงความเสี่ยงทางสังคม และมีความรับผิดชอบน้อยลง

3. ธรรมชาติของตัวสื่อ : สื่อคอมพิวเตอร์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงทำให้สารที่สื่อออกไปสามารถบันทึกทำซ้ำ และดึงออกมาใช้ในเวลาต่อมาได้ นอกจากนี้ผู้ส่งสารสามารถดัดแปลงแก้ไขสารก่อนส่งออกไปได้ จึงทำให้ผู้ส่งสารได้มีโอกาสอ่านสิ่งที่ตนคิดและจัดระเบียบถ้อยคำก่อนส่งสารได้ดีกว่าสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face-to-face communication) นอกจากนี้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ยังอาศัยการสื่อสารผ่านตัวอักษรเป็นหลัก

รูปแบบของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ หากพิจารณารูปแบบของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ เราสามารถแบ่งออกได้เป็นสองรูปแบบ คือ การสื่อสารต่างช่วงเวลา (Asynchronous) และการสื่อสารในเวลาเดียวกัน (Synchronous)

การสื่อสารต่างช่วงเวลา คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับสารไม่จำเป็นต้องสื่อสารพร้อมกันหรือในเวลาเดียวกัน ผู้สื่อสารจะส่งสารไว้และรอการโต้ตอบกลับมาในภายหลัง ตัวอย่างเช่น การตั้งกระทู้ในกระดานสนทนา การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

การสื่อสารแบบเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หมายถึงการสื่อสารที่ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายสามารถรับส่งสารได้ในเวลาเดียวกัน สามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้ทันที ช่องทางการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตที่เป็นการสื่อสารประเภทนี้มีตัวอย่าง เช่น ห้องสนทนาออนไลน์ (chat room) โปรแกรมสนทนาออนไลน์ (online chat) เป็นต้น

ปัจจุบันช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ได้มีการพัฒนาและรวมรูปแบบการสื่อสารทั้งสองเข้าด้วยกันภายใต้ช่องทางการสื่อสารเดียว เช่น ผู้ให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หลายบริษัทได้เพิ่มบริการสนทนาออนไลน์ทำให้ผู้ที่กำลังส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สามารถสนทนากับสมาชิกในบัญชีของตนที่กำลังออนไลน์อยู่ขณะนั้นได้

นอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์ประเภทใหม่เกิดขึ้น ซึ่งพัฒนารูปแบบต่างไปจากช่องทางการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตเดิมและกำลังได้รับความนิยมจากประชาชนเพิ่มมากขึ้นอย่าง

รวดเร็ว เว็บไซต์ดังกล่าว คือ เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม (social networking sites) ผู้ใช้เว็บไซต์สามารถสร้างและจัดการเนื้อหาในเว็บเพจ หรือโปรไฟล์ของตนเองได้ รวมถึงการสร้างเครือข่ายสมาชิกของโปรไฟล์ตนเองที่เรียกว่า “เพื่อน” (friends) ซึ่งอาจเป็นคนที่รู้จักกันอยู่ในโลกภายนอก เพื่อนของคนที่ยังไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ผู้ใช้สามารถสื่อสารได้กับสมาชิกในเครือข่ายของตนเอง และต่อยอดทำความเข้าใจขอเป็นเพื่อนกับผู้ใช้รายใหม่ได้ต่อไปเรื่อยๆ ผ่านการค้นหาหรือการเชื่อมโยงจากเครือข่ายของ “เพื่อน” ที่ตนมีอยู่ การสื่อสารในโซเชียลเครือข่ายทางสังคมจึงผสมผสานระหว่างการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารสาธารณะที่สมาชิกในเครือข่ายและผู้ใช้ที่ไม่ใช่สมาชิกสามารถรับรู้และมีส่วนร่วมในการสื่อสารที่ปรากฏในโปรไฟล์ของผู้ใช้แต่ละคนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ (boyd, 2006; boyd และ Ellison, 2007) นอกจากนี้ในโซเชียลดังกล่าวได้รวบรวมเอาบริการต่างๆ ของการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตแบบเดิมเข้าไว้ด้วย เช่น การสนทนาออนไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มข่าว เว็บบล็อก เป็นต้น www.hi5.com www.facebook.com www.twitter.com เป็นตัวอย่างของเว็บไซต์ประเภทนี้

ความสัมพันธ์ของบุคคลกับการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

ในการศึกษาการสื่อสารของบุคคลผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ยังไม่มีทฤษฎีหลักที่ใช้ในการศึกษาอย่างแท้จริง ดังนั้นในการศึกษาการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงเป็นการนำเอาทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในกลุ่มเล็ก การทำความเข้าใจสาร และทฤษฎีอื่นๆ ที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสาร มาปรับใช้ในการศึกษาและอธิบายโดยรวมแล้วการศึกษาการสื่อสารของบุคคลผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสาร (communicative cues) ที่สามารถใช้ได้ในโลกของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์หรือโลกออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคล (Walther และ Park, 2002) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำเอาทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวกับสัญญาณบอกนัย (cues) ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ และแนวคิดทฤษฎีเดิมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคลมาเป็นกรอบในการศึกษา

ทฤษฎีเกี่ยวกับสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสารในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสารมีอยู่หลายแนวทาง ซึ่งในที่นี้ขอยกแนวทางกลุ่มหลักที่มีผู้นำไปใช้เป็นการรอบในการศึกษาอย่างแพร่หลาย 2 กลุ่มคือ กลุ่มการขาดสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสาร (Cue-Filtered-Out approach) และกลุ่มการทดแทนสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสาร (Cue-Filtered-In approach)

1. กลุ่มการขาดสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสาร (Cue-Filtered-Out approach) กลุ่มการขาดสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสาร ถือเป็นร่วมใหญ่ของทฤษฎีต่างๆ ที่อธิบายถึงการสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์ว่าเป็นการสื่อสารที่ไม่มีความเป็นกันเองเนื่องจากไม่สามารถใช้อวัจนภาษาติดต่อได้ ปกติในการสื่อสารแบบเผชิญหน้าคนเราจะใช้อวัจนภาษาประกอบในการสื่อสาร เช่น การใช้สีหน้าท่าทาง การยิ้ม การสบสายตา น้ำเสียง กริยาท่าทาง เป็นต้น อวัจนภาษาเหล่านี้สามารถสื่อความหมายระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารได้ โดยที่บางครั้งไม่จำเป็นต้องใช้คำพูดด้วยซ้ำ นักการสื่อสารชี้ว่าความหมายที่เกิดขึ้นในการสื่อสารร้อยละ 65-93 มาจากการใช้อวัจนภาษา (Birdwhistle, 1970; Mehrabian, 1971) และหากอวัจนภาษากับวัจนภาษามีความขัดแย้งกันระหว่างการสื่อสาร ผู้รับสารจะเชื่อความหมายของอวัจนภาษามากกว่า (Galloway, 1982) แต่ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ กิจกรรมส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าคำตา ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้อวัจนภาษาในการสื่อสารได้

ทฤษฎีการมีตัวตนทางสังคม (Social presence theory) ทฤษฎีความหลากหลายของสื่อ (Media Richness Theory) และทฤษฎีสัญญาณบอกนัยทางสังคม (social context cue theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีสำคัญของกลุ่มนี้ กล่าวว่า ในบริบทของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้น สัญญาณบอกนัยทางสังคม เช่น สถานการณ์ทางสังคม สถานะและบทบาทของผู้สนทนา เป็นต้น และสัญญาณบอกนัยทางความสัมพันธ์ที่มีอยู่ในบริบททางกายภาพ เช่น น้ำเสียง การเคลื่อนไหวของร่างกาย สีหน้า รูปลักษณ์ เป็นต้น ได้ขาดหายไป ทำให้การสื่อสารมีความเป็นกันเองน้อยกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า นอกจากนี้การขาดสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสารและความช้าในการตอบสนองของการสื่อสาร เช่น กรณีของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าว และกลุ่มข่าว ทำให้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ถูกมองว่ามีความสมบูรณ์ของข้อมูลไม่เท่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ในสถานการณ์ดังกล่าว ผู้สื่อสารจะเกิดความไม่แน่ใจในกระบวนการสื่อสาร กล่าวคือ ผู้สื่อสารไม่ทราบว่าปฏิบัติตัวอย่างไร ไม่แน่ใจว่าฝ่ายตรงข้ามจะตอบกลับมาอย่างไร รวมไปถึงไม่สามารถเข้าใจพฤติกรรมของฝ่ายตรงข้าม (Short และคณะ, 1976; Daft และ Lengel, 1986; Sproull และ Kiesler, 1986; Kiesler และคณะ, 1984)

มีงานวิจัยที่ศึกษาเปรียบเทียบการสื่อสารกลุ่มเล็กระหว่างกลุ่มที่สื่อสารแบบเผชิญหน้าและกลุ่มที่สื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์พบว่าผู้ที่สื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์จะมีส่วนร่วมในการสื่อสารอย่างเท่าเทียมกันมากกว่า แต่ใช้เวลาในการสื่อสารจนงานลุล่วงนานกว่า รวมถึงเกิดพฤติกรรมที่ขาดความยับยั้งชั่งใจมากกว่า (Hiltz และ Turoff, 1978; Siegel และคณะ 1986) ส่วน Adrianson และ Hjelmquist (1991) พบว่ากลุ่มที่สื่อสารแบบเผชิญหน้าจะมีการโอนอ่อนและเปลี่ยนทัศนคติมากกว่าสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

2. กลุ่มการทดแทนสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสาร (Cue-Filtered-In approach) ทฤษฎีในกลุ่มการทดแทนสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสาร ปฏิเสธ

ความคิดของทฤษฎีในกลุ่มการขาดสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสารว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ไม่สามารถแสดงอวัจนภาษาได้จึงจำกัดความสามารถของผู้สื่อสารในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล ทฤษฎีในกลุ่มการทดแทนสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสารมองในทางตรงกันข้ามว่าการขาดสัญญาณบอกนัยในการสื่อสารทำให้ผู้สื่อสารยิ่งเกิดแรงงูใจในการลดความไม่แน่ใจระหว่างคู่สนทนา รวมถึงเกิดแรงงูใจในการสร้างความประทับใจและการพัฒนาความชอบพอกัน ดังนั้นผู้สื่อสารจะทดแทนการแสดงอารมณ์ความรู้สึกและทดแทนการสื่อความสัมพันธ์ผ่านการใช้อวัจนภาษาโดยใช้สัญญาณบอกนัยอื่นๆ ที่เหลืออยู่ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ เช่น เนื้อหา รูปแบบ เวลาที่ใช้ เป็นต้น (Walther และ Park, 2002) ทฤษฎีสำคัญที่อยู่ภายใต้มุมมองนี้ ได้แก่ ทฤษฎีการประมวลข้อมูลทางสังคม (Social information processing theory)

Walther (1992) ผู้เสนอทฤษฎีการประมวลข้อมูลทางสังคมอธิบายว่าถ้าไม่จำกัดเรื่องเวลาในการสื่อสารแล้ว การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ก็สามารถสร้างและพัฒนาความประทับใจได้เช่นเดียวกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า แต่เดิมนั้นเหตุที่การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ถูกมองว่ามีคุณภาพด้อยกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เพราะผู้สนทนาใช้เวลาในการสื่อสารนานกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ซึ่งเหตุไม่ใช่เพียงเพราะต้องผ่านอุปกรณ์การสื่อสารและมีข้อจำกัดในเรื่องของขีดความสามารถของช่องทางในการรับ-ส่งข้อมูล (bandwidth) เท่านั้น แต่ยังเป็นเพราะการพิมพ์และการอ่านช้ากว่าการพูด ดู และฟัง เวลาจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ และทำให้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ถูกมองว่าจำกัดเพียงแค่การสื่อสารเพื่อกิจธุระ (task - orientation) และมีความห่างเหิน กล่าวได้ว่าความแตกต่างระหว่างการสื่อสารทั้งสองแบบจึงอยู่ที่เรื่องของเวลาไม่ใช่เรื่องของคุณภาพ (Walther และ Burgoon, 1992)

หลังจากเสนอทฤษฎีการประมวลข้อมูลทางสังคมไม่นาน Walther (1996) ได้พัฒนาแนวคิดการสื่อสารที่แสดงความเป็นตัวตนได้มากกว่าปกติ (Hyperpersonal

communication) โดยมีรายละเอียดว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์สามารถทำให้การสื่อสารมีความเป็นมิตร มีความใกล้ชิด เป็นกันเอง และมีความเป็นสังคมมากกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

แนวคิดการสื่อสารที่แสดงความเป็นตัวตนได้มากกว่าปกติ (Walther, 1996) อธิบายถึงคุณลักษณะต่างๆ ของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ที่ทำให้ผู้ใช้บางคนรู้สึกว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้นดึงดูดใจมากกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เช่น การขาดอวัจนภาษา และการไม่เห็นรูปลักษณ์ภายนอกของผู้สื่อสาร ทำให้ผู้ส่งสารสามารถเลือกนำเสนอตัวตนด้านต่างๆ ต่อผู้อื่นได้อย่างอิสระ และในการสื่อสารที่เกิดขึ้นต่างเวลากันจะเอื้อให้ผู้สื่อสารไม่ต้องปรากฏตัวอยู่ในที่เดียวกัน ผู้สื่อสารจึงมีเวลามากขึ้นในการสร้างสารอย่างรอบคอบชัดเจน เป็นต้น ตามความเชื่อของแนวคิดนี้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีไม่ได้มีผลต่อการสื่อสารของบุคคลมากเท่าการรับรู้ของบุคคลต่อประสบการณ์การสื่อสารที่เกิดขึ้น การรับรู้ของบุคคลคือสิ่งที่บิบบบาทในการกำหนดปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ดังเห็นได้จากการสร้างการรับรู้ทางบวกในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัด เช่น มองข้อจำกัดในการเห็นรูปลักษณ์ภายนอกกว่าช่วยให้เลือกนำเสนอตัวตนได้อย่างที่ใจปรารถนา เป็นต้น แนวคิดการสื่อสารที่แสดงความเป็นตัวตนได้มากกว่าปกติจึงท้าทายความคิดที่ว่าเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดการสื่อสาร (Wood และ Smith, 2005)

เมื่อเปรียบเทียบมุมมองต่างๆ ที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลในการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์โดยพิจารณาจากระดับของปฏิสัมพันธ์ ซึ่งวัดด้วยระยะเวลาที่ใช้ในสื่อสารและตอบสนอง การแสดงอวัจนภาษาและอวัจนภาษา (Kim, 2003) สรุปได้ว่าแนวคิดทฤษฎีกลุ่มการขาดสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสารมองว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์มีคุณภาพด้อยกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ส่วนทฤษฎีการประมวลข้อมูลทางสังคมมองว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ไม่ต่างไปจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ในขณะที่แนวคิดการสื่อสารที่แสดงความเป็นตัวตนได้มากกว่าปกติชี้ว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ดีกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

ที่ผ่านมางานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ยังคงให้ผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกัน งานวิจัยส่วนหนึ่ง ให้ผลการวิจัยที่สนับสนุนมุมมองแบบกลุ่มการขาดสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสาร (Sproull and Kiesler, 1986; Hiltz, Turoff, และ Johnson, 1989) ในขณะที่งานวิจัยอีกส่วนให้ผลการวิจัยที่สนับสนุนมุมมองกลุ่มการทดแทนสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสาร (Walther และคณะ, 1994) งานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งหาข้อมูลเพื่อพัฒนาแนวคิดทฤษฎีของการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ต่อไป

แนวคิดทฤษฎีเดิมเกี่ยวกับการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

แนวคิดทฤษฎีหลักๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์และรักษาระหว่างบุคคลได้แก่ ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจ (uncertainty reduction theory) ทฤษฎีการก้าวล่วงสู่ความเป็นส่วนตัว (social penetration theory) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความดึงดูดใจระหว่างบุคคล

1. ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจ (uncertainty reduction theory) สาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือเมื่อคนแปลกหน้ามาพบกัน ทั้งสองฝ่ายจะพยายามลดความรู้สึกไม่แน่ใจ และพยายามเพิ่มการคาดเดาเกี่ยวกับพฤติกรรมทั้งของตนเองและของคนแปลกหน้าเพื่อลดความไม่แน่ใจดังกล่าว (Berger และ Calabrese, 1975) บุคคลจะเกิดพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอีกฝ่ายให้มากขึ้นระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อลดความไม่แน่ใจ และเมื่อปริมาณข้อมูลที่ได้รับมีเพิ่มมากขึ้น ความรู้สึกไม่แน่ใจก็จะลดลงไปเรื่อยๆ นอกจากนี้ Sunnafrank (1986 อ้างถึงใน Littlejohn, 1999) เพิ่มเติมว่าเหตุผลหลักที่เราแสวงหาข้อมูล ไม่ใช่เพียงเพื่อลดความไม่แน่ใจ แต่รวมถึงเพื่อประเมินผลลัพธ์ที่น่าจะเกิดจากการสื่อสาร โดยคนเราต้องการทราบว่า การสื่อสารที่จะเกิดขึ้นต่อไปนั้นจะออกมาในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งถ้าเราได้รับข้อมูลที่ชี้ว่าผลลัพธ์ออกมาทางดี เราก็อยากมีความสัมพันธ์กันต่อไป ในทางตรงกันข้าม ถ้าข้อมูลที่ได้มา

ทำให้คาดเดาผลลัพธ์ในทางลบ เราก็อาจตัดความสัมพันธ์นั้นไป

2. ทฤษฎีการก้าวล่วงสู่ความเป็นส่วนตัว (social penetration theory) ทฤษฎีการก้าวล่วงสู่ความเป็นส่วนตัวเสนอว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะยิ่งใกล้ชิดกันมากขึ้นเมื่อบุคคลสองฝ่ายเปิดเผยข้อมูลของกันและกันมากขึ้น Altman และ Taylor (1973 อ้างถึงใน Littlejohn, 1999) ชี้ว่าเมื่อความสัมพันธ์พัฒนาการสื่อสารจะปรับจากระดับตื้นเขินไปสู่ระดับที่ลึกซึ้งและเป็นส่วนตัวมากขึ้น การสื่อสารจะแบ่งออกเป็นด้านความกว้างและความลึก ความกว้างคือความหลากหลายของประเด็นที่พูดคุย ส่วนความลึกคือปริมาณข้อมูลที่ให้ในแต่ละประเด็น ในระดับแรกเริ่มของความสัมพันธ์นั้น ข้อมูลจะเป็นเรื่องทั่วๆ ไปที่เปิดเผยได้ แต่เมื่อความสัมพันธ์เปลี่ยนไปสู่ระดับที่ใกล้ชิดมากขึ้น ข้อมูลจะเพิ่มรายละเอียดที่เป็นส่วนตัวมากขึ้น เช่น ความคิด ความรู้สึก ชีวิตส่วนตัว เป็นต้น กล่าวได้ว่าเมื่อความสัมพันธ์มีการพัฒนาไปเรื่อยๆ บุคคลสองฝ่ายจะยิ่งแบ่งปันแง่มุมเกี่ยวกับตนเองมากขึ้นผ่านการแลกเปลี่ยนข้อมูลและกิจกรรมต่างๆ

3. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ทฤษฎีนี้อธิบายว่าคนเราจะแสวงหาและรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเมื่อเห็นว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับนั้นสูงกว่าสิ่งที่ลงทุนไป ในทางตรงกันข้ามคนเราจะหลีกเลี่ยงหรือตัดความสัมพันธ์เมื่อสิ่งที่ต้องสูญเสียไปมีมูลค่ามากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับมา ซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทนในที่นี้หมายถึงรวมทั้งสิ่งของ เช่น เงิน อาหาร ดอกไม้ เป็นต้น และไม่ใช่สิ่งของ เช่น ข้อมูล ความรัก อำนาจทางสังคม เป็นต้น กล่าวได้ว่าคนเราจะรู้สึกดึงดูดใจกับคนที่ให้รางวัลแก่เรามากที่สุด (Franzoi, 2000) ดังนั้นคนเราจะพัฒนาความสัมพันธ์ไปไกลตราบเท่าที่รู้ว่าจะได้กำไรคุ้มกับทุนที่ลงไป เช่น ถ้าคนเราทราบว่าการสัมพันธ์นั้นจะทำให้ตนเองมีความสุขมากขึ้น เราก็จะสานต่อความสัมพันธ์นั้น (Altman และ Taylor, 1973 อ้างถึงใน Vangelisti, 2002)

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความดึงดูดใจระหว่างบุคคล มีปัจจัยจำนวนหนึ่งที่กระตุ้นให้คนเราเกิดความสนใจ

และอยากสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลหนึ่งๆ ปัจจัยเหล่านี้กระตุ้นความดึงดูดใจในการสื่อสารระหว่างบุคคล และนำไปสู่การสร้าง พัฒนา และรักษาความสัมพันธ์ต่อไป ปัจจัยสำคัญที่ยกมาในที่นี้มี 4 ประการ คือ ความใกล้ชิด ลักษณะที่ดึงดูดใจของคู่สื่อสาร ความคล้ายคลึงกันของคู่สื่อสาร และการให้แรงเสริมในการสื่อสาร (Franzoi, 2000; Taylor และคณะ, 2000)

1. ความใกล้ชิด (*proximity*) จัดเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในขั้นตอนแรกของการสร้างความสัมพันธ์เพราะโดยธรรมชาติ มนุษย์มักชอบสื่อสารกับคนที่ใกล้ชิดกับตน การอยู่ใกล้กันจะให้ออกาสบุคคลได้ค้นพบว่าคนนั้นมีความสนใจ ความคิดเห็น ความเชื่อ หรือค่านิยมต่างๆ เหมือนกันกับตน นอกจากนี้ความใกล้ชิดยังเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์กัน รู้จักกันมากขึ้น และเกิดมิตรภาพได้ง่ายยิ่งกว่าคนที่อยู่ไกลกัน

2. ลักษณะที่ดึงดูดใจของคู่สื่อสาร (*attraction*) ประกอบด้วยองค์ประกอบสองส่วนคือ ส่วนแรกคือลักษณะทางกายภาพที่ดึงดูดใจ (*physical attraction*) เช่น รูปร่าง สดส่วน หน้าตา และส่วนที่สองคือ บุคลิกภาพ (*personality*) ที่แสดงออกความเป็นตัวตนของคนๆ นั้น ทั้งในส่วนที่เห็นได้จากภายนอกอันเกิดจากการปรุงแต่งด้วยวัตถุต่างๆ เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ เป็นต้น และส่วนบุคลิกภาพที่แสดงออกอันเป็นผลจากภาวะจิตใจของบุคคลแต่ละคน เช่น ความเป็นมิตร ความร่าเริง การมองโลกแง่ดี เป็นต้น ปัจจัยด้านความดึงดูดใจในตัวคู่สื่อสารนับเป็นปัจจัยแรกที่ส่งผลกำหนดให้คนแสดงท่าทีต่อกันในทางบวกหรือลบ

3. ความคล้ายคลึงกัน (*similarity*) คนเรามักชอบสื่อสารกับผู้ที่มีความคล้ายคลึงกันกับตน ความคล้ายคลึงกันนี้หมายถึงความถึงทั้งเรื่องทัศนคติ ความสนใจ ค่านิยม ภูมิหลัง ประสบการณ์ บุคลิกภาพ อายุ การศึกษา ศาสนา สถานะทางสังคม เป็นต้น

4. การให้แรงเสริมกันและกัน (*reinforcement*) ปัจจัยข้อนี้เป็นส่วนกำหนดแรงดึงดูดใจในการสื่อสาร และสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างคู่สื่อสารที่จำเป็นยิ่งปัจจัยหนึ่ง ใครๆ ก็ต้องการรางวัลหรือแรงเสริม

ไม่ว่าแรงเสริมนั้นจะเป็นแรงเสริมในด้านวัตถุ เช่น ของขวัญ รางวัล เป็นต้น หรือแรงเสริมด้านจิตใจ เช่น การยอมรับ การให้ความนับถือ การรับฟัง เป็นต้น

เมื่อพิจารณาทฤษฎีทั้งสามทฤษฎีข้างต้นแล้วกล่าวถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางสังคมระหว่างคู่สื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งในกรณีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ข้อมูลทางสังคมจะอยู่ในรูปของตัวหนังสือเป็นหลัก ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความดึงดูดใจนั้น ปัจจัยบางประการได้ขาดหายไปอันเนื่องมาจากลักษณะของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของความใกล้ชิด เนื่องจากมีสื่อคอมพิวเตอร์เป็นตัวกั้นด้านความใกล้ชิดอันเกิดจากระยะทางอยู่ หรือปัจจัยเรื่องลักษณะที่ดึงดูดใจในทางกายภาพก็อาจพบได้น้อยในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เนื่องจากการสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า อย่างไรก็ตาม งานวิจัยจำนวนไม่น้อยที่ชี้ว่าคนเรามีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยอาศัยช่องทางการสื่อสารในอินเทอร์เน็ต (Park and Floyd, 1996; Park and Roberts, 1998; สิทธิชัย สาตราหา, 2550) ดังนั้นเป็นที่น่าสนใจศึกษาว่าคนเรามีการสร้าง รักษา และจัดการความสัมพันธ์ในลักษณะใด และคุณลักษณะของสื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามามีส่วนสัมพันธ์เช่นไร

ความท้าทายของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ต่อการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ของบุคคล

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะอย่างยิ่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเอื้ออำนวยให้ผู้คนมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายขึ้น รวมถึงเชื่อมโยงกันเกิดเป็นสังคมเสมือนขึ้นในโลกอินเทอร์เน็ต ซึ่งคนในสังคมเสมือนนี้มีการสร้างความสัมพันธ์และพัฒนาความสัมพันธ์เช่นเดียวกันในสังคมภายนอก

1. การสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล งานศึกษาเกี่ยวกับการสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการสื่อสารออนไลน์มีจำนวนไม่น้อย การศึกษาในระยะแรกที่ชี้ให้เห็นถึงความเป็นไปได้ของการสร้างความสัมพันธ์ในอินเทอร์เน็ต เช่น งานของ

Park and Floyd (1996) ศึกษากลุ่มผู้ใช้ Usenet newsgroup ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างน้อย 1 คู่ ซึ่งความสัมพันธ์จะเป็นความสัมพันธ์ข้ามเพศมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศเดียวกัน แต่มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ให้ข้อมูลว่าเป็นความสัมพันธ์แบบคู่รัก คู่สนทนาเกือบทั้งหมดมีการขยายการสื่อสารไปในช่องทางอื่นๆ อีกด้วย เช่น การสื่อสารกันโดยตรงผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ และการแลกที่อยู่ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังระบุว่ามีการพัฒนาความสัมพันธ์ไปสู่การสื่อสารแบบเผชิญหน้า ต่อมา Park และ Roberts (1998) ขยายการศึกษาความสัมพันธ์ไปในบริบทอื่นของสื่อออนไลน์คือ MOOs ผลที่ได้สอดคล้องกันกับการศึกษาครั้งแรกคือผู้ใช้เกือบทั้งหมดสร้างความสัมพันธ์กับคู่สนทนาคนอื่นๆ ใน MOOs และความสัมพันธ์ดำเนินไปเป็นเวลานานมากกว่าหนึ่งปี ส่วนใหญ่เป็นความสัมพันธ์แบบเพื่อนและเพื่อนสนิท และมีอีกส่วนหนึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบคู่รัก นอกจากนี้ ผู้ใช้เกือบทั้งหมดจะใช้ช่องทางในการสื่อสารอื่นๆ ในการพัฒนาความสัมพันธ์และมีบางส่วนที่นัดพบกันและสื่อสารกันแบบเผชิญหน้า ส่วน Baker (1998) พบว่าคู่รักที่เริ่มต้นในการสื่อสารออนไลน์ ส่วนใหญ่จะทำความรู้จักและพบเจอกันครั้งแรกในบริบทของการสนทนาในกลุ่มที่มีความสนใจร่วมกันหรือมีความเกี่ยวข้องกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การเล่นเกมเดียวกัน หรือกลุ่มสนทนาที่มีอาชีพเดียวกันหรือเกี่ยวข้องกัน เป็นต้น มีเพียงส่วนน้อยที่เริ่มต้นความสัมพันธ์จากบริการหาคู่ออนไลน์ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์มีความรู้สึกว่าการสื่อสารออนไลน์สามารถแสดงความคิด ความรู้สึก และเปิดเผยตนเองได้ง่ายกว่าและมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การสื่อสารแบบเผชิญหน้า Curtis (1997) ชี้ว่าการสื่อสารออนไลน์ช่วยลดความรู้สึกเสี่ยงที่เกิดจากการติดต่อกับบุคคลอื่น ดังนั้นจึงทำให้เกิดความกล้าสื่อสารกับคนแปลกหน้ามากขึ้น

สรุปได้ว่าอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและอาจมีการพัฒนาความสัมพันธ์ไปถึงขั้นของความสัมพันธ์ในชีวิตจริงนอกโลกออนไลน์ โดยผ่านขั้นตอนของการพัฒนาความสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ

2. การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อินเทอร์เน็ต

นอกจากจะเป็นช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์ใหม่กับบุคคลอื่นแล้ว ยังเป็นช่องทางในการรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลที่เรารู้จักอยู่แล้วในโลกนอกอินเทอร์เน็ตด้วย อย่างไรก็ตาม นักวิชาการด้านสื่อใหม่เพิ่งให้ความสนใจศึกษาในประเด็นนี้ไม่นานนัก (Baym, 2002) อาทิเช่น Stafford และคณะ (1999) พบว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางสำคัญช่องทางหนึ่งที่ถูกใช้เพื่อสนับสนุนและรักษาความสัมพันธ์ในชุมชนออนไลน์ของผู้สูงอายุ ผู้ใช้จำนวนมากเชื่อว่าสมาชิกในชุมชนออนไลน์ของตนมีความใกล้ชิดกันมากกว่าสมาชิกในครอบครัวตนเสียอีก ทั้งที่พวกเขาไม่เคยพบหน้ากันเลยในชีวิตจริง

4. คุณภาพของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ใน

ประเด็นของคุณภาพของพฤติกรรมในการสื่อสาร นักวิชาการและผลการวิจัยส่วนหนึ่งชี้ว่าเมื่อเทียบกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้าแล้ว การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ทำให้รู้สึกไม่เป็นกันเอง เย็นชา และเกิดพฤติกรรมที่ขาดความยับยั้งชั่งใจและก้าวร้าวสูงกว่าอันเนื่องมาจากสถานะนิรนาม การขาดสัญญาณบอกนัยทางสังคมที่จะควบคุมการสื่อสาร การขาดอวัจนภาษาที่เป็นปฏิริยาตอบกลับจากฝ่ายผู้รับสาร และการขาดบรรทัดฐานทางสังคมที่เข้ามาควบคุมการสื่อสาร (Turnlow และคณะ 2004; Kiesler และคณะ, 1984) ตัวอย่างเช่น เพ็ญพรรณ วัชรวิทย์กุล (2544) พบว่าการสื่อสารบนกระดานข่าว (Bulletin Board) มีแนวโน้มก่อให้เกิดความขัดแย้งสูง เนื่องจากผู้สนทนาสามารถใช้นามแฝง ดังนั้นหากไม่พอใจก็สามารถด่าว่าผ่านทางกระดานข่าวโดยไม่ทราบตัวผู้พูดนั้นเป็นใคร ในทางกลับกันนักวิชาการอีกส่วนได้แย้งว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ก็สามารถแสดงอารมณ์เชิงสังคมได้ (socioemotional communication) ผู้ใช้สื่อใหม่ชดเชยความเย็นชาของตัวสื่อด้วยการพยายามแสดงความเป็นมิตร ความอบอุ่น และความเป็นกันเองในการสื่อสารโดยใช้คำทักทาย น้ำเสียง ระดับความเป็นทางการในการใช้ภาษา และลีลาการสื่อสาร (Hiltz และ Turoff, 1978; Lea และคณะ, 1992) นอกจากนี้จากการวิเคราะห์เนื้อหาของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ โดย Rice และ Love (1987) พบว่ามีเนื้อหาที่แสดงอารมณ์เชิงสังคมถึงร้อยละ 30 แต่มีเพียงร้อยละ 0.4

เท่านั้นที่มีเนื้อหาก้าวร้าวและไม่เป็นมิตร ส่วน Smolensky และคณะ (1990) ชี้ว่าพฤติกรรมก้าวร้าวในการสื่อสารออนไลน์ขึ้นกับอุปนิสัยของผู้ใช้มากกว่า โดยผู้ที่มีบุคลิกแบบเปิดเผย (extraversion) มีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวสูง

การแสดงอัตลักษณ์หรือความเป็นตัวตน (identity) เป็นประเด็นสำคัญอีกประการที่นักวิชาการสนใจศึกษา นอกเหนือไปจากเรื่องของการสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์และความเป็นชุมชนในโลกออนไลน์ จากมุมมองของนักวิชาการที่สนใจศึกษาเรื่องสัญญาณบอกนัยต่างๆ ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ชี้ว่าการลดทอนของสัญญาณบอกนัยทางรูปลักษณะภายนอกและอวัจนภาษาเปิดโอกาสให้บุคคลในโลกออนไลน์สามารถแสดงตัวตนหรือสร้างตัวตนใหม่ได้อย่างอิสระและหลากหลาย (Turkle, 1995; Dery, 1995) อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยส่วนหนึ่งที่ชี้ว่าตัวตนที่ปรากฏในอินเทอร์เน็ตไม่ได้ต่างไปจากตัวตนที่เป็นอยู่ในโลกภายนอก เช่น จีรัฎฐ์ ศุภการ (2545) ศึกษาการอธิบายตัวตนของชุมชน MOOs พบว่าแม้คุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้บุคคลสามารถปกปิดตัวตนแท้จริงได้ แต่ตัวตนที่สร้างขึ้นใหม่ในโลกออนไลน์ก็ไม่ได้หลุดไปจากโลกความเป็นจริง ส่วน Back และคณะ (2010) พบว่าบุคลิกภาพที่ใช้ Facebook สะท้อนผ่านหน้าโปรไฟล์ของตนเองไม่ได้แตกต่างไปจากบุคลิกภาพแท้จริง ดังนั้นการสะท้อนความเป็นตัวตนของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในการสื่อสารกับผู้อื่นจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจค้นหาต่อไป

กรอบการวิจัย

การวิจัยมุ่งศึกษาแง่มุมเกี่ยวกับการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต รวมถึงการรับรู้คุณภาพในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต และการประเมินคุณภาพการสื่อสารของตนเองบนอินเทอร์เน็ต แนวคิดทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษา คือแนวคิดทฤษฎีที่การศึกษาเกี่ยวกับสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสาร (communicative cues) และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของสื่ออินเทอร์เน็ตต่อความ

สัมพันธ์ระหว่างบุคคล นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำตัวแปรด้านช่วงอายุมาใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างในการประเมินคุณภาพการสื่อสารของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในแง่มุมต่างๆ ด้วย

นิยามตัวแปร

ประเภทของช่องทางการสื่อสารในอินเทอร์เน็ต หมายถึง ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตที่มีเป้าหมายเชิงสังคมจำแนกตามลักษณะทางเทคโนโลยี ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมสนทนาออนไลน์ เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม เว็บบล็อก เว็บบอร์ด

การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง แรงจูงใจ วิธีการ และช่องทางในการทำความรู้จักกับบุคคลใหม่ๆ ในอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงขั้นตอนในการพัฒนาความสัมพันธ์กันต่อไป

การรักษาความสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการที่บุคคลใช้ในการทำให้ความสัมพันธ์ที่เคยมีอยู่เดิมกับบุคคลที่รู้จักมาก่อนยังคงอยู่ต่อไปด้วยการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

การรับรู้คุณภาพการสื่อสาร หมายถึง การเห็นลักษณะที่ดีหรือด้อยของการสื่อสารเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในอินเทอร์เน็ต

การประเมินคุณภาพการสื่อสาร หมายถึง การประเมินความสามารถของบุคคลในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต โดยประกอบไปด้วยมิติของศักยภาพการใช้งาน การถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึก การแสดงความเป็นตัวตน และการตีความหมายของคู่สื่อสาร

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ และการสัมภาษณ์เจาะลึก ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งเคยใช้โปรแกรมอินเทอร์เน็ตด้านการสื่อสารที่ผู้วิจัยกำหนดอย่างน้อยหนึ่งโปรแกรม ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) การสนทนาออนไลน์ กระดานสนทนา (เว็บบอร์ด) เว็บบล็อก และเว็บไซต์บริการเครือข่ายทางสังคม

ในการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ได้ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 252 คน ส่วนในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง มีจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 20 คน ซึ่งมีอายุและอาชีพหลากหลาย

ผลการวิจัยได้นำเสนอควบคู่ไปทั้งในส่วนของผลจากการวิจัยเชิงสำรวจและจากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ และการสัมภาษณ์เจาะลึก สรุปและตอบคำถามวิจัยในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร

ในภาพรวมของการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพราะนอกจากจะใช้เป็นช่องทางการ

ติดต่อแล้ว ในการเข้าใช้โปรแกรมการสื่อสารอื่นๆ เช่น เว็บบล็อก การสนทนาออนไลน์ เว็บไซต์บริการเครือข่ายทางสังคม หรือกระดานสนทนาบางแห่งนั้นจำเป็นต้องใช้ชื่อบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสมัครและลงชื่อเข้าใช้ ส่วนโปรแกรมด้านการสื่อสารอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในอันดับรองลงมา ได้แก่ การสนทนาออนไลน์ (ร้อยละ 94.5) กระดานสนทนา (ร้อยละ 82.9) เว็บไซต์บริการเครือข่ายทางสังคม (ร้อยละ 81.0) และเว็บบล็อก (ร้อยละ 54.0)

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของการใช้งานโปรแกรมต่างๆ จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มผู้ใช้ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการใช้งานโปรแกรมทางด้านการสื่อสารแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 21-30 ปีมีสัดส่วนการใช้งานทุกโปรแกรมสูงที่สุด ยกเว้นเว็บไซต์บริการเครือข่ายทางสังคมที่มีสัดส่วนผู้ใช้น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 15-20 ปีเพียงเล็กน้อย ในทางตรงข้าม กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุมากกว่า 40 ปี มีสัดส่วนการใช้งานทุกโปรแกรมน้อยที่สุดกว่าทุกกลุ่ม

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของการใช้งานโปรแกรมการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตจำแนกตามช่วงอายุ

	โปรแกรม				
	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	สนทนาออนไลน์	เว็บบล็อก	เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม	กระดานสนทนา
จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	100	94.5	54.0	81.0	82.9
กลุ่มอายุ					
15-20 ปี	100	98.0	46.0	86.0	82.0
21-30 ปี	100	99.3	62.1	85.5	86.9
31-40 ปี	100	91.2	47.1	70.6	85.3
มากกว่า 40 ปี	100	60.9	30.4	56.5	56.5

จากการวิจัยเชิงสำรวจและสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้มีจุดประสงค์ในการใช้งานโปรแกรมด้านการสื่อสารแต่ละประเภทแตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละโปรแกรมมีคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกัน ดังนี้

- **จดหมายอิเล็กทรอนิกส์** เดิมนั้นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลช่องทางหลักบนอินเทอร์เน็ต แต่ปัจจุบันเมื่อมีโปรแกรมการสื่อสารใหม่ๆ เช่น การสนทนาออนไลน์ หรือเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมที่มีลูกเล่นการใช้งานที่หลากหลายและโต้ตอบการสื่อสารได้รวดเร็ว ผู้ใช้ส่วนใหญ่จึงใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ติดต่อในเรื่องงาน เรื่องที่เป็นทางการและเรื่องที่ไม่เร่งด่วน รวมไปถึงใช้รับส่งข้อมูลและไฟล์ต่างๆ เนื่องจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้พื้นที่ในการเก็บข้อมูลและสามารถส่งข้อมูลที่มีขนาดทั้งเล็กและใหญ่ได้

- **โปรแกรมการสนทนาออนไลน์** ใช้สนทนากับบุคคลอื่นในช่วงเวลาเดียวกัน (real time) เรื่องที่สนทนามีทั้งเรื่องส่วนตัวทั่วไป เรื่องงาน รวมถึงใช้พูดคุยกับคนใหม่ๆ ที่รู้จักกันทางออนไลน์

- **เว็บไซต์บริการเครือข่ายทางสังคม** เนื่องจากเป็นเว็บไซต์ที่เน้นความเชื่อมโยงของเครือข่ายทางสังคมของบุคคล ผู้ใช้จึงมีจุดประสงค์หลัก คือใช้ในการสื่อสารกับเพื่อนปัจจุบันและเพื่อนเก่า มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ใช้เพื่อสร้างเพื่อนใหม่ นอกเหนือจากจุดประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสารแล้ว ในเว็บไซต์เหล่านั้นยังมีแอปพลิเคชันหรือลูกเล่นย่อยๆ ที่ช่วยสร้างความสนุกสนาน และพักผ่อนหย่อนใจ เช่น เกม การตกแต่งหน้าเว็บเพจด้วยรูปหรือเพลง แบบทดสอบต่างๆ เป็นต้น

- **เว็บบล็อก** ใช้ในลักษณะการเขียนเรื่องราวต่างๆ ทั้งเรื่องส่วนตัว เรื่องราวเหตุการณ์ที่ประสบมา เรื่องราวความรู้ต่างๆ หรือลงรูปถ่าย ผลงานต่างๆ ของตน และเปิดให้คนที่รู้จัก หรือผู้อื่นเข้ามาอ่านหรือชม โดยให้เหตุผลว่า ต้องการสื่อสาร แบ่งปันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็นกับผู้อื่น รวมถึงเป็นช่องทางหนึ่งในการเสนอตัวตนอีกแง่มุมหนึ่งที่อยากให้ผู้อื่นรู้

- **กระดานสนทนา** เป็นเว็บไซต์ที่เปิดให้ผู้ใช้ที่สมัครเป็นสมาชิกเข้ามาแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นในหัวข้อที่สนใจ ขณะเดียวกันก็เปิดให้บุคคลทั่วไปเข้ามาแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์นั้นได้ ดังนั้นผู้ใช้จึงมีจุดประสงค์ในการใช้กระดานสนทนาเพื่อติดตามข้อมูลความคิดเห็นในเรื่องที่ตนสนใจ แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลในเรื่องที่ตนมีความรู้ และขอความช่วยเหลือผ่านการตั้งกระทู้

การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

การสร้างและรักษาความสัมพันธ์เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญประการหนึ่งของการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยชี้ว่าบุคคลอาศัยประโยชน์จากคุณลักษณะของโปรแกรมการสื่อสารต่างๆ ในสื่ออินเทอร์เน็ตมาช่วยในการสื่อสารเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลกลุ่มต่างๆ ได้ดังนี้

1. **การสร้างความสัมพันธ์** ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ใหม่ด้วยการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น ผลการศึกษาพบว่าช่องทางการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในเครือข่ายออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ผู้ที่เคยสร้างความสัมพันธ์ใหม่กับคนที่ไม่รู้จักมาก่อนในอินเทอร์เน็ตมีสัดส่วนที่น้อยกว่าผู้ที่ไม่เคยสร้าง เช่น ผู้ใช้เว็บไซต์บริการเครือข่ายทางสังคมระบุจุดประสงค์ในการใช้เพื่อติดต่อกับคนใหม่หรือหาเพื่อนใหม่เป็นลำดับท้ายๆ ส่วนผู้ใช้โปรแกรมสนทนาออนไลน์เพียงร้อยละ 31.1 ตอบว่าตนเคยสนทนาโดยตั้งใจกับคนที่ไม่รู้จักมาก่อนในอินเทอร์เน็ต โดยให้เหตุผลว่าต้องการคบหาเพื่อนใหม่ๆ แลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ และเพื่อธุรกิจการค้าเป็นลำดับต้นๆ

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.3 เคยพัฒนาความสัมพันธ์จากโลกออนไลน์มาสู่การสื่อสารในชีวิตจริงข้างนอก โดยมักแลกเปลี่ยนโทรศัพท์ (ร้อยละ 76.3) นัดเจอเป็นกลุ่ม (ร้อยละ 43.3) มากกว่าเจอกันสองต่อสอง (ร้อยละ 29.9) ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ว่ามีผู้ใช้เพียงส่วนน้อยที่มีการพัฒนาความสัมพันธ์มาสู่โลกภายนอก

ช่องทางการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตที่ผู้สัมภาษณ์ใช้ในการสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์จากโลกออนไลน์มาสู่โลกข้างนอก ได้แก่ การสนทนาออนไลน์ เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม และกระดานสนทนา แรงจูงใจในการพัฒนาความสัมพันธ์ดังกล่าว ได้แก่ การพูดคุยที่สนุกถูกคอก การมีความสนใจเฉพาะร่วมกัน เช่น เป็นสมาชิกเว็บบอร์ดคนขับรถยี่ห้อหนึ่งจึงมีการแลกเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องรถ เป็นต้น รวมถึงการให้ความช่วยเหลือกัน และความต้องการสร้างสัมพันธ์ฉันคนรัก

ขั้นตอนในการพัฒนาความสัมพันธ์มักเริ่มจากการแลกเปลี่ยนบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือรับเข้าโปรแกรมสนทนาออนไลน์ เมื่อพูดคุยกันไปในระดับหนึ่งจึงมีการแลกเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์หรือการนัดพบกัน ลักษณะของการนัดพบมีทั้งการนัดพบกันเป็นกลุ่ม และการนัดพบกันสองต่อสอง สำหรับระยะเวลาในการพัฒนาความสัมพันธ์จนมาติดต่อกันในชีวิตจริงอยู่นั้นมีตั้งแต่ 2-3 สัปดาห์ ไปจนถึงหลายเดือน ส่วนความยืนยาวของความสัมพันธ์นั้นมีทั้งกลุ่มที่ยังคงติดต่อสัมพันธ์กันอยู่ และกลุ่มที่เลิกติดต่อสัมพันธ์กันไป ซึ่งสาเหตุมักมาจากการหลอกหลวงกัน

2. การรักษาความสัมพันธ์ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชี้ว่าการสื่อสารรูปแบบต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้สามารถรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลกลุ่มต่างๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มที่พบหน้าค่าตาอยู่ปัจจุบัน กลุ่มที่ไม่ค่อยได้พบกัน หรือกลุ่มที่ไม่ได้พบกันมานาน

ในกลุ่มผู้ที่พบหน้ากันเป็นประจำนั้น การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ช่วยรักษาความสัมพันธ์ โดยใช้ในการติดต่อหรือสนทนาเพิ่มเติมในช่วงเวลาที่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน ซึ่งเรื่องที่สนทนาจึงเป็นเรื่องที่ทำงาน ที่โรงเรียน เรื่องที่ไปประสบพบเจอระหว่างทาง หรือเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในโลกอินเทอร์เน็ต สำหรับสองกลุ่มหลัง การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยทำให้บุคคลสามารถเชื่อมความสัมพันธ์ได้ ระหว่างกันให้คงอยู่ได้โดยไม่ต้องพบกันในชีวิตจริง ซึ่งลักษณะการทำงานของช่องทางการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตแต่ละรูปแบบเอื้อให้บุคคลสามารถรักษาความสัมพันธ์ต่างกันไปได้ ดังนี้

- **จดหมายอิเล็กทรอนิกส์** จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นช่องทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นแรกๆ ในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต แม้ผู้ให้สัมภาษณ์จะยอมรับว่าปัจจุบันใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ติดต่อเรื่องงานเป็นหลัก เพราะถือว่าเป็นช่องทางที่ค่อนข้างเป็นทางการกว่าช่องทางอื่นๆ และยังสามารถเก็บและรับส่งข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ได้ แต่ก็ใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ทางสังคมแก่คนรู้จักด้วย เช่น การนัดหมาย พูดคุย การส่งรูปภาพ วิดีโอต่างๆ ของตนและของคนในกลุ่ม เป็นต้น นอกจากนี้ทั้งผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ยังมีการส่งจดหมายส่งต่อ (Forward mail) ที่ได้มาจากคนอื่นๆ ไปให้สมาชิกในกลุ่ม เช่น ข้อความที่มีคติสอนใจ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รูปภาพสวยๆ เรื่องเล่าสนุกๆ เป็นต้น โดยมีจุดประสงค์เพื่อแบ่งปันสิ่งที่เป็นประโยชน์ แบ่งปันความรู้สึกดีๆ ให้กับคนที่ตนรู้จัก และสื่อความหมายแฝงให้อีกฝ่ายทราบว่าตนยังระลึกถึงอยู่

- **โปรแกรมสนทนาออนไลน์** ผู้ใช้สามารถรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ที่ตนต้องการ โดยการใช้การทักทายหรือการส่งไฟล์ภาพต่างๆ ให้กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ไม่ค่อยได้พบหรืออยู่ห่างไกลกัน นอกจากนี้โปรแกรมสนทนาออนไลน์บางประเภทอย่าง Window Live Messenger ผู้ใช้สามารถเขียนสิ่งต่างๆ ไว้ในช่องแสดงสถานะของตนที่อยู่ด้านบนสุดของหน้าต่างโปรแกรม เพื่อให้บุคคลอื่นที่อยู่ในรายชื่อติดต่อของตนสามารถมองเห็นได้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าบางครั้งเพียงการอ่านข้อความเกี่ยวกับสถานะภาพ ก็ทำให้เราทราบได้ว่าคนที่เรารู้จักนั้นมีความสุขหรือทุกข์โดยที่เราไม่จำเป็นต้องเข้าไปซักถามผ่านโดยตรง หรือแม้แค่การได้เห็นว่าคนๆ นั้นออนไลน์อยู่ก็ทำให้รู้สึกว่ายอย่างน้อยอีกฝ่ายยังมีชีวิตอยู่ไม่ได้ขาดการติดต่อ

- **เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม** เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม เช่น Hi5 Facebook MySpace เป็นต้นได้รับความนิยมจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงเวลาไม่นาน จุดประสงค์หลักของผู้ใช้คือเพื่อติดต่อสื่อสารกับคนที่ตนรู้จักทั้งคนที่พบเจอในปัจจุบัน คนที่ไม่ค่อยได้พบ คนที่ไม่ได้พบเจอกันมานาน และคนที่อยู่ต่างประเทศ ดังนั้นเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมจึง

เป็นช่องทางที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพิ่มโอกาสในการติดต่อกับผู้ที่ไม่มีโอกาสพบเจอกันบ่อยหรือคนที่ไม่ค่อยสนิทได้ในลักษณะต่างๆ เช่น การเขียนข้อความในหน้าโปรไฟล์ของอีกฝ่าย เพื่อแสดงความคิดถึง ความรู้สึกดีๆ หรือข้อความอวยพรตามเทศกาลต่างๆ โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก

ผู้ให้สัมภาษณ์ชี้ว่าเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมช่วยให้ได้มีโอกาสทักทายกับคนที่ตนรู้จักมากขึ้น การเห็นความเคลื่อนไหวต่างๆ บนหน้าเว็บไซต์ของอีกฝ่ายผ่านการลงรูปถ่าย วิดีโอ หรือข้อความต่างๆ ทำให้เกิดประเด็นหัวข้อสนทนา เช่น คลอดบุตร เข้าโรงพยาบาลไปเที่ยว เป็นต้น ในเว็บไซต์เครือข่ายสังคมบางประเภทอย่าง Facebook จะแสดงกิจกรรมต่างๆ ของเพื่อนในเครือข่ายไว้ในหน้าแรกของเว็บไซต์ ดังนั้นทำให้ผู้ใช้สามารถติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวในชีวิตของเพื่อนเหล่านั้นได้ง่ายมากขึ้น และสามารถเข้าไปพูดคุยในข้อความ รูปถ่าย หรือวิดีโอที่ตนสนใจ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งแสดงความเห็นว่าบางครั้งการเข้าไปทักทายโต้ตอบก็ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับคำตอบ แต่เท่านี้ก็ทำให้รู้สึกว่าได้รักษาความสัมพันธ์กันไว้ในระดับหนึ่งแล้ว เพราะบางครั้งผู้ใช้เพียงต้องการแสดงให้ทราบว่ายังคงระลึกถึงอยู่ หากสื่อสารด้วยการโทรศัพท์จะดูเป็นทางการมากเกินไปและทำให้อีกฝ่ายต้องสื่อสารตอบกลับมาทั้งที่อาจอยู่ในช่วงไม่สะดวก ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนเพิ่มเติมว่าเพียงแค่นั้นได้เข้าไปดูหน้าโปรไฟล์ของเพื่อนว่ามีความเคลื่อนไหวอย่างไรในชีวิตหรือมีเพื่อนแวะเข้ามาดูหน้าโปรไฟล์ของตน ก็รู้สึกว่าได้ติดต่อกันและทำให้เกิดความรู้สึกดีๆ ต่อกันได้ นอกจากนี้การรับเพื่อนหรือคนรู้จักเก็บไว้เป็นเพื่อนในเครือข่ายแม้บางคนอาจไม่ค่อยได้พูดคุยโต้ตอบกัน แต่ก็ทำให้รู้สึกอุ่นใจว่าเมื่อใดที่ต้องการติดต่อก็จะมีช่องทางที่เข้าถึงกันได้ ซึ่งก่อนหน้านี้จะมีเว็บไซต์ประเภทนี้ โอกาสที่ตนจะได้ติดต่อกับเพื่อนเก่าๆ ที่เรียนจบไปแล้วหรือคนที่เคยรู้จักนั้นมีน้อยมาก

ในส่วนของคุณภาพของความสัมพันธ์ ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนไม่น้อยกล่าวว่า การสื่อสารบนเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมทำให้ตนรู้สึกใกล้ชิดมากขึ้นกับคนที่ตนพบเจอ

ในโลกออนไลน์แต่ไม่ได้ค่อยมีเรื่องคุยกัน หรือคนรู้จักที่ไม่ได้พบเจอกันนานแล้ว ตัวอย่างเช่น ผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งกล่าวว่าตนสนิทสนมมากขึ้นกับเพื่อนมหาวิทยาลัยคนหนึ่งซึ่งเรียนสาขาเดียวกันอยู่แต่ไม่เคยได้คุยกันมาก่อน ผ่านการพูดคุยในข้อความที่ตนแสดงไว้บน Facebook เรื่องความเหนื่อยในการเรียน ผู้ให้สัมภาษณ์อีกคนหนึ่งยกตัวอย่างเพื่อนเก่าที่ไม่ได้เจอกันแล้ว แต่เมื่อมาพบกัน ใน Facebook ทำให้ได้กลับมาพูดคุยปรึกษาและสนิทกันเพิ่มอีก เหมือนได้เวลาที่หายไปกลับคืนมา เป็นต้น ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนชี้ว่าตนได้รับความรู้สึกดีจากการที่มีเพื่อนซึ่งไม่ได้เคยสนิทกันมาก่อน เข้ามาทักทายพูดคุยด้วยโดยที่ตนไม่คาดคิด

นอกจากนี้การสื่อสารผ่านเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมยังช่วยให้คนเราบริหารจัดการเวลาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยช่วยให้สามารถสื่อสารกับทุกคนที่เป็นรับเป็นเพื่อนในเครือข่ายได้ในช่วงเวลาที่มีเวลาเต็มทั้งคนที่ติดต่อกันอยู่แล้วในโลกออนไลน์และคนที่รู้จักหรือคนรู้จักใหม่ที่ติดต่อกันเฉพาะในออนไลน์เป็นสำคัญ ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนหนึ่งชี้ว่าเมื่อตนต้องการบอกเล่าเรื่องราวบางเรื่องของตนให้กับเพื่อนในเครือข่ายเพื่อให้ได้มีโอกาสพูดคุยสนทนากัน การเขียนบนกระดานข้อความในหน้าเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมอย่าง Facebook ทำให้สามารถส่งข้อความเพียงครั้งเดียวไปถึงทุกคน เช่น การเล่าความทุกข์ แง่คิดดีๆ ในการใช้ชีวิต ข้อความถูกใจ เป็นต้น ซึ่งก็ได้รับการตอบกลับมาจากเพื่อนๆ กล่าวได้ว่าเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมช่วยให้คนเราสามารถสื่อสารเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเทียบกับข้อจำกัดของเวลาที่คนเรามีเท่าเดิม

คุณภาพของการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

คุณภาพของการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต เป็นประเด็นที่มีการกล่าวถึงในวงวิชาการ สื่อสารว่าจะมีคุณภาพสูงกว่า เท่าเทียม หรือด้อยกว่า การสื่อสารแบบเผชิญหน้าเพียงใด เนื่องจากคุณลักษณะของการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตมีทั้งส่วนที่เหมือนและแตกต่างไปจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อดีและข้อเสียต่างๆ งานวิจัยนี้จึงศึกษาถึงการ

รับรู้คุณภาพของการสื่อสารของผู้ใช้ และการประเมินคุณภาพการสื่อสารของตนเองบนอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้

การรับรู้คุณภาพของการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต
ผู้ใช้กล่าวถึงประเด็นการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตในหลายด้านที่สะท้อนถึงคุณภาพของช่องทางการสื่อสารต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1. การจัดการพื้นที่การสื่อสารระหว่างโลกออนไลน์และโลกทางกายภาพ (ออฟไลน์)

ข้อมูลจากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ตเพิ่มช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ โดยช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะกับสถานการณ์การสื่อสารได้ดีขึ้น ในการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยลองให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกช่องทางการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ ในกรณีที่ไม่มีปัจจัยอื่นเข้ามาเป็นเงื่อนไข โดยมี

ตัวเลือกให้ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมและเว็บบล็อก โปรแกรมสนทนาออนไลน์ กระดานสนทนา และโทรศัพท์ (ดูตารางที่ 2) ผลคือเมื่อบุคคลต้องการสื่อสารในเรื่องสำคัญหรือต้องการสื่อสารกับคนสนิทบุคคลจะเลือกใช้โทรศัพท์เป็นอันดับแรก (ร้อยละ 79.4 และ 77.0) แต่หากพิจารณาเฉพาะในส่วนช่องทางการออนไลน์จะพบว่า บุคคลเลือกใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับต้นเมื่อต้องการสื่อสารเรื่องสำคัญ (ร้อยละ 17.5) และเลือกใช้การสนทนาออนไลน์เมื่อต้องการสื่อสารกับคนสนิท (ร้อยละ 15.5) อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ที่ต้องการสื่อสารเรื่องที่เป็นทางการ บุคคลเลือกใช้ช่องทางโทรศัพท์ กับช่องทางการสื่อสารออนไลน์ไม่แตกต่างกันมาก โดยบุคคลตอบว่าเลือกใช้โทรศัพท์ ร้อยละ 47.6 ในขณะที่ตอบว่าเลือกใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงร้อยละ 45.2

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของการตัดสินใจเลือกช่องทางการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ

สถานการณ์	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม/เว็บบล็อก	โปรแกรมสนทนาออนไลน์	กระดานสนทนา	โทรศัพท์	รวม
1. สื่อสารกับคนสนิท	40.0	3.2	15.5	0.4	77.0	100.0
2. สื่อสารถึงความเป็นทางการ	45.2	2.0	4.4	0.8	47.6	100.0
3. สื่อสารในเรื่องสำคัญ	17.5	0.4	1.6	3.2	79.4	100.0

ข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ตทำให้คนเราจัดลำดับความสำคัญของการสื่อสารได้ละเอียดขึ้นกว่าเดิมและเป็นการเพิ่มพื้นที่การสื่อสารใหม่สำหรับบางเรื่อง เช่น หากเรื่องที่ไม่สำคัญ ไม่ต้องการความเป็นทางการ ต้องการเพียงทักทาย พูดคุยเรื่องสนุกๆ หรือเรื่องเล่นๆ ผู้ใช้จะเลือกใช้การโพสต์ข้อความไว้บนเว็บไซต์บริการเครือข่ายทางสังคม อย่าง hi5 หรือ facebook แทนการโทรศัพท์ เนื่องจากไม่ต้องรบกวนการตอบกลับทันทีของฝ่ายตรงข้าม และรู้สึกว่าเป็น

ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ดังนั้นจึงสะดวกใจในการพูดคุยในเรื่องที่ไม่ใช่สาระสำคัญ รวมไปถึงเรื่องทั่วไปที่ไม่ต้องการการตอบกลับ ส่วนในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะเน้นเรื่องงานและเรื่องที่เป็นทางการ ในขณะที่โปรแกรมสนทนาออนไลน์จะผสมกันทั้งเรื่องที่สำคัญเร่งด่วน เช่น การส่งไฟล์งาน การตามงาน เป็นต้น เรื่องทั่วไปของตนเอง และเรื่องไม่สำคัญ เช่น คุยเล่น ทักทาย เล่าสู่กันฟัง เป็นต้น

นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้ได้ทำอะไรที่อยากทำอยู่แล้ว แต่ในอดีตทำได้ไม่สะดวก เช่น ได้ติดต่อกับคนที่อยากติดต่อ อย่างเพื่อนเก่าในอดีต หรือเพื่อนสนิทที่อาจไม่ค่อยได้ไปไหนมาไหนด้วยกันเพราะกิจกรรมไม่ตรงกัน เมื่อมีอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถคุยกันได้มากขึ้น หรือเพื่อนที่เคยติดต่อเฉพาะเมื่อมีงานหรือกิจกรรม อินเทอร์เน็ตทำให้มีโอกาสได้คุยเรื่องอื่นเพิ่มขึ้นด้วย รวมถึงได้ตามหาเพื่อนเก่าที่ขาดการติดต่อไปทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งทำให้ได้ความรู้สึกดีๆ ระหว่างเพื่อนกลับคืนมา

2. การควบคุมการสื่อสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ชี้ว่าช่องทางการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายช่วยให้ผู้ใช้สามารถควบคุมการสื่อสารได้ง่ายกว่าการสื่อสารในรูปแบบเดิมอย่างการสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือการพูดคุยทางโทรศัพท์ เพราะการไม่เห็นหน้าหรือไม่ได้ยินเสียงทำให้เราสามารถกำหนดระยะห่างในการติดต่อได้ง่ายขึ้นว่าจะให้ใครเข้าถึงตนเองได้ระดับใด หรือจะเข้าถึงผู้อื่นในระดับใดที่จะไม่รู้สึกรบกวนอีกฝ่ายหนึ่งมากนัก การควบคุมการสื่อสารในที่นี้แบ่งออกได้เป็นสองลักษณะ คือ การควบคุมการสื่อสารจากผู้อื่นมาสู่ตนเอง และการควบคุมการสื่อสารของตนเองไปสู่ผู้อื่น

ในการควบคุมการสื่อสารจากผู้อื่นมาสู่ตนเอง ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าการสื่อสารด้วยโทรศัพท์จะควบคุมการสื่อสารได้ยากกว่าการสื่อสารในอินเทอร์เน็ต เพราะเมื่อมีสายโทรศัพท์เลขหมายแปลกเข้ามา เราจะไม่รู้ว่าเป็นใครไม่เห็นหน้าตาและไม่รู้จักเสีย จึงทำให้รู้สึกว่าการฝ่ายตรงข้ามที่ไม่รู้จักประชิดตัวมากเกินไป ในขณะที่การสื่อสารในอินเทอร์เน็ตบางครั้งยังสามารถเห็นรูปหรือข้อมูลบางส่วนที่ทำให้ทราบหรือเดาได้ว่าคนที่เข้ามาติดต่อเราคือใคร ตัวอย่างเช่น บนหน้าเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมจะมีรูปเจ้าของโปรไฟล์และข้อมูลส่วนตัวปรากฏอยู่ ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะมีชื่อผู้ส่งบอกไว้หรือในกรณีของการใช้โปรแกรมสนทนาออนไลน์ ผู้ใช้สามารถตั้งค่าการใช้เพื่อควบคุมการสื่อสารได้ เช่น หากเราไม่ต้องการติดต่อกับบุคคลอื่นๆ ในตอนนั้นก็สามารตั้งสถานะว่าติดธุระ ไม่อยู่ หรือซ่อนตัวไว้ได้ และหากไม่ต้องการสื่อสารกับบุคคลใดเป็นพิเศษก็

สามารถตั้งค่าปิดกัน (block) ไม่ให้บุคคลนั้นเห็นการออนไลน์ของเราได้ในขณะที่เราสื่อสารกับคนอื่นอยู่

ในกรณีสื่อสารกับคนรู้จัก หากเป็นเรื่องที่ไม่เร่งด่วนจริงๆ ผู้ให้สัมภาษณ์จะใช้วิธีฝากข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม เพราะเป็นการรบกวนอีกฝ่ายหนึ่งน้อยกว่าการสื่อสารช่องทางอื่น หากใช้การสื่อสารแบบไปพบหน้าหรือใช้โทรศัพท์เราจะไม่ทราบว่าอีกฝ่ายอยู่ในช่วงเวลาสะดวกสื่อสารหรือไม่

ในการควบคุมการสื่อสารจากตนเองไปสู่ผู้อื่น ผู้ให้สัมภาษณ์ชี้ว่าตนสามารถกำหนดได้มากขึ้นว่าจะสื่อสารกับใครเมื่อใด ตัวอย่างเช่น ถ้าตนรู้สึกอารมณ์ไม่ดีไม่ต้องการคุยกับใครแต่มีเพื่อนต้องการคุยด้วย เพื่อนสามารถฝากข้อความไว้ในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม และตนสามารถจัดการได้ว่าจะตอบใครในลักษณะใด หรือไม่ประสงค์จะตอบใคร ซึ่งเป็นการจัดการที่ทำให้ไม่รู้สึกลำบากใจ และถนอมน้ำใจกันได้มากขึ้น เพราะไม่มีใครทราบว่าตอนนั้นตนอยู่นำจอคอมพิวเตอร์หรือว่าทำกิจกรรมอย่างอื่นอยู่ ต่างจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้าที่คนเราหลีกเลี่ยงการสื่อสารได้ยาก หรือการไม่รับสายโทรศัพท์บ่อยครั้งอาจทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความรู้สึกไม่ดี เพราะไม่สามารถติดต่อได้ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งยอมรับว่าสำหรับคนที่ไม่ค่อยสนิท ตนปรารถนาจะติดต่อผ่านทางเทคโนโลยีมากกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือโทรศัพท์ เพราะรู้สึกสบายใจไม่ต้องกังวลว่าฝ่ายตรงข้ามสะดวกจะสื่อสารกับตนหรือไม่

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ชี้ว่าการสื่อสารแบบไม่ต้องเผชิญหน้าสามารถช่วยอำพรางความรู้สึกและบุคลิกภายนอกที่เราไม่ต้องการให้คู่สื่อสารทราบ เพราะในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ผู้สื่อสารจะไม่เห็นอวัจนภาษาหรือสัญญาณบอกนัยทางการสื่อสารต่างๆ ของอีกฝ่าย เช่น ไม่ทราบว่าตอนนั้นกำลังหงุดหงิด หรือกำลังสวมชุดนอน มีโรลม้วนผมอยู่บนศีรษะ เป็นต้น

การสื่อสารผ่านเทคโนโลยียังช่วยให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีเวลาไตร่ตรองในสิ่งที่สื่อสารออกไป เพราะการสื่อสารจะผ่านการพิมพ์เป็นหลัก ทำให้ผู้ใช้มีเวลาคิดและอ่านก่อนส่งสารไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง ประกอบกับการสื่อสาร

อย่างในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมหรือเว็บล็อกนั้น บุคคลอื่นสามารถเข้ามาอ่านข้อความได้ด้วยหากผู้ใช้ไม่ได้ตั้งค่าปิดกั้น และข้อมูลต่างๆ ที่เขียนไว้ในอินเทอร์เน็ตจะไม่หายไปไหน ซึ่งต่างจากการพูดที่พูดจบถ้อยคำก็หายไป ดังนั้นหากสื่อสารด้วยถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม บุคคลอื่นที่เข้ามาอ่านก็จะประเมินผู้สื่อสารไปในทางลบได้ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความระมัดระวังในการสื่อสารมากขึ้น

3. ผลต่อการสื่อสารและการแสดงความสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ตของการสื่อสารแบบเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน (Synchronous) และแบบเกิดขึ้นต่างช่วงเวลา (Asynchronous) รูปแบบของการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตมีสองรูปแบบ คือ แบบเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน (Synchronous) ได้แก่ การสนทนาออนไลน์ และแบบเกิดขึ้นต่างช่วงเวลา (Asynchronous) เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม เป็นต้น ผู้ให้สัมภาษณ์รับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ทั้งสองแบบ และชี้ถึงผลที่เกิดจากรูปแบบการสื่อสารทั้งสองแบบ ดังนี้

ประการแรก การสื่อสารทั้งสองแบบสนองความต้องการในการใช้งานที่ต่างกัน ซึ่งได้กล่าวไปแล้วบางส่วนในหัวข้อเรื่องของการจัดการพื้นที่การสื่อสาร เช่น โปรแกรมสนทนาออนไลน์ใช้เมื่อต้องการติดต่อสื่อสารแบบโต้ตอบกลับได้ทันทีทันใด เรื่องเร่งด่วน หรือติดตามเรื่องที่ค้างค้างอยู่โดยอาศัยการออนไลน์ไว้ตลอดทั้งวัน นอกจากนี้ ผู้ใช้สามารถสนทนากันได้ยาวเมื่อเทียบกับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ช่องทางอื่นๆ ส่วนเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมจะใช้กรณีต้องการฝากข้อความไว้ ซึ่งมักเป็นการสื่อสารในเรื่องไม่เร่งรีบ หรือไม่สำคัญ เช่น การทักทาย การหยอกล้อ การแสดงความเห็นเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ เป็นต้น ในขณะที่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะใช้เมื่อต้องการสื่อสารในเรื่องที่เป็นทางการ เรื่องงาน และใช้ติดต่อสื่อสารในกรณีที่ต้องมีการส่งและรับไฟล์ข้อมูล

ประการที่สอง สำหรับแง่มุมเรื่องเวลานั้น การสนทนาออนไลน์จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อคู่สื่อสารอยู่พร้อมหน้าในช่วงเวลาเดียวกัน บางครั้งอาจเกิดการขัดจังหวะ เช่น กรณีที่ผู้ใช้ออนไลน์ไว้เพื่อติดต่อธุระหรือเฟล

ออนไลน์ไว้ ขณะทำกิจกรรมอื่นอยู่ด้วยโดยที่ฝ่ายตรงข้ามไม่ทราบและสนทนาเข้ามา จึงเป็นการรบกวนหรือขัดจังหวะในการทำกิจกรรมอื่นๆ ได้ ในขณะที่การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม ผู้สื่อสารไม่จำเป็นต้องเข้าใช้โปรแกรมพร้อมกัน แต่อาศัยการฝากข้อความไว้ในกล่องข้อความหรือบนหน้าเว็บไซต์ของอีกฝ่าย

ประการที่สาม ความเป็นส่วนตัวในด้านการป้องกันข้อมูลทางการสื่อสาร ผู้ใช้ประเมินว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการสนทนาออนไลน์มีความเป็นส่วนตัวของข้อมูลมากกว่าเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม เพราะการสื่อสารบนเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมนั้น หากผู้ใช้ไม่มีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวป้องกันคนที่มิได้รับอนุญาตเข้าถึงข้อมูลของตน ผู้ใช้คนอื่นจะสามารถเข้ามาเห็นข้อความและข้อมูลต่างๆ ในหน้าเว็บไซต์ได้ หรือแม้ผู้ใช้มีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวไว้ แต่ข้อมูลการสื่อสารต่างๆ ของผู้ใช้ก็ถูกเปิดเผยให้กับคนในเครือข่ายของผู้ใช้เข้าดูได้เช่นกัน เช่น ผู้ใช้สื่อสารกับใคร รับใครเป็นเพื่อน สมัครเข้าร่วมกลุ่มใด หรือมีใครมาแสดงความเห็นหรือฝากข้อความบนหน้าโปรไฟล์บ้าง เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากพิจารณาความเป็นส่วนตัวในแง่ของการเข้าถึงตัวผู้ใช้ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้อื่นเข้าถึงตัวเราได้ง่ายกว่าช่องทางการสื่อสารออนไลน์ประเภทอื่น เพราะเพียงแค่บุคคลนั้นมีบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเราก็สามารถส่งข้อความมาให้เราได้ ในขณะที่เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมหรือโปรแกรมสนทนาออนไลน์ ผู้ใช้สามารถคัดกรองบุคคลที่จะเข้าถึงตัวได้เพราะบุคคลที่จะส่งข้อมูลติดต่อมาได้นั้นต้องได้รับการยินยอมเป็น “เพื่อน” ในเครือข่ายหรือในรายชื่อจากผู้ใช้ก่อน

การประเมินคุณภาพการสื่อสารของผู้ใช้ในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านช่วงอายุกับการประเมินคุณภาพ

จากข้อวิพากษ์วิจารณ์ของนักวิชาการสื่อสารเกี่ยวกับข้อจำกัดของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในด้านของการขาดอวัจนภาษา และบริบทแวดล้อมทางสังคม ผู้วิจัยจึงศึกษาการประเมินคุณภาพการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

ของผู้ใช้ในมิติต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนหนึ่งชี้ว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือเห็นหน้าค่าตายังคงเป็นการสื่อสารที่ดีกว่าการสื่อสารผ่านเทคโนโลยี แม้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีจะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ได้มีเวลาไตร่ตรองก่อนสื่อสารผ่านการพิมพ์ข้อมูล แต่ก็ขาดอวัจนภาษา เช่น น้ำเสียง สีหน้า เป็นต้น ซึ่งช่วยในการสื่ออารมณ์ จึงทำให้ตีความหมายสารผิดในบางครั้ง หรือไม่เข้าใจจุดประสงค์ที่แท้จริงของผู้สื่อสาร และยังขาดความตั้งใจในการสื่อสารได้ยากอีกด้วย

นอกจากนี้ช่วงอายุที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตในมิติต่างๆ กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มจะประเมินคุณภาพการสื่อสารของตนสูงกว่าผู้ที่อายุมากกว่า การประเมินคุณภาพในที่นี้แบ่งออกเป็นด้านของการประเมินระดับการใช้งานโปรแกรมด้านการสื่อสาร การแบ่งปันสิ่งที่ต้องการสื่อสาร การตีความอารมณ์ที่ต้องการแสดงออก และการถ่ายทอดความเป็นตัวตน ข้อมูลตารางที่ 3 แสดงถึงการประเมินคุณภาพของการสื่อสารในภาพรวม ส่วนตารางที่ 4 เป็นการจำแนกการประเมินคุณภาพตามกลุ่มช่วงอายุ รายละเอียดของผลการวิจัยมีดังนี้

1. การประเมินระดับการใช้งานโปรแกรมด้านการสื่อสาร เมื่อให้กลุ่มตัวอย่างประเมินความสามารถของตนเองในการใช้งานโปรแกรมด้านการสื่อสารต่างๆ พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนยังใช้งานได้ไม่เต็มศักยภาพของโปรแกรมเหล่านั้น

ผลจากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53) เห็นว่าตนใช้โปรแกรมสื่อสารต่างๆ ได้ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับศักยภาพของโปรแกรมเหล่านั้น ในขณะที่มีเพียงร้อยละ 4 ที่ประเมินว่าตนใช้งานได้เต็มศักยภาพ และร้อยละ 2.8 ที่ประเมินว่าตนใช้งานได้ในระดับน้อยที่สุด

เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ กลุ่มผู้ใช้อายุน้อย (15-20 ปี) ประเมินว่าตนเองสามารถใช้โปรแกรมต่างๆ ได้เต็มศักยภาพของโปรแกรมเหล่านั้น สูงกว่าการประเมินของผู้ใช้กลุ่มอื่นๆ ที่มีอายุมากกว่า

ผลจากการสัมภาษณ์ ผู้ใช้ประเมินความสามารถตนเองในการใช้โปรแกรมการสื่อสารต่างๆ ว่ายังใช้ได้ไม่เต็มที่ ยังขาดความรู้ในการใช้งานอีกหลายด้าน หากเป็นโปรแกรมที่เข้าเป็นประจำจะมีทักษะการใช้มากกว่าโปรแกรมที่ไม่ได้ใช้ประจำ

2. การแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่ต้องการสื่อสาร ในด้านการแสดงอารมณ์ความรู้สึกในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยอมรับว่าการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตยังแสดงอารมณ์ความรู้สึกได้ไม่เต็มที่มาก เพราะขาดการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา แต่กลุ่มตัวอย่างก็พยายามหาวิธีการถ่ายทอดผ่านสื่ออื่นๆ ทดแทนดังรายละเอียดของผลการวิจัยต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าตนสามารถสื่อสารแบ่งปันอารมณ์ความรู้สึกให้คนอื่นในสังคมออนไลน์ได้ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 46.8) แต่กลุ่มตัวอย่างอีกกว่าร้อยละ 42 เห็นว่าตนสามารถสื่อสารได้ในระดับมากไปจนถึงมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมาก นอกจากนี้ผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีการประเมินความสามารถของตนต่ำกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าตนสามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกผ่านการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตได้พอสมควร แต่ไม่ถึงร้อยละ 10 เพราะสิ่งที่ต้องการสื่อสารบางอย่างนั้นอธิบายหรือสื่อผ่านช่องทางคอมพิวเตอร์ได้ยาก เช่น น้ำเสียง กลิ่น รส เป็นต้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

แม้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จะมีข้อจำกัดด้านอวัจนภาษา แต่ผู้ที่มีความพยายามทดแทนอวัจนภาษาที่ขาดหายไปด้วยการสร้างสรรค์ตัวแสดงอารมณ์ต่างๆ จากตัวอักษรหรือรูปภาพที่มีในโปรแกรมการสื่อสารต่างๆ เช่น ในการใช้โปรแกรมสนทนาออนไลน์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือกระดานสนทนา ผู้ใช้สามารถใช้ตัวอักษรและเครื่องหมายต่างๆ ประกอบกันเข้าเป็นสัญลักษณ์สื่ออารมณ์ เช่น “T_T” แสดงอารมณ์เศร้า หรือร้องไห้ “555” แสดงการหัวเราะ เป็นต้น การใช้ภาษาผิดไวยากรณ์ แต่สามารถสื่อความรู้สึกได้มาก เช่น “มากกกกกก” “ดีจาย” เป็นต้น รวมถึงการใช้

ตัวบออารมณ์ต่างๆ (emoticon) ช่วยในการสื่ออารมณ์ ส่วนการใช้เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ ชี้ว่าตนเองแสดงความรู้สึกต่างๆ ที่ต้องการได้โดยผ่าน ทางการตั้งสถานะ รูปภาพ หรือข้อมูลต่างๆ ที่ใส่ลงไป ในหน้าเว็บของตน รวมถึงการใช้สัญลักษณ์แสดงอารมณ์ ต่างๆ อย่างที่ปรากฏในการใช้โปรแกรมสนทนาออนไลน์

3. การตีความอารมณ์ที่ต้องการแสดงออก การ สื่อสารที่ประสบความสำเร็จคือ การสื่อสารที่ทั้งผู้รับและผู้ส่งสารสามารถเข้าใจความหมายที่ต้องการสื่อได้ตรงกัน ในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต มีผู้ตั้งข้อสงสัยว่า ข้อจำกัดในการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาจะทำให้คนเข้าใจ ความหมายที่ต้องการสื่อสารระหว่างกันได้ยาก ซึ่งผล การวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าคนที่ตน สื่อสารด้วยในโลกออนไลน์สามารถตีความอารมณ์ที่ ตนแสดงออกได้ตรงกับที่ต้องการสื่อสาร มีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่เห็นว่าคนที่ตนสื่อสารด้วยในโลกออนไลน์ ตีความสิ่งที่ตนต้องการสื่อสารได้ในระดับน้อย

นอกจากนี้กลุ่มผู้ใช้ที่มีอายุ 15-20 ปี และ 21-30 ปี ประเมินว่าคนที่ตนสื่อสารด้วยในโลกออนไลน์สามารถ ตีความอารมณ์ที่ตนแสดงออกได้ตรงกับที่ต้องการสื่อสาร สูงกว่าการประเมินของผู้ใช้กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

4. การถ่ายทอดความเป็นตัวตนผ่านการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้วิจัยสนใจว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะแสดงตัวตนในการ สื่อสารบนโลกออนไลน์เหมือนกับตัวตนในโลกภายนอก หรือไม่ ผลพบว่าเมื่อเปรียบเทียบความเหมือนและต่าง ของการแสดงตัวตนบนโลกอินเทอร์เน็ตกับในโลกความจริง กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มจะแสดงตัวตนในโลกทั้งสอง เหมือนกัน โดยข้อมูลจากการสำรวจพบว่า ร้อยละ 40 ตอบว่าตัวตนของตนเองที่แสดงออกบนโลกอินเทอร์เน็ต เหมือนกับตัวตนในโลกความเป็นจริงในระดับมากไป จนถึงมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างเกินร้อยละ 80 เห็นว่า ตนเองสามารถถ่ายทอดความเป็นตัวตนได้ในระดับปานกลาง ถึงมาก นอกจากนี้กลุ่มผู้ใช้ที่มีอายุน้อยมีการประเมินว่า ตนสามารถถ่ายทอดความเป็นตัวตนผ่านการใช้โปรแกรม การสื่อสารต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตได้ในระดับที่มากกว่า กลุ่มผู้ใช้ที่มีอายุมากประเมิน

ในการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความเป็นตัวตน กลุ่ม ตัวอย่างใช้ภาษาและรูปภาพเป็นเครื่องมือหลัก รองลงมา คือเพลง ตัวบออารมณ์ต่างๆ (emoticon) (ตารางที่ 5) สอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ว่าผู้ใช้จะเลือกใช้ภาพ การตกแต่งหน้าเว็บบล็อกหรือเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม รวมถึงการแสดงข้อมูลส่วนตัวต่างๆ เช่น การเขียนบอก สถานะของตนเองในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม ข้อมูล ส่วนบุคคลที่ปรากฏในหน้าโปรไฟล์ เรื่องที่เล่าในเว็บบล็อก เป็นต้น เพื่อสะท้อนความเป็นตัวตน และทำให้ผู้อื่นรู้จัก ตัวเรามากขึ้น

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของการประเมินคุณภาพของการสื่อสารในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
การประเมินระดับการใช้โปรแกรมด้านการสื่อสาร						
ร้อยละ	2.8	13.1	53.6	26.6	4.0	3.16
การแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่ต้องการสื่อสาร						
ร้อยละ	1.2	8.3	46.8	38.9	4.8	3.38
การตีความอารมณ์ที่ต้องการแสดงออก						
ร้อยละ	0.8	9.9	45.6	40.1	3.6	3.36
การถ่ายทอดความเป็นตัวตน						
ร้อยละ	2.0	11.5	48.8	34.5	3.2	3.25

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการประเมินคุณภาพของการสื่อสารในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตในกลุ่มผู้ใช้ต่างช่วงอายุ

	15-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
การประเมินระดับการใช้โปรแกรมด้านการสื่อสาร ¹	3.70 _a *	3.14 _b *	2.88 _c *	2.52 _d *
การแบ่งปันสิ่งที่ต้องการสื่อสาร ²	3.60 _a *	3.41 _b *	3.32 _c	2.78 _d *
การตีความอารมณ์ที่ต้องการแสดงออก ³	3.58 _a *	3.41 _b *	3.15 _c	2.83 _d *
การถ่ายทอดความเป็นตัวตน ⁴	3.60 _a *	3.34 _b *	2.79 _c *	2.65 _d *

Notes: 1. *p < .01 , F=16.31, a>b,c,d ; b>d

2. *p < .01 , F=6.77, a,b > d

3. *p < .01 , F=7.12, a,b > d

4. *p < .01 , F=14.41, a>c,d ; b>c,d

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของการใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อถ่ายทอดความเป็นตัวตนในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือ	ไม่ได้ใช้	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1. ภาษาที่ใช้	1.6	2.4	5.6	26.2	37.7	26.6	3.82
2. รูปภาพ	6.0	3.6	7.1	22.6	31.0	29.8	3.81
3. เพลง	9.9	5.2	11.9	22.6	27.0	23.4	3.57
4. ตัวบออารมณ์ (emoticon)	9.9	6.3	9.5	33.3	28.2	12.7	3.35
5. พื้นหลังของเว็บเพจ	8.7	6.7	13.9	34.5	26.6	9.5	3.20
6. ตัวการ์ตูนหรือแอนิเมชัน	15.9	10.3	13.5	32.1	21.4	6.7	3.01
7. ตัวอักษรกระพริบหรือภาพกระพริบ (Glitter)	22.2	14.3	14.7	34.1	10.3	4.4	2.69
8. ไฟลวีลีโอ	31.3	11.5	15.1	28.2	11.1	2.8	2.69

การรับรู้ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตต่อตนเอง

กลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 75 ตอบว่าอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อชีวิตของตนมากถึงมากที่สุด เช่นเดียวกับผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกือบทุกคนเห็นว่าการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางสำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสารในปัจจุบัน ทั้งกับคนที่รู้จัก เพื่อนร่วมงาน และติดต่อธุระต่างๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการรักษาความสัมพันธ์กับคนที่รู้จัก และใช้เป็นช่องทางในการติดต่อกับคนที่ไม่สนิทได้อย่างสะดวกใจ ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนเชื่อว่าหากขาดอินเทอร์เน็ตจะทำให้การดำเนินชีวิตลำบาก ในทางตรงกันข้าม ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มองว่าอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อชีวิตไม่มาก ให้เหตุผลว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเพียงช่องทางที่เอื้อความสะดวกสบาย หากไม่มีอินเทอร์เน็ตก็สามารถเลือกใช้ช่องทางวิธีอื่น

อภิปราย

ในยุคที่เทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ช่องทางการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อผู้คนในสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตกับการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนการรับรู้ต่อคุณภาพการสื่อสาร และการประเมินคุณภาพการสื่อสารของตนเองในมิติต่างๆ ซึ่งสรุปผลที่น่าสนใจได้ดังนี้

การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลบนอินเทอร์เน็ต ประเด็นอภิปรายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลบนอินเทอร์เน็ตมีดังนี้

ประการแรก อินเทอร์เน็ตสนับสนุนการขยายโลกของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง กล่าวคือ ช่วยในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลใหม่ และการรักษาความสัมพันธ์ที่มีอยู่เดิมในโลกภายนอกให้คงอยู่ต่อไป

ประการที่สอง การสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตแม้จะมีข้อจำกัดในเรื่องความใกล้ชิดทางกายภาพที่เคยเป็น

ปัจจัยสำคัญของการสร้างความดึงดูดใจระหว่างบุคคล แต่อินเทอร์เน็ตก็ได้ทดแทนด้วยการทำให้คนที่มีความคล้ายคลึงกันในด้านต่างๆ สามารถพบเจอกันได้ง่ายขึ้น กล่าวได้ว่าความใกล้ชิดทางกายภาพไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นต้องมีการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต การรับรู้ความคล้ายคลึงกันต่างหากที่กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้คนตัดสินใจสร้างสัมพันธ์กันในโลกออนไลน์ (Wright, 2004) ดังเช่นในบริบทของการสร้างความสัมพันธ์นั้น บุคคลสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางแรกเริ่มในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่รู้จักมาก่อน และมีการพัฒนาความสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารหลากหลายช่องทางไปจนถึงขั้นการพบเจอแบบเห็นหน้าค่าตา ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากคุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตที่ช่วยเชื่อมโยงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีจุดประสงค์และความสนใจคล้ายกันได้มาพบเจอกันได้ง่ายขึ้น (Rintel และ Pittam, 1997)

ประการที่สาม การสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตสร้างระเบียบการ (protocol) ใหม่ในการรักษาความสัมพันธ์ โดยนอกจากการรักษาความสัมพันธ์ในลักษณะทางตรงหรือเชิงรุกซึ่งเป็นลักษณะเดิมของสื่อสารแบบเผชิญหน้าแล้ว ยังก่อให้เกิดการรักษาความสัมพันธ์ทางอ้อมหรือเชิงรับที่ไม่ต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์แต่อาศัยการเฝ้าสังเกตความเป็นไปของผู้อื่น ซึ่งก็ทำให้รู้สึกว่าได้รักษาความสัมพันธ์ไว้อยู่

การรักษาความสัมพันธ์ในทางตรงคือการสื่อสารไปถึงฝ่ายตรงข้ามโดยที่ฝ่ายนั้นรู้ตัวและอาจมีการสื่อสารตอบกลับมา เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนาออนไลน์ การเขียนข้อความลงบนหน้าโปรไฟล์ของอีกฝ่าย เป็นต้น ส่วนการรักษาความสัมพันธ์ในทางอ้อมคือการติดตามความเป็นอยู่หรือความเคลื่อนไหวของอีกฝ่ายโดยที่ฝ่ายตรงข้ามอาจไม่รู้ตัว เช่น การติดตามอ่านข้อมูลทางสังคมต่างๆ ที่เขียนไว้ในหน้าโปรไฟล์ในเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม หรือจากการบรรยายสถานะไว้บนหน้าโปรแกรมสนทนาออนไลน์ เป็นต้น แต่เพียงเท่านี้ก็ทำให้ผู้สื่อสารรู้สึกว่าได้รักษาการติดต่อและความสัมพันธ์กับอีกฝ่ายไว้ได้โดยไม่ต้องอาศัยการติดต่อโดยตรง ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบใหม่ของการรักษาความ

สัมพันธ์ที่ต่างไปจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือโทรศัพท์ที่ต้องอาศัยการติดต่อกันระหว่างสองฝ่ายเป็นสำคัญ

เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมถือเป็นเทคโนโลยีใหม่ของช่องทางการสื่อสารที่เอื้อต่อการรักษาความสัมพันธ์ด้วยลักษณะของระบบเว็บไซต์ที่เน้นการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างบุคคลผ่านการค้นหาบุคคลด้วยชื่อหรือบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงเชื่อมโยงบุคคลจากโปรไฟล์ของสมาชิกที่มีอยู่แล้วในเครือข่ายของผู้ใช้ ทำให้มีโอกาสหรือฟื้นความสัมพันธ์กับบุคคลที่ติดต่อแบบเผชิญหน้าไม่สะดวก หรือบุคคลเคยรู้จักแต่ห่างเหินหรือขาดการติดต่อไป และด้วยเนื้อหาของเว็บไซต์ที่มักแสดงข้อมูลส่วนบุคคลด้านต่างๆ ทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่ามีหัวข้อสนทนาพูดคุยมากขึ้น Ellison และคณะ (2007) ศึกษาพบว่าการรักษาความสัมพันธ์กับคนที่รู้จักกันมาก่อนโดยอาศัยช่องเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมถือเป็นการรักษาทุนทางสังคมของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นรูปของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ความช่วยเหลือ เป็นต้น

ประการที่สี่ การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมช่วยให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นภายใต้เวลาที่มีเท่าเดิม รวมถึงเพิ่มโอกาสในการพัฒนาคุณภาพความสัมพันธ์กับคนที่ห่างไกลหรือไม่ค่อยสนิทสนมกันให้มีความรู้สึกใกล้ชิดกันมากขึ้น

คุณภาพของการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต ในส่วนของการรับรู้คุณภาพของการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตและการประเมินคุณภาพการสื่อสารของตนเองของผู้ใช้ ผู้วิจัยพบประเด็นอภิปรายน่าสนใจ ดังนี้

ประการแรก เมื่อพิจารณาจากทฤษฎีด้านสัญญาณบอกลักษณะของการสื่อสาร แม้ผู้ใช้ยอมรับว่าการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตขาดสัญญาณบอกลักษณะของการสื่อสารทำให้ตีความหมายของสารผิดไป และคาดเดาจุดประสงค์ได้ยากในบางครั้ง แต่ในภาพรวมการขาดสัญญาณบอกลักษณะของการสื่อสารไม่ได้เป็นอุปสรรคใหญ่ของการสื่อสารด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ต

กลับใช้สิ่งที่นักวิชาการบางคนมองว่าเป็นข้อด้อยนั้นให้เป็นโอกาสในการกำหนดเกมการสื่อสารของตนเพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเห็นได้จากในผลการวิจัยเรื่องของการควบคุมการสื่อสาร และการจัดการพื้นที่ทางการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุมการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางสังคมระหว่างบุคคลสองฝ่ายและทำให้รักษาความสัมพันธ์ได้ดีขึ้นกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือโทรศัพท์ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ ที่ปรากฏบนช่องทางการสื่อสารช่วยให้ผู้ใช้คาดเดาที่มาของฝ่ายตรงข้ามได้ การขาดสัญญาณบอกลักษณะทางสังคมช่วยให้ผู้ใช้อ้างความรู้สึกและอุปสรรคภายนอกที่ไม่ต้องการให้อีกฝ่ายทราบการตั้งค่าในโปรแกรมแบบต่างๆ ช่วยให้ผู้ใช้ควบคุมจังหวะเวลาและการเข้าถึงตัวจากผู้อื่นได้ การสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าค่าตาและไม่ต้องตอบสนองในทันทีช่วยให้ผู้ใช้มีเวลาไตร่ตรองข้อมูลก่อนสื่อสารออกไป เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอาศัยช่องทางการสื่อสารใหม่นี้ช่วยจัดลำดับความสำคัญและเพิ่มพื้นที่การสื่อสารให้มีความละเอียดมากขึ้นจากรูปแบบการสื่อสารเดิมที่อาศัยพื้นที่การเผชิญหน้าอย่างเดียมาเป็นพื้นที่ใหม่ที่จัดพื้นที่ให้กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระดับต่างๆ และสถานการณ์การสื่อสารต่างๆ โดยผู้ใช้รับรู้ว่าการสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางที่เป็นทางเลือกมากที่สุดเมื่อเทียบกับช่องทางการสื่อสารออนไลน์อื่นในการวิจัยครั้งนี้ จึงนิยมใช้สื่อสารในเรื่องที่ต้องการเป็นสำคัญ ในขณะที่เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมเป็นช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ใช้สื่อสารเรื่องไม่สำคัญ และเรื่องที่ไม่ต้องการตอบกลับทันที

จากทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ได้แก่ ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจ ทฤษฎีการแทรกซึมทางสังคม และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ว่า บุคคลจะมีความพยายามแสวงหาข้อมูลเพื่อลดความไม่แน่ใจ รวมถึงถึงพัฒนาระดับความสัมพันธ์ให้ลึกซึ้งมากขึ้นผ่านการเปิดเผยข้อมูลระหว่างกัน โดยมีเรื่องของความคาดหวังในผลตอบแทนเข้ามามีส่วนตัดสินใจในการรักษาความสัมพันธ์ ในการศึกษาค้นครั้งนี้กล่าวได้ว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ช่วยให้บุคคลสามารถกำหนดปริมาณประเด็น

ของข้อมูลที่เปิดเผย จังหวะเวลาในการสื่อสาร และ จัดการช่องทางในการให้ข้อมูลได้ง่าย สะดวกใจ และมี ประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการสื่อสาร มีมูลค่ามากกว่าการลงทุนลงแรง และส่งผลต่อการรักษา ความสัมพันธ์ระหว่างกันต่อไป

ประเด็นสำคัญประการที่สอง คือ เนื่องจากการ สื่อสารบนอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้า คำตา ภาษาและรูปภาพจึงเป็นเครื่องมือหลักที่บุคคล ใช้ในการถ่ายทอดอัตลักษณ์ของตนเอง ผลการวิจัยชี้ว่า ผู้ใช้มีความพยายามประยุกต์ใช้ภาษาและสัญลักษณ์ต่างๆ ในลักษณะต่างๆ เพื่อสื่อสารแสดงอารมณ์ ความรู้สึกและ ตัวตนให้ได้มากที่สุด ซึ่งถือเป็นความพยายามในการลด ข้อจำกัดด้านการขาดสัญญาณบอکنัยของการสื่อสาร ผ่านคอมพิวเตอร์ เพื่อไม่ให้เป็นตัวกีดขวางประสิทธิภาพ การสื่อสาร

นอกจากนี้ในเรื่องของการแสดงอัตลักษณ์ แม้นัก วิชาการสื่อใหม่จะกล่าวถึงการขาดอวัจนภาษาวานาไปสู่ สภาวะนิรนามในอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้บุคคลสามารถ ติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นในโลกออนไลน์โดยปกปิดตัวตน ที่แท้จริงในโลกกายภาพ และสร้างตัวตนที่หลากหลายได้ ตามความต้องการ (Walther และ Park, 2002; Turkle, 1995) แต่ผลการวิจัยกลับพบว่าผู้ใช้เลือกจะแสดง ตัวตนในโลกออนไลน์เหมือนกับตัวตนในโลกของความเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่ผ่านมา (จิรัฐ สุภาร; Back และคณะ, 2010) กล่าวได้ว่า โลกออนไลน์ไม่ได้เป็นโลกอุดมคติที่แยกออกอย่างเด็ดขาด กับโลกความจริงภายนอกอย่างที่นักวิชาการบางกลุ่ม เสนอไว้

ประการสุดท้าย อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตประเมินคุณภาพการสื่อสารของตนเอง แตกต่างกันไป แม้นภาพรวมผู้ใช้จะประเมินศักยภาพ การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของตนเอง รวมถึงเรื่องของการแสดงความรู้สึก การตีความอารมณ์ และการสะท้อน ความเป็นตัวตนในระดับปานกลางค่อนข้างมาก แต่เมื่อ จำแนกผู้ใช้่ออกตามช่วงอายุแล้ว ข้อมูลจากการวิจัย พบปรากฏการณ์ช่องว่างระหว่างบุคคลต่างยุค (generation

divide) ผู้ใช้ที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มจะประเมินคุณภาพ ในการสื่อสารสูงกว่าผู้ใช้ที่มีอายุมากกว่า โดยเฉพาะ อย่างยิ่งผู้ใช้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป อาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้ในช่วงอายุแตกต่างกันมีประสบการณ์เติบโตมาใน สภาพแวดล้อมเทคโนโลยีที่ต่างกัน ดังนั้นความคุ้นเคย และการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีใหม่จึงมีไม่เท่ากัน ข้อมูลวิจัยของ Forrester Research (2007) พบว่า ผู้ที่อยู่ในยุคของ Baby bommer ขึ้นไป (อายุ 40 ปี ขึ้นไป) มีการทำกิจกรรมต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า ผู้ใช้ที่อยู่ในยุค Gen-Y และ Gen-X นอกจากนี้งานวิจัย ของ Ofcom (2008) ชี้ว่าช่องว่างระหว่างบุคคลต่างยุค ยังนำไปสู่การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ แตกต่างกันระหว่างเยาวชนและผู้ปกครอง

บทสรุป

จากข้อวิจารณ์ของกลุ่มทฤษฎีที่มองว่าการสื่อสาร ผ่านคอมพิวเตอร์มีข้อบกพร่องด้านการขาดสัญญาณ บอکنัยทางสังคมต่างๆ ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกไม่เป็นกันเอง และก่อให้เกิดพฤติกรรมขาดความยับยั้งชั่งใจและ ก้าวร้าวมากกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Short และ คณะ, 1976; Hiltz และ Turoff, 1978; Siegel และ คณะ 1986) ผลการวิจัยครั้งนี้กลับพบว่าข้อบกพร่อง ดังกล่าวไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลมากเมื่อเทียบกับอรรถประโยชน์ที่ได้รับ ดังเห็นได้จากบุคคลใช้สถานการณ์การขาดสัญญาณบอ กนัยให้กลายเป็นโอกาสในการควบคุมสถานการณ์การ สื่อสาร เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หากจะอธิบายด้วยมุมมอง ของแนวคิดกลุ่มสังคมเป็นตัวกำหนดเทคโนโลยี (social shaping technology) ที่ว่าการมองว่าเทคโนโลยีไม่ได้ เป็นตัวกำหนดความเปลี่ยนแปลงกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ แต่ความต้องการของมนุษย์ต่างหากที่เป็นคนกำหนดการ เปลี่ยนแปลงให้กับเทคโนโลยี (Pinch และ Bijker, 1984) ก็คงจะเป็นการมองข้ามอิทธิพลของเทคโนโลยี เกินไปเช่นกัน ผลจากการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนว่า เทคโนโลยีแม้จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารโดยเฉพาะเรื่อง ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่เป็นเพียงหนึ่งใน หลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางการสื่อสาร

ผู้ใช้สื่อใช้ศักยภาพทางการสื่อสารที่มีอยู่ของตนในการสร้างความหมายภายใต้ความท้าทายของคุณลักษณะที่สื่อแต่ละประเภทมีเช่นกัน ดังเห็นได้จากการปรับใช้ช่องทางการสื่อสารให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ตามที่ตนเองประสงค์ รวมถึงความพยายามในการใช้ภาษาและสัญลักษณ์ต่างๆ ในการสื่อสารเพื่อเอาชนะข้อบกพร่องด้านการขาดสัญญาณบอกลำบากทางสังคม

สุดท้ายนี้ แม้ผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตยังคงยอมรับว่าในภาพรวมการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตายังคงเป็นการสื่อสารที่ดีกว่าการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ แต่ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการติดต่อสื่อสารของคนยุคนี้จนถึงขั้นมีผู้ระบุว่าหากขาดอินเทอร์เน็ตจะทำให้ชีวิตลำบากมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมกำลังเป็นช่องทางการสื่อสารใหม่ที่ได้รับการนิยมนิยมและเริ่มเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อย่างไรก็ตามด้วยลักษณะเฉพาะที่

เชื่อมโยงสมาชิกในลักษณะเครือข่ายทำให้เกิดปรากฏการณ์การหลอมรวมทางสังคมในสื่อใหม่ (social convergence) โดยบุคคลที่เรารู้จักในแต่ละด้านของชีวิตมารวมตัวกันอยู่ในที่เดียวกัน โดยไม่มีบริบททางสังคมมารองรับ และทุกคนในนั้นสามารถรับรู้ข้อมูลทางสังคมของเรอย่างเท่าเทียม ทำให้เกิดคำถามใหม่ๆ เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้น เช่น การปรับตัวในการสื่อสาร การรับรู้ความเป็นส่วนตัว เป็นต้น ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษาต่อไป

2. การวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นศึกษาการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของคนที่มีตัวตนจริงและมีความสัมพันธ์กันในชีวิตอยู่แล้ว แต่ในสังคมออนไลน์นั้นยังมีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอีกลักษณะหนึ่งคือระหว่างคนที่ใช้ตัวตนสมมติหรือตัวตนเสมือน ไม่ได้อิงอยู่บนพื้นฐานของชีวิตจริง ตัวอย่างเช่น ตัวตนสมมติใน second life หรือ Pangya เป็นต้น ซึ่งน่าสนใจศึกษาว่าคนในสังคมเสมือนดังกล่าวมีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในลักษณะใด รวมไปถึงการรับรู้คุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าเหมือนหรือต่างไปจากความสัมพันธ์ในชีวิตจริง

Faculty of
Co mmunication Arts
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาษาอังกฤษ

- Adrianson, L., & Hjelmquist, E. (1991). Group processes in face-to-face and computer-mediated communication. **Behaviour & Information Technology**, 10 (4), 281-296.
- Back, M. D., Stopfer, J. M., Vazire, S., Gaddis, S., Schmukle, S. C., Egloff, B., & Gosling, S. D. (2010). Facebook profiles reflect actual personality not self - idealization. **Psychological Science**, 21 (3), 372-374.
- Baker, A. (1998). Cyberspace couples finding romance online: Then meeting for the first time in real life. **Computer-Mediated Communication Magazine**. Retrieved July 7, 2009, from <http://www.december.com/cmc/mag/1998/jul/baker.html>.
- Baym, N. K. (2002). Interpersonal life online. In L. A. Lievrouw & S. Livingstone (Eds.), **Handbook of New Media: Social Shaping and Consequences of ICTs**. London: Sage.

- Baym, N., Zhang, Y.B., & Lin, M.C. (2004). Social interactions across media: Interpersonal communication on the Internet, Telephone and Face-to-Face, **New Media & Society**, 6 (3), 299-318.
- Berger, C.R., & Calabrese, R.J.(1975). Some explorations in initial interaction and beyond: toward a developmental theory of interpersonal communication. **Human Communication Research**, 1, 99-112.
- Birdwhistell, R. (1970). *Kinesics and Context: Essays on Body Motion and Communication*. London: Allen Lane.
- Boyd, D. (2006). Friends, Friendsters, and MySpace Top 8: Writing community into being on social network sites. **First Monday**, 11 (12), Retrieved July 8, 2009, from <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/1418/1336>.
- Boyd, D., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**, 13(1), 210-230.
- Curtis, P. (1997). Mudding: Social phenomena in text-based virtual realities, In S., Kiesler (Ed.), **Culture of the Internet**, NJ:Erlbaum. <http://www.zacha.net/articles/mudding.html>.
- Daft, R.L. & Lengel, R.H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. **Management Science**. 32(5), 554-571.
- December, J. (1996). What is Computer-mediated Communication? Retrieved May 17, 2009, from <http://www.december.com/john/study/cmc/what.html>.
- Dery, M (1995). **Flame Wars: The Discourse of Cyberculture**. Durham, NC: Duke University Press.
- Dimmick, J., kline, S.L., & Stafford, L. (2000). The gratification niches of personal e-mail and the telephone: competition, displacement, and complementarity. **Communication Research**, 27 (2), 227-248.
- Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook “friends:” Social capital and college students’ use of online social network sites. **Journal of Computer-Mediated Communication**, 12(4), Retrieved April 11, 2009, from <http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue4/ellison.html>.
- Flaherty, L. M., Pearce, K. J., & Rubin, R. B. (1998). Internet and face-to-face communication: Not functional alternatives, **Communication Quarterly**, 46(3), 250-268.
- Forrester Research. (2007). Internet Use by Age Group. **Business week**. Retrieved June 4, 2009, from www.thehaefergroup.com/images/generationalinternetdata.ppt.
- Franzoi, S . L. (2000). **Social Psychology**. 2nd edition, NY: McGraw-Hill.

- Galloway, C. (1982). **Please listen to what I'm not saying**. Paper presented at Reflections: An Invitation to Successful Teaching, Coastal Carolina College of the University of South Carolina, Myrtle Beach.
- Herring, S. C. (1996). Introduction. In, S. C. Herring (Ed.), **Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives** (pp. 1-10). Amsterdam: Benjamins. Retrieved July 15, 2009, from <http://ella.slis.indiana.edu/~herring/cmc.intro.1996.pdf>.
- Hiltz, S. R., & M. Turoff. (1978). **The Network Nation: Human Communication via Computer**. New York: Addison-Wesley.
- Hiltz, S.R., Turoff, M., & Johnson, K. (1989). Experiments in group decision making, 3: disinhibition, deindividuation, and group process in pen name and real name computer conferences, **Decision Support Systems**, 5, 217 - 232.
- Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. **American Psychologist**, 39 (10), 1123-1134.
- Kiesler, S., Zubrow, D., Moses, A. M., & Geller, V. (1985). Affect in computer-mediated communication: An experiment in synchronous terminal-to-terminal discussion. **Human Computer Interaction**, 1, 77-104.
- Kim, J.(2003). **Interpersonal interaction in computer -mediated communication (CMC) : Exploratory qualitative research based on critical review of the existing theories**. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Marriott Hotel, San Diego, CA, May 27, 2003. Retrieved May 9, 2009, from http://www.allacademic.com/meta/p112010_index.html.
- Lampe, C., Ellison, N., & Steinfield, C. (2006). A Face(book) in the crowd: Social searching vs. social browsing. **Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work** (pp. 167-170). New York: ACM Press. Retrieved May 27, 2009, from https://www.msu.edu/~nellison/lampe_et_al_2006.pdf.
- Lea, M., & Spears, M. (1995). Love at first byte? Building personal relationships over computer networks. In Wood, J.T. & Duck, S. (Eds.) **Understudied Relationships: Off the Beaten Track**. (pp. 197-236). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lea, M., O'Shea, T., Fung, P., & Spears, R. (1992). 'Flaming' in computer-mediated communication: observation, explanations, implications. In M. Lea (Ed.), **Contexts of Computer-Mediated Communication**. London: Harvester Wheatsheaf, 89-112.
- Lewis, J., & West, A. (2009). 'Friending' : London-based undergraduates experience of Facebook. **New media & Society**. 11(7), 1209-1229.

- Littlejohn, S.W. (1999). **Theories of Human Communication**. CA: Wadsworth.
- Mehrabian, A. (1971). **Silent Messages**: Belmont, CA: Wadsworth.
- Nyland, R. (2007). **The Gratification Niches of Internet Social Networking, E-mail, and Face-to-Face Communication**. A Master's Thesis, Department of Communications, Brigham Young University.
- Ofcom. (2008). **Social Networking: A Quantitative and Qualitative Research Report into Attitudes, Behaviours and Use**. Office of Communication. UK.
- Parks, M. R., & Floyd, K. (1996). Making friends in cyberspace. **Journal of Communication**, 46, 80-97. Also appearing concurrently on-line in the **Journal of Computer-Mediated Communication**, 1 (4). Retrieved October 29, 2009 from <http://jcmc.indiana.edu/vol1/issue4/parks.html>.
- Parks, M., & Roberts, L. (1998). Making MOOsic: The development of personal relationships on line and a comparison to their off-line counterparts. **Journal of Social and Personal Relationships**, 15, 517-37.
- Ramirez, Jr. A., Dimmick, J., Feaster, J., & Lin, S. (2008). Revisiting interpersonal Media competition: the gratification niches of instant messaging, e-mail, and the telephone. **Communication Research**, 35 (4), 529-547.
- Rheingold, H. (1993). **The virtual community: Homesteading on the electronic frontier**. Reading, MA: Addison-Wesley. Retrieved March 30, 2009, from <http://www.rheingold.com/vc/book/>.
- Rice, R.E., & Love, G. Electronic emotion: socioemotional content in computer-mediated communication network. **Communication Research**, 14(1), 85-108.
- Rintel, E. S. & Pittam, J. 1997. Strangers in a strange land: Interaction management on. Internet Relay Chat. **Human Communication Research**, 23, 507 - 534.
- Romiszowski, A. & Mason, R. (2004). Computer-mediated communication. In D. H. Jonassen (Ed.), **Handbook of Research for Educational Communications and Technology**, 2nd Ed. (pp. 397-431). New York: Macmillan.
- Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976). **The Social Psychology of Telecommunications**. London, England: John Wiley.
- Siegel, J., Dubrovsky, V., Kiesler, S. , & McGuire, T.W. (1986). Group processes in computer-mediated communication. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**. 37, 157-187.
- Smolensky, M. W., Carmody, M. A., & Halcomb, C. G. (1990). The influence of task type, group structure and extraversion on uninhibited speech in computer-mediated communication, **Computers in Human Behavior**, 6, 261-271.

- Sproull, L. & Kiesler, S. (1986) Reducing social context cues: electronic mail in organizational communication. **Management Science**, 32 (11),1492-1512.
- Stafford,L., Kline, S. L., & Dimmick , J. (1999). Home e-mail: Relational maintenance and gratification opportunities. **Journal of Broadcasting & Electronic Media**, 43(4), 659-669.
- Taylor, S. E., Peplau, L. A., & Sears, D. O. (2000). **Social Psychology**. 10th edition, NJ: Prentice-Hall.
- Turkle, S. (1995). **Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet**. NY: Simon and Schuster.
- Thurlow, C., Lengel, L., & Tomic, A. (2004). **Computer Mediated Communication: Social Interaction and the Internet**. London: Sage.
- Vangelisti, A.L. (2002). Interpersonal processes in romantic relationships. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.). **Handbook of Interpersonal Communication**. CA: Sage.
- Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: a relational perspective. **Communication Research**, 19, 52-90.
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. **Communication Research**, 23 (1), 3-43.
- Walther, J. B., Anderson, J.F., & Park, D.W. (1994). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: a meta-analysis of social and antisocial communication. **Communication Research**, 21(4), 460-487.
- Walther, J. B., & Burgoon, J.B. (1992). Relational communication in computer-mediated interaction. **Human Communication Research**, 19, 50-88.
- Walther, J.B., & Park, M. R. (2002) Cues filtered out, cues filtered in : computer-mediated communication and relationships. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.). **Handbook of Interpersonal Communication**. CA: Sage.
- Wellman ,B., & Gulia, M. (1999). Virtual communities as communities: net surfers don't ride along. In M.A. Smith & P. Kollock (Eds.), **Communities in Cyberspace**. NY: Routledge.
- Wood, A.F., & Smith, M.J. (2005.) **Online Communication Linking Technology Identity, and Culture**. NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Wright, K. B. (2004). Online-relationship maintenance strategies and perceptions of partners within exclusively internet-based and primarily internet-based relationships. **Communication Studies**, 55 (2), 239-253.

ภาษาไทย

จิรัชฐ์ ศุภการ. (2545). การอธิบายตัวตนในชุมชนเสมือนจริง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพ็ญพรรณ วัชรกุล. (2544). การวิเคราะห์ภาพกรรมบนอินเทอร์เน็ต Bulletin Board ของเว็บไซต์พันทิพย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2552). รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2551. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

สิทธิชัย สดรรวหา. (2550). ความสัมพันธ์ฉันคนรักผ่านเกมเร้ากอนไลน์ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



Faculty of
Communication Arts
CHULALONGKORN UNIVERSITY