

บทที่ 6

อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบพฤติกรรมสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาภาษาไทยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อค้นหาปัจจัยในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาภาษาไทยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การศึกษาครั้งนี้มีข้อสันนิษฐานว่า ลักษณะรูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาภาษาไทยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นไปในทางตรงข้ามกับที่เป็นตัวคนในโลกของความจริง พฤติกรรมที่แสดงออกสะท้อนจินตนาการ ความต้องการเป็นบุคคลอื่นที่ผู้ส่งสารไม่มีโอกาสเป็นในชีวิตจริง และปัจจัยทางด้านจิตวิทยาไม่ว่าจะเป็นการรู้ตนเอง การยอมรับตนเอง การรู้จักตนเอง การเปิดตน รวมทั้งทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความเห็นที่มีต่อตนเองและสังคมจะเป็นปัจจัยในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาภาษาไทยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นั้นผู้สนทนาอาศัย

ข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อความการสนทนา (Social Interaction) ของผู้ใช้บริการสื่อสารในห้องสนทนาจำนวน 4 เว็บไซต์ คือ <http://www.pantip.com> <http://www.hunsa.com> <http://www.sanook.com> และ irc.ac.th โดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์กลุ่มและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกบุคคลที่สนทนาในห้องสนทนาบนเครือข่ายสื่อสารอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถสรุปผลจากการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

6.1 รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เนื่องจากสภาพแวดล้อมของการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับการสื่อสารในบริบทปกติ ดังนั้นผู้สื่อสารจึงต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับ

เทคโนโลยี ทั้งด้านทักษะในการใช้เทคโนโลยี และการนำเสนอข้อความในการสนทนา ดังได้กล่าวไว้ในบทที่ 4 ซึ่งสามารถสรุปเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้ดังนี้

6.1.1 การใช้ชื่อในการเข้าร่วมสนทนา

ชื่อที่ผู้สนทนาใช้เป็นชื่อที่แปลกและสร้างความสนใจให้กับคู่สนทนา และชื่อที่ใช้ในการสนทนานั้นสามารถแสดงออกถึงความเป็นตัวตนของผู้สนทนา

6.1.2 การกล่าวคำทักทาย

ผู้สื่อสารในห้องสนทนาจะมีการกล่าวคำทักทาย หากสำรวจข้อความที่ใช้ในการสนทนาภายในห้องสนทนา จะพบว่ามีข้อความที่ทักทายกันมีปริมาณมาก การทักทายของผู้สนทนาจะพยายามเรียกร้องความสนใจให้ผู้สนทนาหันมาสนใจและสนทนาด้วย

6.1.3 การถาม – ตอบข้อมูลพื้นฐานของแต่ละบุคคล

ผู้สื่อสารจะถามและตอบเกี่ยวกับประวัติส่วนตัวหลังจากที่มีการกล่าวคำทักทาย เพื่อผู้สนทนาจะได้รู้ถึงพื้นฐานของคู่สนทนา รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการสนทนาให้ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและราบรื่น

6.1.4 ข้อความสนทนาในเชิงสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนต่างเพศ

จากการวิจัยพบว่าผู้สนทนามักจะเลือกสนทนากับคู่สนทนาที่เป็นเพศตรงข้าม โดยอาศัยสังเกตจากชื่อที่ใช้ในการเข้าร่วมสนทนา และเนื้อหาในการสนทนาจะเป็นไปในรูปแบบเชิงผู้สาวมากกว่าการแลกเปลี่ยนความรู้

6.1.5 การพัฒนาความสัมพันธ์คู่โลกของความเป็นจริง

ผู้สื่อสารจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสามารถติดต่อกันภายหลัง และสร้างความสัมพันธ์ที่สามารถเป็นเพื่อนกันในโลกของความเป็นจริง

6.1.6 การอำลา

โดยส่วนใหญ่ผู้สื่อสารจะกล่าวคำอำลาเมื่อต้องการออกจากห้องสนทนาเพื่อเป็นสัญญาณเตือนผู้ร่วมสนทนาว่าต้องการยุติการสนทนา แต่บางทีก็ออกจากวงสนทนาเลยโดยไม่ได้อำลา

6.1.7 รูปแบบข้อความที่ใช้ในการสนทนาของผู้สนทนา

ผู้สนทนาจะใช้ข้อความเหมือนบริบทปกติ และใช้อักษร รูปภาพ สัญลักษณ์ และเครื่องหมายต่าง ๆ แทนอารมณ์และความรู้สึกของผู้สนทนา ซึ่งสัญลักษณ์ดังกล่าวมีความหมายเป็นที่เข้าใจกันในกลุ่มผู้สนทนา

6.1.8 การฉับฉับเปลี่ยนคู่สนทนา

ผู้สนทนาจะใช้บทสนทนาที่สั้นเพื่อสามารถสร้างโอกาสให้สื่อสารได้อย่างรวดเร็ว และเป็นการสร้างโอกาสการสนทนากับผู้อื่นในห้องสนทนา

6.1.9 การปรับบทสนทนาเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์

ผู้สนทนาจะพยายามรักษาความสัมพันธ์กับคู่สนทนาให้เป็นไปอย่างราบรื่น โดยจะพยายามสร้างบทสนทนาให้มีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน และให้ผู้สนทนามีความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีความคิดเห็นตรงกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

6.2 รูปแบบการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์

(Computer - Mediated Communication)

สังคมประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปและมีการติดต่อสื่อสารกัน และในสังคมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ได้เกิดสังคมเช่นเดียวกัน เป็นชุมชนจำลอง (virtual community) และ

ชุมชนนี้สามารถสร้างความสัมพันธ์กันได้เช่นเดียวกับในโลกแห่งความจริง ซึ่งในสังคมนี้ก่อให้เกิดสภาพดังต่อไปนี้

6.2.1 สภาพไร้การควบคุมและขัดขวาง (Disinhibition)

ผู้สนทนามีอิสระในการแสดงออกและการเสนอความคิดเห็น

6.2.2 สภาวะไม่มีขอบเขตในการสร้างความหมาย (Deconstructing Boundaries)

ผู้สนทนามีอิสระในการสร้างบทสนทนา เพื่อให้บรรลุในเจตนารมณ์ของผู้

สนทนา

6.2.3 สภาวะการไม่รู้ผู้กระทำ (Anonymity)

ผู้สนทนามีอิสระในการแสดงตัวตนในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้วิธีดังนี้

- 1) การปลอมตัว (Fictitious)
- 2) การหลอกลวง (Deception)
- 3) ความเป็นตัวตนหลากหลาย (Multiple Identities)
- 4) การเปลี่ยนเพศ (Gender Swapping)

6.2.4 จินตนาการ (Fantasy)

ผู้สนทนาสามารถสร้างและนำเสนอจินตนาการเพื่อการสื่อสารและการจินตนาการที่เกิดขึ้นทำให้การสื่อสารในห้องสนทนามีเสน่ห์และดึงดูดให้คนสนใจและนิยม

นอกจากบริบทการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ จะเป็นปัจจัยในการแสดงออกถึงรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารในห้องสนทนาแล้ว พบว่ายังมีปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นในการแสดงออกรูปแบบพฤติกรรมดังกล่าว ดังต่อไปนี้

6.3 ปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นให้ผู้สื่อสารแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในห้องสนทนามีดังนี้

1) พฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์

ในการสื่อสารและการแสดงออกของมนุษย์ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และต้องการความรักจากผู้อื่น และพัฒนาไปสู่ความรักความต้องการที่มีอย่างไม่สิ้นสุด

2) **แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง**

ผู้สนทนาจะนำเสนอบุคคลิกลักษณะที่เป็นตัวตนออกมาในบทสนทนานั้น เพื่อแสดงเจตนาารมณ์ในการสื่อสาร

3) **ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และความเห็น**

ผู้สนทนาพยายามสร้างความเป็นตัวตนตาม ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และความเห็น ที่มีต่อสังคม และแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบของชื่อที่ใช้ในการเข้าร่วมสนทนา ตลอดจนข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับตัวตน

จากรูปแบบทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ค้นพบนั้น จะเห็นได้ว่ารูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาภาษาไทยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นไปในรูปแบบที่เป็นทั้งต่างกัน และมีความคล้ายคลึงกันกับรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกในโลกของความจริง ซึ่งพอจะสรุปได้เป็นตารางดังต่อไปนี้

รูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสาร	รูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสารในโลกของความเป็นจริง	รูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสารในห้องสนทนา	รูปแบบ
1. การใช้ชื่อในการเข้าร่วมสนทนา	<ul style="list-style-type: none"> • ชื่อมีมาตั้งแต่กำเนิด ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้บ่อยครั้ง • ชื่อสามัญธรรมดา 	<ul style="list-style-type: none"> • ตั้งชื่อเองและเปลี่ยนแปลงได้บ่อยครั้งตามแต่ที่ผู้สื่อสารต้องการ • ชื่อแปลก 	<p>ต่างกัน</p> <p>ต่างกัน</p>
2. การกล่าวคำทักทาย	<ul style="list-style-type: none"> • กล่าวคำสวัสดิเป็นส่วนใหญ่ 	<ul style="list-style-type: none"> • กล่าวคำสวัสดิหรือคำที่มีความหมายคล้ายกัน เช่น ดีค่ะ (ครับ) เป็นต้น 	คล้ายคลึงกัน

รูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสาร	รูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสารในโลกของความเป็นจริง	รูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสารในห้องสนทนา	รูปแบบ
2. การกล่าวคำทักทาย (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> • กล่าวคำทักทายตามปกติ 	<ul style="list-style-type: none"> • กล่าวคำที่เรียกร้องความสนใจ เช่น ว่าง เหงาขอเพื่อนคุยหน่อย เป็นต้น 	ต่างกัน
3. การเลือกคู่สนทนา	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้สื่อสารเลือกสนทนากับบุคคลที่รู้จักและอยู่ในวงสนทนา 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้สื่อสารเลือกสนทนากับบุคคลที่มีชื่อที่น่าสนใจและไม่จำกัดวงสนทนา 	ต่างกัน
4. การถาม – ตอบข้อมูลพื้นฐานของแต่ละบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> • ถาม-ตอบเพื่อรู้กรอบอ้างอิงของคู่สนทนา 	<ul style="list-style-type: none"> • ถาม-ตอบเพื่อรู้กรอบอ้างอิงของคู่สนทนา 	คล้ายคลึงกัน
5. ข้อความสนทนาในเชิงผู้สาว	<ul style="list-style-type: none"> • กล่าวพูดจิบกันหรือบอกรักกันอย่างง่ายดาย 	<ul style="list-style-type: none"> • บอกรักกันหรือพูดจิบกันเป็นเรื่องยาก 	ต่างกัน
6. การขอที่อยู่เพื่อติดต่อกันภายหลัง	<ul style="list-style-type: none"> • กล่าวให้และขอที่อยู่อย่างง่ายดาย 	<ul style="list-style-type: none"> • การให้และขอที่อยู่เป็นเรื่องยาก 	ต่างกัน
7. การกล่าวคำอำลา	<ul style="list-style-type: none"> • กล่าวคำอำลาเมื่อจบการสนทนาและออกจากวงสนทนา 	<ul style="list-style-type: none"> • กล่าวคำอำลาเมื่อต้องการออกจากวงสนทนาและออกจากห้องสนทนา 	คล้ายคลึงกัน

รูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสาร	รูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสารในโลกของความเป็นจริง	รูปแบบพฤติกรรมของผู้สื่อสารในห้องสนทนา	รูปแบบ
8. รูปแบบข้อความที่ใช้ในการสนทนา	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อความแสดงอารมณ์และความรู้สึก 	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อความแสดงอารมณ์และความรู้สึก 	คล้ายคลึงกัน
9. การสลับสับเปลี่ยนการสนทนา	<ul style="list-style-type: none"> • มีการสลับสับเปลี่ยนการสนทนา • สนทนาเฉพาะภายในวงสนทนา 	<ul style="list-style-type: none"> • มีการสลับสับเปลี่ยนการสนทนา • สามารถขยายวงสนทนาได้ไม่จำกัด 	คล้ายคลึงกัน ต่างกัน

ตารางที่ 6.1

แสดงการเปรียบเทียบรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารในโลกของความเป็นจริงกับรูปแบบพฤติกรรมในห้องสนทนา

นอกจากนั้นยังพบว่าปัจจัยทางด้านจิตวิทยาไม่ว่าจะเป็นการรู้ตนเอง การยอมรับตนเอง การรู้จักตนเอง การเปิดตน รวมทั้งทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความเห็นที่มีต่อตนเองและสังคมจะเป็นปัจจัยในการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาภาษาไทยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

6.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษารูปแบบพฤติกรรมการสนทนาที่อยู่เป็นการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นรูปแบบพฤติกรรมที่ผู้วิจัยศึกษามาในครั้งนี้ อยู่บนพื้นฐานเทคโนโลยี ณ ปัจจุบัน (ปี 2543) ดังนั้นในอนาคตเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป ผู้สนทนาจะต้องปรับพฤติ-

กรรมเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีดังกล่าวด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลการสนทนา (social interaction) ของผู้ใช้บริการสื่อสารในห้องสนทนา ที่เป็นห้องกลางซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเข้าห้องสนทนา ห้องกลางจะแสดงบทสนทนาที่มีการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นที่เป็นสาธารณะ ซึ่งผู้ร่วมสนทนาสามารถเห็นได้ทั้งห้อง แต่ผู้สนทนาสามารถสนทนากันเป็นการส่วนตัว ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นการสนทนาเฉพาะนั้นได้

6.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากเป็นประเด็นการศึกษาใหม่สำหรับการสื่อสารมวลชนจึงมีปรากฏการณ์ที่น่าสนใจติดตามในหลาย ๆ ด้าน ด้วยกันดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ชื่อในการเข้าร่วมวงสนทนา
2. ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สีในการกำหนดข้อความในการสนทนา
3. ศึกษาเกี่ยวกับสัญลักษณ์ที่ใช้แทนอารมณ์และความรู้สึกในการสนทนา
4. ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สัญลักษณ์ภาพแทนชื่อในการแสดงตน
5. ศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาภาษาไทยกับห้องสนทนาภาษาอังกฤษ