

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องบทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์กับการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุสมาชิก OPDY Club มีแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเทคโนโลยีด้านสื่อใหม่
- 2.3 แนวคิดเรื่องชุมชน และชุมชนเสมือน
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer – Mediated Communication)

Kerr และ Hiltz (1982) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับระบบการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ไว้ว่า

1. ปัจจัยสำคัญในกระบวนการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการควบคุมระบบ ซึ่งซอฟต์แวร์นั้น ต้องสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ได้ เช่น ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล การประมวลผล และความสามารถในการโต้ตอบ นอกจากนั้น ได้กำหนดให้คุณสมบัติในการสร้างปฏิสัมพันธ์ด้านการแสดงความคิดย้อนกลับ (Feed back) ในรูปของข้อความ (Text base communication) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน
2. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์ในระบบการสื่อสารต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นการเข้าไปเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของการทำงาน และการตัดสินใจ การเพิ่มโอกาสใหม่ๆ ในการดำเนินชีวิต เช่น การมีเวลาว่างเพิ่มมากขึ้น หรือมีทางเลือกและเวลาในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพลิดเพลินกับการทำงานมากขึ้น

ประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นต้น ในขณะที่เดียวกัน ก็อาจก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านของกิจกรรมยามว่าง เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากเดิมที่เป็นเอกสารจำนวนมาก

3. กระบวนการในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์นั้น ผู้ส่งสารจะทำการเข้ารหัสสาร (Encoding) ในรูปของข้อความ (Text) ส่งผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปยังคอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร ซึ่งในยุคแรกเริ่ม การสื่อสารทางคอมพิวเตอร์จะเป็นการสื่อสารกันด้วยข้อความโดยปราศจากภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหวอย่างในปัจจุบัน จากจุดนี้ เมื่อ World Wide Web ได้ถูกคิดค้นขึ้นทำให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในการสื่อสารได้ทั้งข้อความ เสียง แม้แต่ภาพเคลื่อนไหวและพัฒนาไปสู่ความเป็นปฏิสัมพันธ์ โดยการใช้กระบวนการสื่อสารในลักษณะโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ มีลักษณะดังนี้

1. เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication)
2. ไม่จำกัดแหล่งข้อมูล (Hypertext) โดยสามารถหาข้อมูลได้จากเว็บไซต์นี้ และเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์อื่นที่มีข้อมูลที่ต้องการจะทราบได้
3. การแสวงหาข้อมูลเป็นไปตามความสนใจของผู้ใช้งาน (Information Pull)
4. แยกย่อยตามความสนใจของผู้ใช้งาน (Demassified)
5. การมีส่วนร่วมของผู้รับสาร (Participative Audience)
6. เอกลักษณ์ของผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา (Identity Shift)
7. เป็นสื่อประเภทใช้เมื่อไหร่ก็ได้ (Transient)
8. การกระจายตัวเองอยู่ทั่วไป (Widely distributed)
9. ให้โอกาสกับผู้สื่อสารในการกระทำใดๆ กับเนื้อหาสารก็ยอมได้ (Manipulation of content)

ปรากฏการณ์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ ใช้เพื่อการแทนที่ (Substitution) ใช้เพื่อการเสริม (Add-on) และใช้เพื่อการแผ่ขยาย (Expansion)

ปรากฏการณ์ของการแทนที่ (substitution) นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ถูกนำมาใช้แทนที่วิธีการสื่อสารในรูปแบบเดิมที่เคยเป็นมา ตัวอย่างเช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แทนการโทรเลข หรือโทรศัพท์ เป็นต้น ปรากฏการณ์ของการเสริม (add-on) เกิดขึ้นเมื่อการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ในขณะที่ยังคงใช้วิธีการสื่อสารในรูปแบบเดิมก็ยังคงอยู่ เช่น การอ่านผังรายการโทรทัศน์บนอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะเปิดดูรายการโทรทัศน์ที่ต้องการ เป็นต้น ปรากฏการณ์แผ่ขยาย (expansion) คือการใช้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารที่แตกต่างไปจากกระบวนการสื่อสารแบบเดิม เช่น อ่านหนังสือพิมพ์บนอินเทอร์เน็ต จะเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการบริโภคสื่อหนังสือพิมพ์ แม้ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ฉบับเดียวกันก็ตาม

อินเทอร์เน็ตนับว่าเป็นช่องทางสำหรับสารที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้น รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ลักษณะนี้เรียกว่า Machine inter-activity ในกรณีนี้ ตัวสื่อจะเป็นเพียงท่อส่งสาร (Conduit) ที่เชื่อมต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร คุณลักษณะของสื่อประเภทนี้เป็นสื่อที่ถูกจำกัดรูปแบบในการสื่อสาร เช่น การสื่อสารทางคอมพิวเตอร์จะขาดอวัจนภาษา ไม่สามารถมองเห็นสีหน้า หรือได้ยินน้ำเสียงของผู้ร่วมสื่อสาร

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายข้อมูลข่าวสารระดับโลก ผู้ใช้สามารถท่องไปในโลกของข้อมูลข่าวสารจากแหล่งหนึ่ง และสามารถเชื่อมต่อไปยังแหล่งอื่นๆ ได้อย่างไม่จำกัด ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากสื่อประเภทอื่นๆ อีกประการหนึ่งนอกจากความสามารถในการปฏิสัมพันธ์

ในปัจจุบัน เครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตจัดได้ว่าเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นทั้งอุปกรณ์ในการจัดเก็บข้อมูลในตัว ข่าวสารข้อมูลในอินเทอร์เน็ตไม่เป็นการนำเสนอแบบเส้นตรง (Non – linear text) อย่างรูปแบบการนำเสนอของนิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งเรามักจะอ่านในทิศทางจากบนลงล่าง จากหน้าแรกไปยังหน้าสุดท้าย แต่อินเทอร์เน็ตสามารถค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่มีอยู่ในเอกสารเกี่ยวข้องโดยไม่จำกัดรูปแบบ ข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะเป็น Multimedia จะช่วยสร้างบรรยากาศในการรวมกันขององค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ เสียงจากวิทยุ ภาพจากโทรทัศน์ ข้อความจากนิตยสารและหนังสือพิมพ์ ภาพจากคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเลือกเดินทางเชื่อมต่อไปยังแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นๆ (Link) ตามความปรารถนา หรือเปิดดูข้อมูลข่าวสารต่างๆ ตามความสนใจ (Search) แต่ในขณะเดียวกัน การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตก็มีข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค คือ ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มากมายนั้นขาดผู้ทำหน้าที่กรองสาร การหลั่งไหลถ่ายเทของข้อมูลเป็นไปอย่างไร้ขอบเขตและอิสระเสรี ยังไม่มี



กฎหมายใดมาควบคุม นอกจากนั้น ความคับคั่งของข้อมูลข่าวสารเป็นเหตุให้สื่อได้รับความสนใจน้อยลง จนทำให้มีการกำหนดประสิทธิภาพความสนใจท่ามกลางแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไปจนเกินความจำเป็น

Donna L. Hoffman และ Thomas P. Novak (1995) ให้คำจำกัดความของ Hypermedia ว่าเป็นเครือข่ายแห่งการกระจายข่าวสารที่มีพลวัตในตัวเอง มีศักยภาพเป็นสื่อที่ครอบคลุมทั่วโลกพร้อมๆ กับเป็นการประสานศักยภาพระหว่าง Software และ Hardware เพื่อเข้าไปสู่ระบบเครือข่ายที่ทำให้ผู้ใช้ และหน่วยงานต่างๆ สามารถเตรียมข้อมูลข่าวสารแบบ Hypermedia ที่เปิดรับและสร้างปฏิสัมพันธ์ได้ และสามารถสื่อสารผ่านสื่อ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคล เป็นต้น

ความสัมพันธ์จากการสื่อสารในเบื้องต้นไม่ได้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งและผู้รับ แต่เกิดขึ้นจากสภาพบรรยากาศการสื่อสารผ่านสื่อกลาง (Computer – mediate environment) ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปฏิสัมพันธ์กัน นอกจากนั้น ผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสารได้อันเนื่องมาจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ในมุมมองนี้ข้อมูลข่าวสารไม่เพียงเป็นการส่งผ่านจากผู้ส่งไปยังผู้รับเท่านั้น แต่เป็นการส่งผ่านสื่อกลางในการสื่อสารซึ่งเป็นตัวทำให้เกิดกระบวนการสื่อสารที่แท้จริง เมื่อเกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นในการสื่อสาร ผู้สื่อสารจะรับรู้บรรยากาศการสื่อสารสองแบบคือบรรยากาศทางกายภาพที่ผู้สื่อสารนำเสนอออกไป และบรรยากาศในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

Hoffman และ Novak (1995) พบว่า อินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะของการสื่อสารแบบการแสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ (Information pull) ซึ่งต่างจากการสื่อสารประเภทอื่นๆ ที่เป็นการสื่อสารแบบผลักดันข้อมูลข่าวสารสู่ผู้รับ (Information push) ซึ่งทำให้การบริโภคข้อมูลข่าวสารของสื่อทั้ง 2 ประเภทมีความแตกต่างกัน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ใช่มากกว่าจะเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ส่งสาร การควบคุมกระบวนการสื่อสารที่เปลี่ยนจากผู้ส่งสารไปเป็นผู้รับสารนี้ มีแนวโน้มที่จะทำให้สื่อมีลักษณะแยกย่อยมากขึ้น (Fragmentation) มีความหลากหลาย (Diversity) และมีลักษณะแตกต่างกันมากยิ่งขึ้น (Heterogenization)

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเทคโนโลยีด้านสื่อใหม่ (New Media Technology)

Everett M. Rogers ได้นิยามเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ (New communication technologies) หรือสื่อใหม่ (New media) ว่า เป็นเทคโนโลยีหรือสื่อที่เอื้ออำนวยให้เกิด "การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารบนฐานของคนจำนวนมากไปสู่คนจำนวนมาก (Many-to-many basis) ผ่านระบบการสื่อสารที่มีคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลาง (Computer-based communication systems)"

แนวความคิดของ Ronald E. Rice และ Frederick Williams (1984) ตามทฤษฎีนี้เห็นว่า สื่อใหม่ (New media) ทำให้ข้อจำกัดของสื่อแบบเดิม (Traditional media) ลดลง สื่อใหม่ เป็นการขยายและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิภาพประสาธต์ในการรับรู้ของมนุษย์ อย่างไรก็ตาม ข้อแตกต่างระหว่างสื่อใหม่ กับสื่อแบบเดิมนั้น ก็ได้ไม่ได้เป็นไปโดยสิ้นเชิงเช่นข้อแตกต่างระหว่างสื่อแบบเดิม กับสื่อแบบธรรมชาติ (Natural media)

Rice และคณะได้นิยามสื่อใหม่ว่า เป็น "เทคโนโลยีการสื่อสาร" ซึ่งโดยปกติจะเกี่ยวกับความสามารถของคอมพิวเตอร์ (ไมโครโปรเซสเซอร์ หรือเมนเฟรม) ที่ทำให้เกิดหรือเอื้ออำนวยต่อการปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) ในหมู่ผู้ใช้งานด้วยกันเอง หรือระหว่างผู้ใช้งานกับข้อมูล (อ้างถึงใน กิตติ กันภัย, 2543)

สื่อแบบเดิมมักจะมีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน ระหว่างแหล่งของการสื่อสารที่เป็นส่วนตัว กับข้อมูลที่ไม่เป็นส่วนตัว ส่วนสื่อใหม่นั้น มีลักษณะ Interactive ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความยืดหยุ่น เช่น การส่งอีเมล การสื่อสารระหว่างกลุ่ม เช่น VDO Conferencing หรือการใช้ข้อมูลสาธารณะ เช่น Videotext ผู้บริโภคจะใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสนองตอบหรือแสดง ปฏิกริยาต่อตัวสื่อมากขึ้น โดยไม่เป็นผู้เปิดรับข้อมูลข่าวสารประเภทตกเป็นรอง หรือคอยตั้งรับอย่างเดียวอีกต่อไป แต่ผู้บริโภคจะสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบสื่อ ออกแบบเนื้อหาเสียใหม่เพื่อให้ตรงกับความต้องการส่วนตัวมากขึ้น

Sonia Livingstone และ Leah A. Lievrouw กล่าวว่า สื่อใหม่ไม่เกี่ยวข้องไม่เพียงแต่เรื่องเทคโนโลยีเท่านั้น ข้อมูลข่าวสารที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย (Networked information) และเทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication technologies) เป็นสื่อแสดงให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์อย่าง สลับซับซ้อนและหลากหลายระหว่างปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง พหุติกรรม วัฒนธรรม และสถาบัน



แนวคิดเรื่องสื่อสมัยใหม่ในยุคสารสนเทศ นำมาใช้วิเคราะห์ผลกระทบของสื่อที่มีต่อการสร้างชุมชน ในด้านคุณลักษณะของตัวสื่อ คือ อินเทอร์เน็ต ซึ่งมีรูปแบบวิธีการสื่อสารแบบ Multimedia เป็นการสื่อสารสองทาง ที่ขยายฐานของสังคมและชุมชนให้กว้างออกไป โดยไร้ขอบเขตของพรมแดนและกาลเวลา

ผู้สูงอายุมักจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่อยู่ตรงกันข้ามกับสื่อสมัยใหม่เช่นอินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งที่ไปกันไม่ได้เพราะอยู่กันคนละปลายขั้ว ในขณะที่สื่อเป็นตัวแทนของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็น “นวัตกรรม” ใหม่ และความทันสมัย แต่ผู้สูงอายุคนแก่กลับเป็นตัวแทนของความล้าหลัง

Rogers (1983) ได้จำแนกลักษณะของบุคคลที่มีต่อการยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. กลุ่มนอกร หรือผู้นำทางนวัตกรรม (Innovators : Venturesome)

บุคคลในกลุ่มนี้ มีความตื่นตัวในการทดลองความคิดใหม่ๆ มีความสัมพันธ์กับโลกภายนอกมากกว่าคนอื่นๆ รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในกลุ่มจะมีความสม่ำเสมอ ถึงแม้ว่าจะอยู่ห่างไกลกันก็ตาม ความเป็นนอกรจะต้องมีสิ่งสำคัญหลายประการ ได้แก่ ความสามารถในการทำความเข้าใจ ความรู้ทางเทคนิคที่ค่อนข้างซับซ้อน มีบทบาทสำคัญในกระบวนการการแพร่กระจาย ในการริเริ่มเอานวัตกรรมใหม่ๆ จากภายนอกระบบสังคมมาใช้ ดังนั้น จึงมีบทบาทเป็นผู้เฝ้าประตู (Gate keeping role) ในการไหลของข้อมูลข่าวสารในระบบสังคมนั้นด้วย

2. กลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมได้ง่าย (Early Adopters : Respectable)

บุคคลในกลุ่มนี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบสังคมในท้องถิ่นมากกว่าผู้นำทางนวัตกรรม อีกทั้งมีระดับของการเป็นผู้มีความคิดมากที่สุดในระบบสังคม ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมทั้งหมดจะมองไปที่กลุ่มนี้เพื่อขอคำแนะนำและข้อมูล ผู้ยอมรับนวัตกรรมได้ง่ายจะทำหน้าที่ตรวจเช็คคนนอกรหลายครั้งก่อนที่จะมีการใช้ความคิดใหม่ๆ เนื่องจากบุคคลในกลุ่มนี้มีความใกล้ชิดกับลักษณะความเป็นนอกรมาก จึงเป็นเสมือนตัวแทนของสมาชิกอื่นๆ ในสังคม และได้รับการนับถือจากเพื่อนๆ ในการทดลองใช้สิ่งใหม่ๆ อย่างเป็นทางการ จึงพยายามที่จะคงความเป็นศูนย์กลางของระบบโครงสร้างของการสื่อสารเอาไว้ และตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผลในนวัตกรรม

3. กลุ่มส่วนใหญ่ (Majority : Deliberate)

บุคคลในกลุ่มนี้ถือเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุด ซึ่งตัดสินใจยอมรับสิ่งใหม่ก่อนสมาชิกโดยเฉลี่ยในสังคม มีความสัมพันธ์โดยสม่ำเสมอกับกลุ่มเพื่อน แต่จะไม่ค่อยได้เป็นผู้นำ และจะอยู่ในส่วนกลางที่เป็นตัวเชื่อมกลุ่มที่ยอมรับได้ง่าย และกลุ่มที่ยอมรับได้ช้า กลุ่มนี้จะใช้เวลาไตร่ตรองศึกษาและเรียนรู้นวัตกรรมเป็นเวลานาน และมีลักษณะการยอมรับแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยคอยดูผลการใช้จากกลุ่มแรกๆ ก่อน เมื่อแน่ใจว่าใช้ได้ผลแล้วจึงจะยอมรับมาปฏิบัติ ดังนั้น การเสนอนวัตกรรมในกลุ่มนี้จึงจำเป็นต้องใช้แรงกระตุ้นจึงจะตัดสินใจคล้อยตามได้ง่าย

#### 4. กลุ่มยอมรับช้า (Late Majority : Skeptical)

กลุ่มนี้จะยอมรับความคิดใหม่ๆ หลังจากคนส่วนใหญ่ยอมรับไปแล้วในระบบสังคม การยอมรับอาจเกิดจากทั้งความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจและการเพิ่มความกดดันทางด้านอื่นๆ ในสังคมมีมากขึ้น บุคคลในกลุ่มนี้จะมีความหวงวิตกที่จะสูญเสียผลประโยชน์หรือมองไม่เห็นคุณค่าของการเปลี่ยนแปลงวิทยาการใหม่ๆ จึงยึดมั่นอยู่ในวิถีเดิม และอาจมีความรู้สึกในเชิงต่อต้านด้วย

#### 5. กลุ่มล่าหลัง (Laggards)

เป็นกลุ่มที่ก้าวไปไม่ทันกลุ่มอื่นๆ เนื่องจากเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งใหม่ๆ ไม่ดีพอ โดยทั่วไปจะมีอายุมาก มีสติปัญญาต่ำ เกียจคร้าน เชื่อยชา รักความสะดวกสบาย ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง จึงพอใจเฉพาะสิ่งที่ตัวเองทำอยู่ ดังนั้น การส่งเสริมจึงต้องใช้พลังในการติดต่อสื่อสาร ใ้มน้ำใจ และต้องคอยเคี่ยวเข็ญอย่างมาก

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า สื่อใหม่ มีลักษณะ 2 ด้าน คือ ด้านหนึ่ง สื่อใหม่เอื้ออำนวยให้สร้างชุมชนได้ง่าย เนื่องมาจากเครือข่ายการสื่อสารแบบ Many-to-many basis แต่อีกด้านหนึ่ง สื่อใหม่จะเข้าไม่ถึงผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุนั้นจะถูกจัดอยู่ในกลุ่มล่าหลัง

ดังที่กล่าวไปข้างต้นแล้วว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นผู้สูงอายุนั้น ก็มีจำนวนมากขึ้นเช่นเดียวกัน Noer (1995) ได้ทำการสำรวจพบว่า การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุวัย 55 ปีขึ้นไปมีอัตราเพิ่มขึ้นโดยประมาณ 15% ในแต่ละปี นับตั้งแต่ปี 1990 เป็นต้นมา และ the American Association of Retired Persons ประมาณการว่า มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นผู้สูงอายุจำนวน 2 ล้านรายจากจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด 33 ล้านราย (Dickerson, 1995) ซึ่งตัวเลขดังกล่าวนี้ มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

เนื่องมาจากค่าใช้จ่ายของการใช้ CMC ที่ลดลง ตลอดจนหลักสูตรการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีมากขึ้น

## 2.3 แนวคิดเรื่องชุมชน (Community) และชุมชนเสมือน (Virtual Community)

### ชุมชน (Community)

โดยทั่วไปชุมชนหมายถึงกลุ่มชนกลุ่มหนึ่ง อาศัยอยู่ในที่ที่มีขอบเขตจำกัดแห่งหนึ่ง มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน และมีส่วนร่วมแบ่งปันในสภาวะมูลฐานของชีวิตร่วมกัน (สนธยา พลศรี, 2533)

Charles Hoffer (อ้างถึงในรัชนีกร เศรษฐ์) ให้ความหมายของของคำว่าชุมชน (Community) ว่า เป็นคนที่อยู่ร่วมกันในอาณาบริเวณที่ติดต่อกัน และคนในอาณาบริเวณเดียวกัน นี้มีความสนใจอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่คล้ายคลึงร่วมกัน ซึ่งทั้งนี้เป็ผลสืบเนื่องมาจากการอยู่ร่วมกันในท้องที่แห่งเดียวกัน

Arthur Dunham กล่าวว่า ชุมชน คือกลุ่มมนุษย์กลุ่มหนึ่ง ตั้งภูมิลำเนาอยู่ในอาณาเขตทางภูมิศาสตร์ที่ค่อนข้างแน่นอนและติดต่อกัน และมีส่วนสำคัญของชีวิตทั่วไปอย่างเดียวกัน เช่น มารยาท ขนบธรรมเนียมประเพณี และแบบแห่งการพูด

Marvin E. Olsen ให้ความหมายไว้ว่า ชุมชน เป็นองค์การทางสังคมอย่างหนึ่งที่มีอาณาเขตครอบคลุมท้องถิ่นหนึ่ง สมาชิกทั้งมวลสามารถบรรลุถึงความต้องการพื้นฐานส่วนใหญ่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในชุมชนได้

Irvin T. Sanders กล่าวว่า ชุมชน หมายถึง กลุ่มคนที่อาศัยอยู่ในอาณาเขตพื้นที่เดียวกัน มีการจัดระบบต่างๆ ในชุมชน ทำให้สมาชิกมีการติดต่อสัมพันธ์กันสะดวก ทัวถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ร่วมกัน และมีความรู้สึกผูกพันต่อชุมชนนั้นร่วมกัน

Roland Warran ให้ความหมายไว้ว่า ชุมชน เป็นกลุ่มบุคคลหลายๆ กลุ่มมารวมกันอยู่ในอาณาเขตและภายใต้กฎหมายหรือข้อบังคับอันเดียวกัน มีการสังสรรค์กัน มีความสนใจร่วมกัน มีวัฒนธรรมเดียวกัน และมีพฤติกรรมอย่างเดียวกัน



ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (2539) ให้ความหมายของคำว่าชุมชนว่า “ชุมชน คือ กลุ่มคนที่มีวิถีชีวิตเกี่ยวพันกัน และมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นปกติต่อเนื่องอันเนื่องมาจากการอยู่ในพื้นที่ร่วมกัน หรือการประกอบกิจกรรมซึ่งมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือมีวัฒนธรรม ความเชื่อ หรือความสนใจร่วมกัน”

ไพรัตน์ เดชะรินทร์ (2524) ได้แบ่งองค์ประกอบของชุมชนออกเป็น 5 ประการ คือ

1. คน
2. ความสนใจของคนที่มีต่อเรื่องเดียวกัน
3. อาณาบริเวณ
4. การปฏิบัติต่อกัน
5. ความสัมพันธ์ของสมาชิก

องค์ประกอบด้านคน เป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในทุกชุมชน จากวิวัฒนาการเป็นต้นมาจนถึงทุกวันนี้ มนุษย์ชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่มหรือจำเป็นต้องรวมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งการรวมกันนี้มีหลายลักษณะและหลายรูปแบบ ทั้งกลุ่มที่เป็นทางการและกลุ่มไม่เป็นทางการ ความจำเป็นที่มนุษย์ต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม หรือต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หรือกลุ่มอื่น ก็เนื่องจากมีกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีความสนใจอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน และคนที่เป็สมาชิกของกลุ่มใดๆก็ตาม ย่อมมีความสัมพันธ์ต่อสมาชิกในกลุ่มเดียวกัน หรือกับกลุ่มอื่นๆ อีกเป็นลูกโซ่เกี่ยวพันกันไป สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญขององค์ประกอบด้านคน

ประเด็นสำคัญของการสร้างชุมชน คือ ค่านิยมที่มีร่วมกัน องค์ประกอบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อผูกพัน ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ ความเห็นอกเห็นใจ ความเคารพนับถือ ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของชุมชน บุคคลเข้าเป็นสมาชิกของชุมชนเพื่อได้รับการสนับสนุนทางสังคม รู้สึกว่าตนเองมีความหมาย การเข้าร่วมและมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับกลุ่มคนที่มีลักษณะเหมือนกัน ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และได้รับการยอมรับ

ในสังคมปัจจุบัน รูปแบบของชุมชนได้เปลี่ยนแปลงจากเดิมที่ชีวิตความเป็นอยู่ และการจัดองค์การทางสังคมเป็นแบบกลุ่มปฐมภูมิ (Primary group) มีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่แน่นแฟ้น มีความรู้สึกเป็นอย่างเดียวกัน มีการพบปะสังสรรค์กันอยู่เสมอ ไปสู่ลักษณะของชุมชนเมือง ซึ่งชีวิตความเป็นอยู่มีลักษณะแบบตัวใครตัวมัน การติดต่อระหว่างบุคคลมักจะเป็นแบบ

ทางการ ความสัมพันธ์แบบส่วนตัวมีน้อย การติดต่อและคบค้าสมาคมกับบุคคลทั่วไปเป็นแบบกลุ่มทุติยภูมิ (Secondary group) ขาดความใกล้ชิดและความเป็นกันเอง การพบปะติดต่อกันขึ้นอยู่กับผลประโยชน์มากกว่าความใกล้ชิดสนิทสนม ซึ่งส่วนมากเป็นเพราะมีผลประโยชน์ร่วมกันหรืออย่างเดียวกัน นอกจากนี้ ชุมชนเมืองมักจะเน้นลักษณะของวัตถุนิยม ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องดิ้นรนหาเลี้ยงชีพ มีการแข่งขันกันตลอดเวลา ทำให้ไม่ค่อยเห็นความสำคัญของความสัมพันธ์ทางจิตใจ

แต่สำหรับในโลกปัจจุบันซึ่งมีลักษณะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การสร้างชุมชนไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เพียงสถานที่ที่คนอาศัยอยู่เท่านั้น ชุมชนรูปแบบใหม่อาจเกิดขึ้นด้วยจิตสำนึกหรือความสนใจร่วม ซึ่งสมาชิกไม่จำเป็นต้องติดต่อสัมพันธ์กันโดยตรง ไม่จำเป็นต้องอยู่ในพื้นที่เดียวกันก็ได้

### ชุมชนเสมือน (Virtual Community)

อินเทอร์เน็ตทำให้สังคมโลกเปรียบเสมือนคนอยู่บ้านเดียวกัน สามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังที่เพ็ญทิพย์ จิรินุสรณ์ (2539) กล่าวว่า “โลกของวันพรุ่งนี้ คือ การอยู่ร่วมกันที่เป็นลักษณะเฉพาะกลุ่มที่มีความเห็นตรงกัน มากกว่าที่จะอยู่ร่วมกันตามถิ่นฐานที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นสังคมใหม่ที่เกิดขึ้นในโลกอินเทอร์เน็ต”

การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ก่อให้เกิดสังคมชนิดใหม่ซึ่งได้รับการขนานนามว่า “สังคมไซเบอร์” (Cybersociety) ที่ส่งผลกระทบต่อแบบแผนความสัมพันธ์ของมนุษย์ ระบบสังคมและชุมชนชนิดใหม่นี้ มีโครงสร้างและคุณสมบัติเฉพาะที่แตกต่างจากโครงสร้างแบบเดิมๆ

ชุมชนที่เกิดขึ้นใหม่มีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ (Schuler, 1996)

1. จิตสำนึกร่วม (Conscious)
2. หลักการ (Principle)
3. จุดมุ่งหมาย (Purpose)

Schuler กล่าวว่า ชุมชน คือ สายใย (Web) ของความสัมพันธ์ทางสังคม มีความเป็นเอกภาพ มีพลังความยึดโยง (Cohesive) การสนับสนุนเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (อ้างถึงในปาริชาติ วลัยเสถียร, 2543)



ชุมชนในรูปแบบใหม่เรียกได้ว่าเป็น “ชุมชนเสมือนจริง” (Virtual community) เป็นชุมชนที่กลุ่มคนอาจได้พบกันโดยตรงหรือไม่ก็ตาม แต่มีโอกาสสื่อสารกันด้วยถ้อยคำภาษาและความคิดผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ชุมชนแบบนี้มีข้อดีกว่าชุมชนแบบอื่นตรงที่ว่า ไม่มีอคติเกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ สีผิว เผ่าพันธุ์ รูปร่างหน้าตา เสียงพูด อากัปกริยาของสมาชิก ชุมชนเสมือนจริงเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงผู้ที่มีความสนใจร่วมกันเข้าด้วยกัน ในชุมชนแบบเดิมเราจะรู้จักผู้คนต่อเมื่อได้พบปะหน้าค่าตา และต้องคบหาสมาคมกับผู้คนจำนวนไม่น้อย กว่าที่จะพบผู้ที่มีความสนใจในเรื่องบางเรื่องเหมือนกับเรา แต่ในชุมชนประเภทนี้เราสามารถเข้าถึงแหล่งที่เราสนใจได้อย่างทันที นอกจากนี้ยังมีข้อดี คือ ช่วยคัดสรรกลั่นกรองข้อมูลที่เป็นและทันสมัย โดยไม่ต้องเก็บรวบรวมไว้มากมายเช่นแต่ก่อน (Rheingold, 1993)

Licklider และ Taylor ได้เสนอธรรมชาติของชุมชนที่สัมพันธ์กับ CMC ว่า ชุมชนที่มีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง (Computer-mediated community) ประกอบด้วย สมาชิกที่อยู่ต่างที่ (Geographically separated members) บางครั้งสมาชิกเหล่านี้ก็รวมตัวกันเป็นกลุ่มเล็กๆ บางครั้งก็อยู่คนเดียว ชุมชนนี้ไม่ได้มีลักษณะร่วมด้านมณฑลที่ตั้ง (Common location) แต่มีความสนใจร่วม (Common interest) ผู้ที่บุคคลจะปฏิสัมพันธ์ด้วยในระหว่างที่กำลัง “On-line” คือ บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกมาแล้วอย่างดีว่าเป็นผู้มีคุณสมบัติสำคัญ คือ มีความสนใจและเป้าหมายตรงกัน (Commonality of interests and goals) มากกว่าที่จะถูกเลือกเพราะบังเอิญอยู่ใกล้ๆ กัน

Stephen G. Jones (1998) กล่าวว่า ในการอธิบายชุมชนเสมือนนี้ ภาพส่วนที่ขาดหายไปคือ คำอธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ (Space) กับสังคม (Social) ที่ต้องอธิบายไปพร้อมๆ กัน นอกจากนั้น สิ่งที่จะเลยไม่ได้ คือ การอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relations) กับวัตรปฏิบัติที่มีมิติเรื่องพื้นที่ (Spatial practice) ค่านิยม (Values) และความเชื่อ (Beliefs) เข้ามาเกี่ยวข้อง เขายังเสริมอีกว่า ความสามารถของสมาชิกในชุมชนในการสร้าง (Create) รักษา (Maintain) และควบคุม (Control) พื้นที่ ไม่ว่าจะเรียกว่า พื้นที่จำลอง (Virtual) ล่องลอย (Nonplace) หรือโลกแห่งตาข่าย (Network) เกี่ยวพันกับเรื่องของอำนาจการออกกฎ การครอบงำหรือมีอำนาจเหนือ การยอมตาม การขัดขืน และการให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการทำความเข้าใจธรรมชาติของชุมชน

Reingold (1993) กล่าวว่า ชุมชนเทียมนี้ก็คือ ที่ที่ไร้ข้อผูกพันที่แท้จริงกับผู้อื่น ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับชุมชนที่แท้/จริง (Genuine community) เขาตั้ง



คำถามว่า เป็นไปได้หรือไม่ที่แนวคิดเรื่อง “แท้/จริง” กำลังเปลี่ยนไปตามวิถีชีวิตของคนที่ถูกพันอยู่กับสภาพแวดล้อมที่เป็นของเทียม (Artificial environment) มากขึ้นเรื่อยๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ นั้น มีแนวโน้มว่าจะเปลี่ยนแปลงวิธีการแสดงออกแบบเก่าที่มีมาดั้งเดิม

การสื่อสารในลักษณะนี้เอื้ออำนวยให้ผู้สื่อสารไม่รู้สึกรู้ว่ามีสถานที่ที่แท้จริงในการสื่อสาร หรืออาจกล่าวได้ว่าสถานที่ที่ใช้ในการสื่อสารภายในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเฉพาะตัวแตกต่างไปจากนิยามของสถานที่ที่เป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมทั่วไป ที่มีเงื่อนไขของเวลาและสถานที่ทางกายภาพเข้ามาเกี่ยวข้อง ในสถานการณ์การสื่อสารภายใต้บริบทเช่นนี้ ผู้สื่อสารจำเป็นต้องสร้างบรรทัดฐานทางสังคม และกฎเกณฑ์กติกาขึ้นมาเพื่อใช้ควบคุม จัดการบริบททางสังคมใหม่ในการสื่อสารของมนุษย์ด้วยคอมพิวเตอร์จึงเป็นการสร้าง “ความเป็นจริงชนิดใหม่” (New reality) สำหรับผู้ใช้ระบบดังกล่าวขึ้นมา

กลุ่มคนที่มารวมกันนี้ อาจมีการสร้างความหมาย และผลิตรหัสเพื่อเข้าใจความหมายเฉพาะกลุ่มได้ รูปแบบการแสดงออกที่ถูกพัฒนาขึ้นยังก่อให้เกิดอัตลักษณ์ (Identity) เฉพาะกลุ่มที่มีลักษณะปรับเปลี่ยนได้ไม่ตายตัว ขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมของกลุ่ม โดยอาศัยปฏิบัติการทางการสื่อสารของผู้ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ในลักษณะ “ร่วมแรงแข่งขัน” ภายในชุมชน นอกจากนี้ แต่ละบุคคลอาจสร้างตัวตน On-line ที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ที่แท้จริง (Off-line identities) หรือปกปิด ปลอมแปลง

ตัวอย่างของชุมชนออนไลน์ในประเทศไทย ได้แก่ ชุมชนของ pantip.com ซึ่งเกิดเป็นชุมชนครั้งแรกจากการรวมกลุ่มของคนที่มีความสนใจในเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ที่มีความคิดเห็นว่าคอมพิวเตอร์นั้น นับวันจะมีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น มีการพัฒนาทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ใหม่ออกมาตลอดเวลา สมาชิกจึงเห็นว่า ควรจะมีสื่อสำหรับแบ่งปันและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกัน เป็นแรงผลักดันให้เกิดกลุ่มที่เรียกกันว่าเป็น Technical chat

ผู้ที่สร้างความสัมพันธ์ On-line นี้ จะขยายขยายความสัมพันธ์ไปสู่การใช้ช่องทางอื่นๆ เพิ่มขึ้น Parks และ Floyd (1996) พบว่า ผู้ที่มีความสัมพันธ์กับผู้สื่อสารอื่นๆ จะใช้ช่องทางการสื่อสารทางโทรศัพท์ จดหมาย และการพบปะแบบเห็นหน้าค่าตากันเพิ่มขึ้นด้วย (อ้างถึงในกิตติกันภัย)

การพัฒนาความสัมพันธ์ในหมู่ผู้สื่อสารใน CMC มีความสัมพันธ์กับปัจจัยเชิงโครงสร้าง ดังนี้

1. บริบทภายนอก เช่น มณฑลที่อยู่ของผู้สื่อสารขณะทำการสื่อสาร เป็นข้อจำกัดของการพบปะแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้สื่อสาร รวมทั้งเป็นการสร้างข้อจำกัดด้านความรู้ของผู้สื่อสาร ว่าได้เคยรู้จักพูดคุยกับคู่สื่อสารมาก่อนหรือไม่ ซึ่งในบริบทการสื่อสารลักษณะอื่นๆ ไม่เป็นข้อจำกัด
2. โครงสร้างพื้นฐานของระบบคอมพิวเตอร์ ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดการเชื่อมต่อ ทำให้การสานสัมพันธ์เป็นจริงขึ้นมาได้
3. เพราะความสัมพันธ์เป็นเรื่องของการใช้เวลา โครงสร้างเวลาของ CMC จึงมีบทบาทสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร โดยอาศัยการแสดงออกผ่าน อัตลักษณ์ที่สร้างขึ้น
4. วัตถุประสงค์ของกลุ่ม เช่น เปิดให้มีการถกเถียงพูดคุยกันอย่างจริงจัง นำไปสู่การเจริญงอกงามของความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม
5. การรับรู้ของผู้สื่อสารที่มีต่อคอมพิวเตอร์ว่า เป็นที่ที่จะสร้างและรองรับความสัมพันธ์ของคนได้ เป็นปัจจัยด้านลักษณะของผู้สื่อสารที่มีผลต่อการก่อตัวของความสัมพันธ์

ชุมชนเสมือนจริงที่เกิดขึ้น เป็นชุมชนเปรียบเทียบ (Para space) อันเป็นชุมชนที่เกิดขึ้นไปพร้อมกับชุมชนจริง ผู้ใช้งานมีอิสระในการสื่อสารไม่จำกัด ลักษณะของชุมชนเป็นสภากาแฟอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic café) หรือหอประชุมเมืองอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic town hall) เป็นที่ที่เปิดโอกาสให้คนที่อยู่ในสังคมเดียวกันมาพูดคุยกันได้ โดยการเปิดประเด็นเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องเหตุการณ์ของสังคมสาธารณะ เป็นการแสดงความคิดเห็นเรื่องส่วนรวมเพื่อให้สังคมสงบสุข และยังเป็นการพูดคุยสนทนาในเรื่องราวเฉพาะกลุ่มและเรื่องส่วนตัว การรวมกลุ่มทำให้เกิดเอกลักษณ์ร่วมกัน ในแต่ละกลุ่มจะมีจิตสำนึกร่วมกัน (Shared consciousness) ความรู้สึกรวมกันเป็นกลุ่มนี้ ทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยและได้รับการคุ้มครอง ทั้งนี้ การรวมกลุ่มมีจุดมุ่งหมายที่ขึ้นอยู่กัวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน เช่น เพื่อช่วยกันดูแลสังคม หรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัว



## 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของรัตนาวลี เกียรตินิยมศักดิ์ (2542) ศึกษาถึงมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษา [www.pantip.com](http://www.pantip.com) และ [www.sanook.com](http://www.sanook.com) พบว่าลักษณะในมณฑลสาธารณะดังกล่าวเป็นเวทีเสวนาทางวัฒนธรรม (Cultural forum) ที่มีประเด็นตามความสนใจของผู้ใช้งาน และยังมีลักษณะเป็นชุมชนเสมือน (Virtual community) ที่เกิดขึ้นขนานไปกับโลกแห่งความเป็นจริง ลักษณะการมีส่วนร่วมเป็นการปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine interactivity) โดยมีหน้าที่คือ เป็นช่องทางให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลสาธารณะ การสอดส่องดูแลสภาพแวดล้อม และการสร้างสายสัมพันธ์

จากการวิจัยดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า ผู้ใช้งานใช้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัว เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง และใช้เป็นตัวกลางในการสร้างสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาบทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ที่มีต่อการเข้าเป็นสมาชิกชุมชนเสมือนต่อไป

งานวิจัยของสายชล บุรณกิจ (2541) ศึกษาถึงบทบาทของเว็บไซต์ไทยในกระบวนการประสานสังคม พบว่าเว็บไซต์ไทยมีบทบาทในการเชื่อมโยงประสานสังคม (Social integration and correlation) มีการติดต่อสื่อสารสองทางแบบต่อเนื่องระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้พัฒนาเว็บไซต์ ก่อให้เกิดปรากฏการณ์ขยายฐานสังคม (Social expansion)

จากการวิจัยดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า การสื่อสารผ่านระบบ World Wide Web ไม่มีข้อจำกัดทางด้านสถานที่และเวลา ทำให้มีการขยายตัวในสังคมเพิ่มขึ้น บทบาทที่กล่าวมาในงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาเรื่องบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ต่อไป

งานวิจัยของฉัฐธา ภาวระตะศิลป์ (2545) ศึกษาถึง การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ พบว่า ความต้องการและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตแบ่งออกได้เป็น ความต้องการและแรงจูงใจเชิงสังคม และความต้องการและแรงจูงใจเชิงอรรถประโยชน์ โดยผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ใช้อินเทอร์เน็ต เพราะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง การงาน และสังคม ซึ่งเป็นการใช้อย่างมีเป้าหมาย



จากการวิจัยดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทางเวลาและโอกาสของแต่ละคน บริบททางสังคมในการใช้อินเทอร์เน็ต เนื้อหาสาระ และบริการที่มีในอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาบทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบชุมชนเสมือนต่อไป

Kevin Wright (2000) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของ CMC ในเรื่องของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อผู้สูงอายุ (Computer-Mediated Social Support, Older Adults, and Coping) พบว่า การมีส่วนร่วมในชุมชนผ่านการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์นี้ มีแนวโน้มที่จะลดความรู้สึกตึงเครียดที่เกิดขึ้น และ CMC เป็นการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่กำจัดข้อจำกัดขอบเขตเครือข่ายทางสังคมของผู้สูงอายุ เช่น ความไม่สะดวกในการเดินทาง การย้ายที่อยู่ใหม่ การเจ็บป่วย และการตายจากไปของบุคคลที่แวดล้อม โดยการเสนอให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง เทคโนโลยีใหม่นี้ ทำให้ผู้สูงอายุสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารที่มีคุณค่า และสร้างสัมพันธ์กับหมู่สมาชิกผู้สูงอายุในชุมชนคนอื่น ๆ เขายังอ้างถึงงานของ Sullivan (1997) และ Furlong (1989) เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในเครือข่ายที่แสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนทางสังคมหลากหลายรูปแบบ และเป็นแหล่งรวมของมิตรภาพสำหรับผู้สูงอายุ

Ray Oldenburg (1997) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการเกิดชุมชนดังกล่าว ตามทฤษฎีที่ว่า คนต้องการสถานที่สาธารณะที่ไม่เป็นทางการ หรือสถานที่แห่งที่สาม ที่อยู่นอกเหนือจากสถานที่ทำงานและที่พักอาศัย ซึ่งพวกเขาสามารถมารวมตัวกันปลดปล่อยปัญหาความวิตกกังวล เพื่อผ่อนคลายและพูดคุยกัน เขาเรียกชุมชนที่เกิดขึ้นนี้ว่า "a Great Good Place" ซึ่งชุมชนดังกล่าวมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นที่ที่ทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการแสดงบทบาท และสามารถเข้าถึงได้
2. ไม่มีโครงสร้างของชนชั้น การปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในชุมชนแยกต่างหากจากชั้นตำแหน่งและบทบาททางสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่แบ่งแยกมากกว่าที่จะเชื่อมโยงคนเข้าด้วยกัน
3. มีการสนทนาเป็นกิจกรรมหลักที่มีความสำคัญ
4. เป็นสถานที่ที่สามารถเข้าถึงได้ และสะดวกที่จะทำอะไรก็ได้
5. เป็นสถานที่ที่เกิดปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลา

6. เป็นสถานที่ที่คนสามารถสร้างความเป็นตัวตนขึ้นมาใหม่ได้อย่างอิสระ
7. เป็นสถานที่ที่ก่อให้เกิดความเคยชินในการพบปะสมาคม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการก่อร่างกันเป็นองค์กรทางสังคม
8. ก่อให้เกิดช่องทางที่จะทำให้คนหันต่อเหตุการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นในโลกรอบตัว

งานของเจก ธนะศิริ (2528) เรื่องผู้สูงอายุไทย กล่าวถึงผู้สูงอายุในประเทศไทยที่เกษียณอายุราชการว่า ส่วนมากจะเกิดอาการเหงาและหดหู่ ว้าเหว่ เกิดความเครียด ความวิตกกังวลในใจ ทำให้เบื่อชีวิต เป็นผลให้สุขภาพกาย สุขภาพจิต และสติปัญญาเสื่อมโทรม โดยเฉพาะผู้ที่เคยดำรงอยู่ในตำแหน่งใหญ่โต ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุที่ปลดเกษียณแล้ว ยังมีความต้องการกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมทางการศึกษา อยากที่จะใช้เวลาว่างที่มีอยู่ศึกษาในเรื่องที่ตนสนใจ เช่น ประเภทที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับศิลปะโบราณ กฎหมายในชีวิตประจำวัน บางประเภทก็อาจจะศึกษาเพื่อนำมาดำเนินเป็นอาชีพที่สอง เช่น เมื่อออกจากหน้าที่ราชการแล้ว ต้องการที่จะค้าขาย จึงจำเป็นจะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ (บรรลุ ศิริพานิช, 2528)

งานวิจัยของ Houle (1972) กล่าวถึงการจัดกิจกรรมการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุว่า เหตุผลที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องการเข้าร่วมกิจกรรมด้านการศึกษา มี 3 ประเภท คือ ประเภทที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ประเภทที่มีความสนใจในกิจกรรมเพื่อให้เกิดความเพลิดเพลิน แก้เหงา และต้องการคบหาสมาคมกับบุคคลในวัยเดียวกัน และประเภทที่ต้องการสนใจการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ แปลกๆ เพื่อทำให้ชีวิตมีความสุข และเกิดการตื่นตัวที่ได้ความรู้ความเข้าใจในสิ่งใหม่

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย