



1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสื่อสารมวลชนนับเป็นสิ่งสำคัญมากต่อชีวิตมนุษย์ เพราะโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มนุษย์มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันเพิ่มมากขึ้น มีกิจกรรมในการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น มีการค้นพบรูปแบบและวิธีการใหม่ๆที่จะพัฒนาให้การสื่อสารมวลชน มีความก้าวหน้า มีคุณภาพ และมีจำนวนมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอแก่ความต้องการของมวลชนทั้ง หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ ภาพยนตร์ และสื่อพิเศษใหม่ๆ

เป็นที่น่าสังเกตว่าปรากฏการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นในสังคมไทยในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา คือ การก้าวเข้าสู่การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร อันเป็นผลสืบเนื่องจากสังคมโลกเริ่มเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมข่าวสารที่เห็นได้เด่นชัดก็คือ การเริ่มใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายอย่างแพร่หลายขึ้น

หลังจากได้ก้าวผ่านสังคมในยุคเกษตรกรรม และอุตสาหกรรม ปัจจุบันโลกของเราได้ก้าวเข้าสู่สังคมยุคหลังอุตสาหกรรม (Post-Industrial Society) หรือสังคมยุคสารสนเทศ อันเป็นสังคมที่อุดมไปด้วยข้อมูลข่าวสาร อันมีอัตราการผลิตและบริโภคข้อมูลข่าวสารเพิ่มสูงขึ้น ข่าวสารกลายเป็นอำนาจ และเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะในแง่มุมใดก็ตาม และผู้คนต่างปรับตัวให้เข้ากับสังคมยุคนี้ด้วยการเปิดรับข่าวสารจากทุกหลายช่องทาง เพื่อผลักดันให้ตัวเองก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจากทั่วทุกมุมโลก

ช่องทางการสื่อสาร (Communication channel) เป็นสื่อกลางของการสื่อสารที่ให้ข้อมูลได้อาศัยไปยังจุดหมายปลายทาง ซึ่งสามารถแบ่งช่องทางการสื่อสารได้เป็น 2 ชนิด คือ ช่องทางการสื่อสารแบบไร้สื่อ หรือที่เรียกว่าการสื่อสารแบบตัวต่อตัว (Face-to-face) และช่องทางการสื่อสารแบบใช้สื่อ ซึ่งหมายถึงสื่อบุคคลหรือสื่อมวลชน ดังนั้น เมื่อกล่าวถึงข้อมูลข่าวสารจึงต้องข้องเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารอย่างแยกไม่ได้ เพราะว่าลำพังข่าวสารไม่สามารถแพร่ไปได้โดยปราศจากสื่อกลาง

การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคมในปัจจุบันนี้ ทำให้เกิดมีช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ ที่สามารถทำให้ทุกพื้นที่สามารถเชื่อมโยงอาณาเขตเป็นหนึ่งเดียวจัดอุปสรรคในมิติด้านเวลาและสถานที่ ทำให้โลกที่กว้างใหญ่ไพศาลแคบลงและคนจำนวนมากสามารถสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างของการพัฒนาที่เห็นได้ชัดเจน คือ การใช้ดาวเทียมเพื่อการสื่อสาร การใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ การสื่อสารระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร ยังผลให้การกระจายข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วผลักดันให้ผู้ส่งสารหันมาใช้ช่องทางเหล่านี้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

จากที่กล่าวมาแล้ว ถึงพัฒนาการของเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม อันเป็นตัวก่อให้เกิดมีช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ ขึ้นนั้น ช่องทางการสื่อสารหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อโลกของการสื่อสารในปัจจุบันคือ การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สากลหรือระบบอินเทอร์เน็ต

สำหรับความหมายของอินเทอร์เน็ตนั้น ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายความหมายดังต่อไปนี้ นิติสาร Internet New World ฉบับเดือนสิงหาคม 2539 ได้ให้ความหมายอินเทอร์เน็ตว่าเป็นอภิมหาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก เป็นเครือข่ายที่มีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกัน ทำให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์สามารถสื่อสารกันได้ไม่ว่าจะอยู่แห่งใดก็ตาม

ดร. วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ (2539) เขียนถึงอินเทอร์เน็ตไว้ในหนังสือ "เรียนอินเทอร์เน็ตผ่าน World Wide Web อย่างง่าย" ว่า เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกประกอบด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมาก ซึ่งกระจุกกระจายอยู่เกือบทั่วทุกมุมโลก

ไกรสร พงษ์รักษา (2539) ได้เขียนไว้ในนิตยสารไมโครคอมพิวเตอร์ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่ประกอบด้วยเครือข่ายจำนวนมากที่เชื่อมต่อกันเป็นอภิมหาเครือข่าย

สมชาย นำประเสริฐชัย (2537) ให้ความหมายว่าอินเทอร์เน็ต คือเครือข่ายสากลเป็นกลุ่มของเครือข่ายเล็กๆ นับพันเครือข่ายทั่วโลกที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์นับล้านเครื่องเข้าด้วยกัน สำหรับความหมายในแง่สังคมได้นิยามสังคมอินเทอร์เน็ตว่าเป็นสังคมที่มีขนาดใหญ่ ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นกลุ่มผู้ใช้งานเครือข่ายต่างๆ ทั่วโลกจำนวนมาก ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งเชื้อชาติภาษาและวัฒนธรรม

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดนี้ สามารถสรุปได้ว่า อินเทอร์เน็ต คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สากลขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงผู้ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์จากทั่วมุมโลกเข้าด้วยกัน และเป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารจำนวนมหาศาลแก่ผู้ใช้เครือข่ายนี้

นอกจากนี้ การสื่อสารบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้นยังมีลักษณะปฏิสัมพันธ์ (Interactive) คือเป็นการสื่อสารแบบโต้ตอบกันได้ ผู้รับสารสามารถโต้ตอบ (Feedback) และสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งสารได้ทันที

การสื่อสารกลับทันทีทันใด (Immediate feedback) คือ การที่ผู้ส่งสารสามารถทราบปฏิกิริยาของผู้รับสารได้รวดเร็ว เช่น การพูดคุยที่เห็นหน้าค่าตาระหว่างคน 2 คน ผู้ส่งสารสามารถรับทราบการสื่อสารกลับได้ทันทีจากคำพูดและปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในภูมิภาคที่เปิดรับเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยนี้อย่างรวดเร็ว ตามกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลกระทบทำให้สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก็ปรากฏออกมาเสมือนมีเหรียญที่มีอยู่สองด้าน กล่าวคือนอกจากเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่จะทำให้การติดต่อสื่อสารสามารถกระทำได้เพียงปลายนิ้วสัมผัสจากทุกหนแห่งทั่วโลก ไม่ว่าจะมาจากห้องเล็กๆ ในพื้นที่ห่างไกล ผู้คนหรือในที่ประชุมกลางใจเมือง ขณะเดียวกันนั้นก็ยังสามารถทำให้ผู้คนในสังคมข่าวสารเลือกวิถีชีวิตที่แปลกแยกไปจากวิถีชีวิตในสังคมแบบเดิมๆ ได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นภายใต้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ ผู้คนสามารถเลือกวิถีชีวิตที่จะเปิดรับสื่อต่างๆ อย่างมีความเป็นส่วนตัว โดดเดี่ยวมากขึ้น หรือตลอดจนแยกย่อยเป็นกลุ่มเล็กๆ ที่มีแบบแผนในการดำเนินชีวิตในรูปแบบของตนเอง ซึ่งอาจขัดแย้ง เห็นด้วย เปิดรับ หรือหลีกเลี่ยง ปฏิเสธไปจากสภาพความสับสนในสังคมที่กำลังเผชิญอยู่ ทั้งนี้เพราะในสังคมสารสนเทศนั้น ผู้รับสารสามารถเลือกเปิดรับหรือไม่เปิดรับ เลือกเชื่อหรือไม่เชื่อ ในข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ตามความต้องการ

อัลวิน ทอฟเลอร์ (Alvin Toffler) นักวิจารณ์สังคมและในฐานะนักอนาคตศาสตร์ที่มีชื่อเสียงท่านหนึ่งได้เคยทำนาย ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อระดับปัจเจกบุคคลและระดับสังคมไว้หลายๆ ด้าน เช่น แบบแผนการใช้ชีวิต แบบแผนของสังคม ระบบต่างๆ ในสังคม หรือแม้แต่วัฒนธรรมอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไป ผลกระทบด้านหนึ่ง คือ ผลกระทบทางด้านจิตวิทยา ทำให้ภาพรวมของการทำงานในอนาคตจะเกี่ยวข้องกับการใช้สัญลักษณ์รูปแบบ

แปลกๆ และในบรรยากาศที่มีการใช้พลังสมองเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจยังไม่คุ้นเคยและในระดับหนึ่งจะเกี่ยวข้องกับคนน้อยลงเมื่อเทียบกับปัจจุบัน ความสัมพันธ์ของมนุษย์อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท ประการแรกคือความสัมพันธ์ที่แท้จริง และอีกประการหนึ่งคือความสัมพันธ์ที่ผ่านจออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งความสัมพันธ์ทั้ง 2 ชนิดนี้ มีกฎระเบียบและบทบาทที่แตกต่างกัน การมองสิ่งต่างๆ รวมทั้งเพื่อนมนุษย์ด้วยกันอาจจะบิดเบือนไปจากเดิมเนื่องจากผลของเทคโนโลยี

อินเทอร์เน็ต เป็นการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication) ชนิดหนึ่งซึ่งเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการสื่อสารสมัยใหม่ เป็นการปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคมผ่านคอมพิวเตอร์

อินเทอร์เน็ตเป็นลักษณะเทคโนโลยีที่ทำให้สังคมโลกเหมือนคนอยู่บ้านเดียวกันสามารถติดต่อกันภายใต้เครื่องคอมพิวเตอร์ ดังที่เพ็ญทิพย์ (2537) กล่าวว่า “โลกของพวงนี้คือการอยู่ร่วมกันที่เป็นลักษณะเฉพาะกลุ่มที่มีความคิดเห็นตรงกันมากกว่าที่จะอยู่ร่วมกันตามถิ่นฐานที่อยู่อาศัย เป็นสังคมใหม่ที่เกิดขึ้นในโลกอินเทอร์เน็ต”

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า การสื่อสารในปัจจุบัน สามารถกระทำได้อย่างรวดเร็วและกว้างไกลผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือเรียกกันจนคุ้นเคยว่า “ไอที” (IT) ที่ได้รับการพัฒนาไปอย่างไม่หยุดหย่อน โดยมี “อินเทอร์เน็ต” เป็นเครื่องมือสำคัญในการประยุกต์ใช้ไอที อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมสูงสุดและก้าวเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนในสังคมยุคข่าวสารมากขึ้น เมื่อได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งบันเทิงขนาดใหญ่ นอกเหนือจากการเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการศึกษา ปัจจุบัน ผู้คนสามารถหาความบันเทิง เลือกใช้บริการจากเว็บไซต์ต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทำเทียมกัน เพราะเมื่ออยู่บนหน้าจคอมพิวเตอร์ทุกคนเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ หรือศาสนา ทุกคนสามารถส่งข้อมูลถึงคนกลุ่มใหญ่ทั่วโลกได้ และสามารถโต้ตอบกันได้ (interactive) ในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

อินเทอร์เน็ต เป็นระบบเปิดที่ใครๆ ทั่วโลกก็สามารถติดต่อเข้าไปเพื่อสามารถกระจายข่าวสารได้รวดเร็ว และได้อาณาเขตกว้างไกลเท่าไรก็ตาม หากข่าวสารหรือสารสนเทศเหล่านั้นผิดพลาดหรือไม่เหมาะสมต่อผู้รับก็จะสร้างความเสียหายได้อย่างม ณีเดียว การหลั่งไหลถ่ายเทข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างไร้ขอบเขตและมีอิสระเสรีและยังไม่มีกฎหมายใดมาควบคุมได้ถึง

ดังนั้น ปัญหาต่างๆ จึงเริ่มเกิดขึ้น นับตั้งแต่การก่ออาชญากรรม และเรื่องราวการหลอกลวงที่เกิดขึ้นจริงในสังคมปัจจุบัน เช่น ชำหน้า 1 หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เมื่อวันเสาร์ที่ 5 สิงหาคม 2543

"คุยทางเน็ตเดือนเดียว ให้สัญญาจะแต่งงาน อ้อนขอลินสอดก่อน ใจนุ่มเชื่อเลยเสร็จ..."

นายวันชัย ผดุงรัตน์ ประธานชมรมผู้ดูแลเว็บไทย หรือ ไทยเว็บมาสเตอร์ (Thai Web Master Club) เจ้าของเว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม กล่าวว่า "ปัญหาอาชญากรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนเว็บไซต์ โดยเฉพาะที่ผ่านห้องสนทนา (Chat room) ซึ่งนำไปสู่การหลอกลวงและการกระทำอันมิชอบ นับวันจะทวีความรุนแรงขึ้น เยวชนคนเล่นเน็ตต้องตระหนักว่าการนัดพบกับคนที่ทำความรู้จักกันผ่านห้องสนทนาสองต่อสองนั้นเป็นเรื่องอันตราย เพราะเราไม่รู้ตัวตนที่แท้จริงของคนๆ นั้น" (ไทยรัฐ วันอาทิตย์ที่ 1 ตุลาคม 2543 หน้า 8)

จากเหตุการณ์ที่ยกตัวอย่างมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่แปลกใหม่กับคนแปลกหน้าที่ไม่มีตัวตน เป็นความสัมพันธ์อีกรูปแบบหนึ่งที่แตกต่างไปจากความสัมพันธ์ที่เป็นอยู่จริง เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เราจะไม่เคยเห็นหน้าค่าตากันมาก่อนเลย แต่ก็สามารถทำความรู้จักสนิทสนมกันได้ แต่จะมีความจริงใจหรือไม่เป็นสิ่งที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต้องระมัดระวังตนเอง

การสื่อสารในอินเทอร์เน็ต เป็นการสื่อสารผ่านตัวหนังสือโดยไม่มีน้ำเสียง และอากัปกิริยาท่าทางมาประกอบ ทำให้สารนั้นขาดความสมบูรณ์ ผู้รับสารต้องจินตนาการและตีความหมายของเนื้อหาในสารนั้นเอง ในชีวิตประจำวันที่เราพูดคุยสื่อสารกันอยู่ตามปกติ ได้เห็นหน้า ได้สบตากัน หรือแม้กระทั่งเห็นอากัปกิริยาท่าทางประกอบคำพูดอย่างชัดเจน ก็ยังเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารกันได้

ระบบสังคมแบ่งออกได้เป็น 2 ระบบ คือ ระบบสังคมสมัยใหม่ และระบบสังคมประเพณี โดยทฤษฎีระบบสังคมแล้ว ระบบสังคมสมัยใหม่จะส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง และรับนวัตกรรมใหม่ ทำให้ผู้วิจัยเกิดข้อสงสัย เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบรรทัดฐานสังคมประเพณีไทยกับระบบสังคมสมัยใหม่ จากแหล่งวิชาการต่างๆ จะเห็นว่า บรรทัดฐานสังคมประเพณีไทย การพบปะหรือการคบหาของหนุ่มสาวยังไม่เป็นที่ยอมรับให้เปิดเผยกันมากนัก นอกจากนั้นผู้หญิงไทยยังได้รับการอบรมมาเฉพาะจากสภาพสังคมและผู้ใหญ่ให้เป็นผู้รักนวลสงวนตัว และไม่สามารถเป็นผู้เปิดเผยความรู้สึกก่อนได้ ในอดีตสังคมไทยมีความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมมีความใกล้ชิด

ชิดกันมาก เนื่องจากสภาพสังคมยังไม่เป็นสังคมเมืองที่ต่างคนต่างอยู่ และต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนานที่จะมีความไว้วางใจและมีความสนิทสนมกว่าจะพัฒนาความสัมพันธ์ให้งอกงามขึ้นมาได้ โอกาสที่คนหนุ่มสาวในสังคมจะได้พบปะพูดคุยกันอย่างเปิดเผยนั้นเป็นไปได้ยาก มีโอกาสได้พบปะกันตามลำพังน้อยมาก หรือต้องปกปิด เนื่องจากจะมีสายตาของผู้คนรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นพ่อแม่ หรือผู้ปกครองคอยสอดส่องดูแล

แต่เมื่อมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามา ก็ทำให้พฤติกรรมของคนในสังคมเปลี่ยนไปตามความเจริญของเทคโนโลยี หนุ่มสาวสามารถเลือกคู่ได้อิสระมากขึ้น ไม่ถูกคลุมถุงชนเหมือนสมัยก่อน รูปแบบในการสื่อสารโดยอาศัยอินเทอร์เน็ต ทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากขึ้น (rapid) และเนื้อหาในการพูดคุยสนทนากันก็เป็นอิสระมากขึ้น

อินเทอร์เน็ตได้เข้าสู่ชีวิตประจำวันของคนเราอย่างซ้าๆ เจ็บๆ แต่ก็ได้รับความนิยมอย่างสูง พัฒนาการของการใช้อินเทอร์เน็ตของคนในสังคมปัจจุบัน รวมกับคุณลักษณะพิเศษของอินเทอร์เน็ตที่มีต่อสังคมสมัยใหม่อย่างมากมาย เช่น ช่วยย่นระยะทางและเวลาในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทำให้เราได้เห็นการเปลี่ยนแปลงบทบาทของอินเทอร์เน็ต จากเดิมที่เคยเป็นสื่อสำหรับติดต่อสื่อสารของผู้คนในแวดวงธุรกิจการค้า เป็นสื่อในการใช้ค้นหาหาข้อมูล มาเป็นสื่อที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในหมู่สาธารณชนทั่วโลก คนทั่วไปสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างง่ายดาย

การสื่อสารในอินเทอร์เน็ตเอื้อให้มีการสนทนาและทำความรู้จักกันได้อย่างรวดเร็ว คู่สนทนากล้าเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดมากขึ้น ทำให้ไม่มีความประหม่าเขินอายในระหว่างการสนทนาเหมือนการสื่อสารแบบเผชิญหน้า แต่ในทางกลับกันการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตก็เอื้อให้คู่สนทนามีโอกาสได้ปิดบังเรื่องราวของตัวเองได้ เนื่องจากการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่ไม่ต้องเห็นหน้าคู่สนทนา ไม่ต้องเผชิญหน้ากับคู่สนทนา

ด้วยลักษณะดังกล่าวมาแล้วของอินเทอร์เน็ต ได้สร้างวัฒนธรรมย่อยๆ ในหมู่ "ชาวเน็ต" ขึ้น โดยเป็นวัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติที่แตกต่างจากโลกของความจริงที่ผู้คนพบปะเห็นหน้ากัน ในระหว่างการสื่อสารกัน

การสื่อสารในอินเทอร์เน็ตช่วยให้คนสามารถทำความรู้จักเพื่อนใหม่ได้มากมายในแต่ละวัน เช่น สามารถทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ได้วันละเป็นสิบหรือร้อยคนก็ได้ ซึ่งในสภาพสังคมที่เป็นจริง เราไม่สามารถเข้าไปทำความรู้จักกับคนที่ยังไม่เคยรู้จักกันในจำนวนที่มากขนาดนี้ได้

ผู้วิจัยพบว่า มีงานวิจัยของไทยหลายเรื่องที่น่าสนใจศึกษาเกี่ยวกับสื่ออินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่างๆ เช่น อธิบายถึงลักษณะ สภาพการณ์ และพัฒนาการ แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงรูปแบบหรือกระบวนการการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตเพื่อการสร้างสัมพันธภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นปรากฏการณ์ของสังคมแบบใหม่ที่คนไม่เคยเห็นหน้าค่าตากัน แต่สามารถทำความรู้จักกันได้ ตัวอย่าง การพูดคุยที่พบในสื่ออินเทอร์เน็ต

จาก เว็บไซต์ <http://chat.sanook.com/4/> วันที่ 23 กันยายน 2543

ดวงตะวัน - สวัสดีคะขอคุยด้วยคนนะคะ

pipe - หัวดีดีครับ

Jai - สวัสดี

ต้น - Jai คุยกันนะครับ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับรูปแบบและกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภาพผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งนับว่าเป็นสื่อที่เกิดขึ้นใหม่ในยุคปัจจุบันที่เราน่าจะทำการศึกษาถึงการสื่อสารที่เกิดขึ้นทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ แต่ผู้วิจัยพบว่าปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมที่เผยแพร่กันจะปรากฏออกมาในเชิงลบเป็นส่วนมาก จึงน่าจะมีการค้นคว้าและศึกษาถึงการสื่อสารในการสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกที่เกิดขึ้นในประเทศไทยที่เป็นประเทศกำลังพัฒนาและกำลังจะใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในด้านต่างๆ อย่างแพร่หลายในอนาคต เพื่อให้เห็นถึงด้านดีและด้านเสียของสื่ออินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ การที่กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นกลุ่มสังคมที่มีแบบแผนการสื่อสารแบบเฉพาะกลุ่ม ก็น่าจะมีความแตกต่างระหว่างรูปแบบและกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างการสร้างสัมพันธ์ภาพแบบดั้งเดิมในสังคมไทย (traditional) กับ การใช้อินเทอร์เน็ต (internet) เป็นสื่อกลาง

1.2 ปัญหาการวิจัย

- 1.2.1 กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) ในการสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ตมีลักษณะอย่างไร
- 1.1.2 รูปแบบการสื่อสาร (Pattern of Communication) ในการสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร
- 1.1.3 อินเทอร์เน็ตมีบทบาทในกระบวนการสร้างสัมพันธภาพอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อวิเคราะห์กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) ในการสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต
- 1.3.2 เพื่อค้นหารูปแบบการสื่อสาร (Pattern of Communication) ในการสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกที่ปรากฏในอินเทอร์เน็ต
- 1.3.3 เพื่อศึกษาบทบาทของอินเทอร์เน็ตในกระบวนการสร้างสัมพันธภาพเชิงบวก

1.4 ข้อเสนอพื้นฐานเบื้องต้น

การเกิดเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ขึ้นมา ซึ่งมีคอมพิวเตอร์กลายเป็นสื่อกลางในการสื่อสารแบบสมัยใหม่ที่พัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เข้าด้วยกัน และได้ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือการสื่อสารอีกชนิดหนึ่ง งานวิจัยนี้สนใจศึกษาอินเทอร์เน็ตในฐานะเป็นตัวกลางในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะเฉพาะ

- 1.4.1 กระบวนการสร้างสัมพันธภาพ เริ่มต้นด้วยการค้นหา การหักทลาย การพูดคุย โดยอาศัยกฎเกณฑ์ (rules) หรือ การต่อรอง (negotiation) ซึ่งจะมีผลต่อการติดต่อสื่อสารว่าจะยุติหรือจะดำเนินต่อไปได้

1.4.2 รูปแบบสัมพันธ์ภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ตมีลักษณะดังนี้

1.4.2.1 การสนทนาเพื่อหาข้อมูลส่วนตัวโดยตรง (Content message)

1.4.2.2 ปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการของการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship Communication)

ก. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional arousal, composure , and formality)

ข. ความสนิทสนมคุ้นเคยและความคล้ายคลึง (Intimacy and similarity)

ค. ความใกล้ชิด (Immediacy, liking)

ง. ความรู้สึกเหนือกว่า (Dominance / submission)

ปัจจุบัน ในกระบวนการสร้างสัมพันธ์ภาพ มนุษย์ได้ใช้ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเกี่ยวกับเครื่องมือสื่อสาร ได้แก่ อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ โทรศัพท์ เพจเจอร์ โดยที่อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสื่อสารทางหนึ่ง ที่มีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างไปจากการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในบริบทปกติที่พื้นฐานของการปฏิสัมพันธ์กันอยู่ที่การพูดซึ่งลักษณะเป็นแบบเผชิญหน้า แต่จากการสนทนาในอินเทอร์เน็ตที่อาศัยคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางนั้น รูปแบบของการสื่อสารเป็นการเขียนใช้วิธีการพิมพ์ข้อความลงบนคีย์บอร์ด และเป็นสื่ออิสระที่เปิดโอกาสให้ผู้สื่อสารเลือกที่จะติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไหนก็ได้ตามแต่ผู้สื่อสารต้องการ

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะให้ความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติการ (Performance) และคุณสมบัติพิเศษอื่นๆ ของอินเทอร์เน็ตโดยมีข้อสันนิษฐานว่า ด้วยลักษณะพิเศษต่างๆ ของอินเทอร์เน็ต เช่น การที่สามารถสื่อสารโต้ตอบได้ทันทีทันใด การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ต้องเห็นหน้าซึ่งกันและกัน ไม่ได้ยินเสียงซึ่งกันและกัน การไม่ต้องเปิดเผยตัวตนที่แท้จริง การที่แม้คู่สื่อสารสามารถที่แม้จะอยู่ไกลกันสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพ หรือปฏิสัมพันธ์โดยไม่ต้องรู้จักคู่สนทนามาก่อนก็ได้ ทำให้อินเทอร์เน็ตมีบทบาทอย่างมากในการเป็นสื่อกลางหนึ่งในกระบวนการสร้างสัมพันธ์ภาพ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำการศึกษาการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาที่เป็นภาษาไทยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งในห้องสนทนาดกลางและห้องสนทนาส่วนตัว จำนวน 3 เว็บไซต์ คือ

1. <http://www.thaimate.com>

- Thaimate Lobby (ห้องสนทนาดกลาง)
- เมืองมายา (ห้องสนทนาดกลาง)
- Chat ลืมโลก (ห้องสนทนาดกลาง)
- น้ำใสใจจริง (ห้องสนทนาดกลาง)
- จุดนัดฝัน (ห้องสนทนาดกลาง)
- สองต่อสอง (ห้องสนทนาส่วนตัว)

2. <http://www.sanook.com>

- ห้องนี้สี่ชมพู (ห้องสนทนาดกลาง)

3. <http://www.yummyai.com>

- Teen Zone (ห้องสนทนาดกลาง)
- Poppylove Zone (ห้องสนทนาดกลาง)
- Interteen Zone (ห้องสนทนาดกลาง)
- Sport Zone (ห้องสนทนาดกลาง)
- University Zone (ห้องสนทนาดกลาง)
- Coffeefreak Zone (ห้องสนทนาดกลาง)
- Movie Zone (ห้องสนทนาดกลาง)

จากที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเว็บไซต์ดังกล่าวข้างต้นเนื่องจากเว็บไซต์เหล่านี้เป็นที่รู้จักและมีจำนวนผู้เข้ามาใช้มาก การเข้าห้องสนทนามีทั้งการลงทะเบียนและไม่ต้องลงทะเบียน

1.6 นิยามศัพท์

เว็บไซต์	หมายถึง 3 เว็บไซต์ที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ <ol style="list-style-type: none"> 1. http://www.thaimate.com 2. http://www.sanook.com 3. http://www.yumyai.com
ห้องสนทนา (Chat room)	พื้นที่ในเว็บไซต์หรือห้องสำหรับการคุยเล่นที่มีไว้ให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้เป็นสถานที่นัดพบเพื่อพูดคุยกันกับผู้อื่นที่สนใจในเรื่องเดียวกันโดยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันได้ในพื้นที่
การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship Construction)	การมีปฏิสัมพันธ์หรือการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
สัมพันธ์ภาพเชิงบวก (Positive Relationship)	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มีระดับความสนิทสนมกันจนสามารถจัดระดับความสัมพันธ์ได้ว่าเป็น ความสัมพันธ์ระดับใด เช่น เป็นคนรู้จัก เป็นเพื่อน แฟน หรือคู่แต่งงาน เป็นต้น
รูปแบบการสื่อสาร (Pattern of Communication)	ลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มีการติดต่อกันในระยะเวลาหนึ่งในอินเทอร์เน็ต ด้วยการใช้สื่อสารทั้งที่เป็นภาษาเขียนและปริภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์อื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาษา
กระบวนการ (Process)	ขั้นตอนในการติดต่อเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาในอินเทอร์เน็ต เช่น การเลือกเว็บไซต์ การเข้าสู่เว็บไซต์ การกำหนดอัตลักษณ์ การพัฒนาสัมพันธ์ภาพ การนัดหมาย การกล่าวเวลา และการออกจากห้องสนทนา

บทบาท	เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตที่มีบทบาททำให้เกิดการสร้างสัมพันธ์ภาพขึ้นได้ เช่น มีความรวดเร็วในการสื่อสาร ความเป็นส่วนตัว สามารถสื่อสารได้ครั้งละหลายคนในเวลาเดียวกัน สามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ และทำให้มีรูปแบบการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ
อินเทอร์เน็ต	เครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่ประกอบไปด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมาก ซึ่งกระจายอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.7.1 เพื่อช่วยคลี่คลายและให้ภาพที่ชัดเจนของปรากฏการณ์การสร้างสัมพันธ์ภาพในสื่ออินเทอร์เน็ตว่ามีกระบวนการอย่างไร
- 1.7.2 ประโยชน์ในวงวิชาการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับการศึกษาสื่อใหม่ (New Media)
- 1.7.3 เพื่อเป็นประโยชน์ในการเติมองค์ความรู้ในวงวิชาการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมที่เปลี่ยนแปลงจากสังคมรูปแบบเดิมสู่ยุคสังคมสารสนเทศ
- 1.7.4 เพื่อเป็นประโยชน์และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยที่ได้ค้นพบแก่สังคมโดยรวม เพื่อให้คนในสังคมรับข่าวสารของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวันที่ต้องเปลี่ยนแปลงไป