



บทที่ 7 สรุปและอภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่อง "การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต" ผู้วิจัยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการในการสื่อสาร รูปแบบในการสื่อสารและบทบาทของอินเทอร์เน็ตในการสร้างสัมพันธภาพเชิงบวก ในฐานะที่การสื่อสารในอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารรูปแบบใหม่ การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากเว็บไซต์ตัวอย่าง 3 เว็บไซต์ คือ www.sanook.com, www.thaimate.com และ www.yumyai.com ผู้วิจัยจะทำการบันทึกการสนทนาทั้งหมดที่เกิดขึ้นระหว่างการสังเกตการณ์แล้วนำมาบันทึกเพื่อจัดกลุ่มข้อมูลที่เกิดขึ้น ในแต่ละครั้งผู้วิจัยจะเข้าไปร่วมสนทนาด้วย และสังเกตการณ์ในทุกห้องสนทนาเป็นระยะเวลา 1 ชั่วโมงต่อครั้ง 3 วันต่อหนึ่งสัปดาห์ รวมระยะเวลา 2 เดือน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากผู้ที่เข้าไปสนทนาในเว็บไซต์ตัวอย่างที่กำหนดไว้

การสื่อสารระหว่างบุคคล ในแง่จิตวิทยาจำเป็นต้องศึกษาบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ เพื่อที่จะได้เข้าใจพื้นฐานของบุคคลด้านความต้องการ ลักษณะอุปนิสัย สติปัญญา ฯลฯ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการก่อให้เกิดการรับรู้ตรงตามสภาพที่คู่สื่อสารต้องการและเป็นจริง

การสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ทำให้คู่สนทนาเห็นอากัปกริยาของคู่สนทนาได้ว่ามีความรู้สึกอย่างไร อยากที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อคู่สนทนาหรือไม่ หรือมีความต้องการจะยุติการสนทนา ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีการสนทนาแบบเผชิญหน้ากันจะทำให้เห็นปฏิกริยาเหล่านั้นได้

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการการสื่อสารทำให้สามารถรู้ว่กระบวนการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตมีกระบวนการที่ไม่แตกต่างไปจากกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลมากนัก กล่าวคือ การสื่อสารในอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่มีตัวกลางคือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่เนื่องด้วยคุณสมบัติพิเศษของอินเทอร์เน็ต ทำให้มีข้อแตกต่างจากการสื่อสารระหว่างบุคคลคือการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำการสื่อสารได้ครั้งละจำนวนมาก การสนทนาเป็นไปอย่างมีอิสระเสรีเกี่ยวกับการใช้ข้อความสนทนา ทำให้คู่สนทนาไม่ประหม่าในการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารเป็นไปโดยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบกัน คู่สนทนาสามารถทำความรู้จักกันได้โดยไม่ต้องเห็นหน้าค่าตาคู่สนทนาหรือไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ไม่มีปัจจัยเกี่ยวกับรูปร่างหน้าตาเข้ามาเกี่ยวข้อง

นอกจากนี้คู่สนทนาก็ไม่รู้ว่าคุณสนทนาเป็นเพศใด บุคลิกลักษณะภายนอกที่ปรากฏเป็นอย่างไร คู่สนทนาต้องจินตนาการและตีความด้วยความรู้สึกรู้สึกของตัวเอง ว่ามีความชอบและต้องการจะปฏิสัมพันธ์กับคู่สนทนาคนไหน

จากการวิเคราะห์ สามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารในการสร้างสัมพันธภาพ ได้เป็นขั้นตอนดังนี้

1. การเลือกเว็บไซต์ ผู้ต้องการสนทนาได้รับรู้แหล่งข้อมูลมาจากหลายแหล่ง เช่น การบอกกล่าวจากเพื่อน การค้นหาจากเว็บไซต์ที่เป็นที่นิยม การค้นหาจากเว็บลิงค์ต่างๆ และการแนะนำจากนิตยสารหรือสื่ออื่นๆ เป็นต้น

2. การเข้าสู่เว็บไซต์ เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับการเข้าสู่เว็บไซต์ ซึ่งมีทั้งการลงทะเบียนกับเจ้าของเว็บไซต์ หรือการเข้าไปใช้ได้โดยไม่ต้องลงทะเบียนก็ได้

3. การกำหนดอัตลักษณ์ คือการสร้างตัวตนของผู้สนทนาให้มีขึ้น ซึ่งเป็นการเข้าสู่สังคมในลำดับแรก โดยสามารถสร้างตัวตนได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นตัวตนที่แท้จริงหรือสร้างขึ้นมาหลอกๆเพราะไม่ต้องการเปิดเผยชื่อแท้จริงก็ได้

4. การเลือกคู่สนทนา ผู้สนทนาจะเลือกสนทนากับใครในห้องสนทนาก็ได้ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกคู่สนทนา เช่น ชื่อของคู่สนทนาที่น่าสนใจ สีของข้อความ ตัวอักษร เนื้อความที่ปรากฏ ฯลฯ ซึ่งเปรียบได้กับลักษณะทางกายภาพรูปร่างหน้าตาที่เห็นในการสนทนาแบบเผชิญหน้า การสนทนาสามารถสนทนาได้ทั้งแบบสองต่อสอง หรือสนทนากันเป็นกลุ่มก็ได้

5. การสนทนา ในการสนทนาจะมีทั้งการทักทาย การพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับ อายุ ที่อยู่ อาชีพ และการพูดคุยในเรื่องสัพเพเหระต่างๆ ในชีวิตประจำวัน เพื่อเป็นการเปิดเผยตนต่อคู่สนทนา

6. การพัฒนาสัมพันธภาพ เมื่อมีการติดต่อสื่อสารกันด้วยระยะเวลาหนึ่ง ความสัมพันธ์ก็สามารถพัฒนาเกิดขึ้นมาได้ จากการที่ทำความรู้จักกันในครั้งแรกที่เข้ามาสนทนา เป็นคนรู้จักกัน หลังจากนั้นหากคู่สนทนาคนใดต้องการที่จะให้ความสัมพันธ์ดำเนินต่อไป ก็จะมีการแลกเปลี่ยนขอเบอร์โทรศัพท์ ขอ e-mail address เพื่อที่จะให้ในการติดต่อสื่อสารนอกเหนือจากการสนทนาในอินเทอร์เน็ตเพียงทางเดียว หรือทำการนัดหมายการสนทนาครั้งต่อไป

7. การออกจากห้องสนทนา การสื่อสารในอินเทอร์เน็ตผู้สนทนาจะออกจากการสนทนาโดยการกล่าวลาคู่สนทนาเหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า การออกจากห้องสนทนาโดยการออกไปยังห้องสนทนาอื่นหรือเว็บไซต์อื่น การยุติการสนทนาหรือออกจากสนทนาโดย การ logoff หรือ logout เนื่องจากหมดเวลาการสนทนา หรือการออกจากการสนทนาโดยระบบ

ในกระบวนการรับรู้ของมนุษย์ต่อสิ่งต่างๆ เป็นการตีความสิ่งที่มาสัมผัสเป็นสิ่งเร้า สิ่งเร้ามีทั้งที่เป็นวัตถุตามธรรมชาติและสิ่งเร้าที่เป็นมนุษย์ การรับรู้สิ่งเร้าที่เป็นมนุษย์ก็คือการรับรู้บุคคล ดังนั้น การรับรู้บุคคลจึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการรับรู้โดยทั่วไป เพียงแต่ว่ามนุษย์นั้นมีพฤติกรรมได้ตอบหรือมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร การรับรู้บุคคลจะเกี่ยวเนื่องกับการสัมผัสทั้งการเห็น การได้ยิน และการสัมผัสซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการสื่อสารระหว่างมนุษย์

ลักษณะต่างๆ ที่พยายามรับรู้หรือตีความคู่สื่อสาร ได้แก่ ลักษณะทางด้านร่างกาย รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย พฤติกรรม กิริยาท่าทาง การพูด การเขียน พฤติกรรมเหล่านี้เป็นด้านแรกที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคคลรับรู้และเข้าใจและอยากจะรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นต่อไปหรือไม่

นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะต้องให้ความสนใจคือเรื่องของพฤติกรรมภายใน ได้แก่ ความคิด จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติ นิสัยใจคอ ซึ่งเป็นส่วนที่ค่อนข้างต้องใช้เวลา ในการศึกษาค่อนข้างนานพอสมควรและเป็นส่วนที่เข้าใจยาก เพราะแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน การรับรู้บุคคลอื่นเป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามตีความลักษณะต่างๆ ของบุคคลที่ปรากฏเข้ามาสู่กระบวนการรับรู้ของตน เพื่อความเข้าใจคู่สื่อสารและปรับความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกัน เพื่อให้ความสัมพันธ์สามารถดำเนินต่อไปได้ดี

ดังนั้น การที่สัมพันธภาพจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงจะทำให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลขึ้นมาได้

ส่วนผลการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบของการสร้างสัมพันธภาพนั้นพบว่า รูปแบบการสร้างสัมพันธภาพในอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นคล้ายกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในบริบทชีวิตจริง คือสัมพันธภาพแบบเพื่อนทั่วไป โดยอาจจะเพียงเข้ามาสนทนาด้วย และสัมพันธภาพก็ยุติลงรวมทั้งที่ความสัมพันธ์ที่สามารถพัฒนากลายเป็นเพื่อนเที่ยวในชีวิตจริง มีการนัดหมายเพื่อพบปะหรือเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เป็นเพื่อนคุย เพื่อแก้เหงา และเมื่อความสัมพันธ์พัฒนาไประยะเวลาหนึ่ง การเปิดเผยตนต่อกัน การได้แลกเปลี่ยนเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ด้วยความไว้วางใจและที่ระดับความผูกพันระดับหนึ่ง ความใกล้ชิดกัน ก็ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพศตรงข้ามกลายเป็นคู่อภิเษกหรือแต่งงานกันก็ได้ ซึ่งก็เป็นเหตุการณ์หรือรูปแบบที่มีในชีวิตจริงของสังคม

เนื่องจากการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตเป็นการพิมพ์ข้อความโต้ตอบกัน ซึ่งสามารถรวบรวมได้เป็น 3 หมวดใหญ่ ๆ ได้แก่

1. การใช้ภาษา ได้แก่ ภาษาเขียน
2. การใช้ปริภาษา ได้แก่ การใช้สีของตัวอักษร หรือการใช้ความเข้มของตัวอักษร
3. การใช้สัญลักษณ์อื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาษา ได้แก่ การใช้ศิลปะอักษรแอสกี การใช้เครื่องหมายต่างๆ การใช้รูปภาพ

พบว่ารูปแบบการสื่อสารมีทั้งการใช้ภาษา และการใช้สัญลักษณ์อื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาษามาเป็นสื่อ เพื่อดึงดูดความสนใจจากผู้สื่อสาร การใช้ตัวอักษรมีทั้งการใช้ตัวอักษรซ้ำ ข้อความซ้ำ การสะกดเป็นภาษาพูด การใช้ปริภาษา เช่น การเลือกสีตัวอักษร การใช้ตัวอักษรเข้ม ขนาดของตัวอักษร มีการใช้สัญลักษณ์ทั้งที่สร้างไว้ให้แล้วจากเจ้าของเว็บไซต์ หรือเกิดจากการสร้างวัฒนธรรมกันขึ้นมาเองในสังคมเสมือนนี้

ด้วยคุณลักษณะพิเศษของอินเทอร์เน็ต ที่ผู้ใช้สามารถเข้ามาใช้งานได้ทุกเมื่อ ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ ทำให้อินเทอร์เน็ตมีบทบาทในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา เพียงแค่มีคอมพิวเตอร์และเข้าสู่ระบบการสนทนาเท่านั้น คู่สนทนาก็สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทันที รวดเร็วและสามารถสร้างติดต่อสื่อสารได้ครั้งละหลายคน เนื่องจากในห้องสนทนาสามารถสื่อสารได้กับทุกคนที่อยู่ในห้องสนทนา ทำความรู้จักกับคนใหม่ได้ทุกวันเพราะเราสามารถสร้างตัวตนใหม่ขึ้นมาได้ทุกวันโดยไม่ซ้ำกัน การสร้างคุณลักษณะทั้งทางกายภาพหรือรายละเอียดต่างๆ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ความชอบ กิจกรรมพิเศษ อุปนิสัย ฯลฯ ได้ตามต้องการทั้งที่เป็นตัวตนจริงหรือหลอกหลวง

นอกจากนี้ ด้วยคุณลักษณะพิเศษที่อินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่ไม่ต้องเผชิญหน้า ทำให้คู่สนทนา ไม่สามารถล่วงรู้ถึงอารมณ์ที่แท้จริงของคู่สนทนาได้ ความเป็นอิสระจากอารมณ์ที่ไม่ต้องควบคุมหรือระมัดระวังในระหว่างการสนทนา ซึ่งเป็นข้อที่แตกต่างอีกข้อหนึ่งระหว่างการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยข้อพิเศษนี้เองที่เป็นข้อแตกต่างจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ที่รูปร่างหน้าตาก็มีผลต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพให้เกิดขึ้น เพราะคนเราในสังคมส่วนมากจะมองและคำนึง ถึงรูปร่างหน้าตาที่เห็นว่าเราชอบหรือถูกใจ เช่น หน้าตาหล่อ สวย หรือ น่ารัก การแต่งกายที่ดูดี สะอาด เรียบร้อย ในการที่จะสนทนาด้วยหรือไม่

อภิปรายผลการวิจัย

การสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต เป็นสัมพันธ์ภาพโดยอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง และพบว่าเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลรูปแบบใหม่ในสังคมยุคใหม่ที่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเข้ามาทดแทน การปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคมผ่านคอมพิวเตอร์

การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้า เป็นการสื่อสารที่เห็นรูปร่างหน้าตาและปฏิกิริยาของคู่สนทนา แต่การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์จะอาศัยการตีความจากข้อความสนทนา การจินตนาการ ซึ่งอาจจะถูกหรือไม่ถูกต้องก็ได้ ซึ่งการตีความเหล่านี้ก็มีส่วนที่จะทำให้สัมพันธ์ภาพเกิดขึ้น และความสัมพันธ์พัฒนาต่อไป หรือทำให้ความสัมพันธ์ยุติลงก็ได้ เพราะเพียงแต่คู่สนทนาเงียบเฉยไม่ได้ตอบ คู่สนทนายังไม่สามารถติดต่อสื่อสารได้

การมีปฏิสัมพันธ์หรือการสื่อสารระหว่างบุคคลในอินเทอร์เน็ตนี้ มีความแตกต่างไปจากการสื่อสารในสังคมจริงโดยเป็นสังคมที่มีลักษณะเป็นชุมชนเสมือน (Virtual community) เป็นบ่อเกิดของวัฒนธรรมใหม่ ปรากฏการณ์การสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ ที่มีเฉพาะในสังคมเสมือนนี้ การติดต่อสื่อสารในชุมชนเสมือนใช้เครื่องมือในการสื่อสาร (Human-machine assemblages) โดยการพิมพ์เป็นข้อความสนทนาแทนการพูดคุยเห็นหน้าซึ่งกันและกัน ลักษณะที่บุคคลแต่ละคนแยกตัวกัน โดยไม่มีการรวมกลุ่มทางกายภาพแต่เป็นการรวมกลุ่มบุคคลที่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กันได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกนี้ ชุมชนที่เกิดขึ้นเบียดชุมชนที่เกิดขึ้นไปพร้อมกับชุมชนที่เกิดขึ้นจริง

อินเทอร์เน็ต เป็นการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated-Communication) ชนิดหนึ่งซึ่งเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการสื่อสารสมัยใหม่

การรวมกลุ่มทำให้เกิดเอกลักษณ์ใหม่ร่วมกัน เช่น รูปแบบการสื่อสาร การใช้ภาษาที่เป็น การเข้าใจกันในเฉพาะกลุ่มผู้สนทนา นอกจากนี้ ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนแปลงตัวเองได้ตามต้องการ เช่น วันนี้เป็นสาวสวย พรุ่งนี้เป็นชายหนุ่มก็ได้

ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น โดยที่ระดับความสัมพันธ์มีความแตกต่างกันเป็นเพียงความสัมพันธ์ที่ฉาบฉวย ไม่ยั่งยืน บุคคลทำความรู้จักกันได้อย่างง่ายดายเพียงเข้าสู่เว็บไซต์ที่มีห้องสนทนา ก็สามารถติดต่อพูดคุยกับใครก็ได้แล้ว ข้อดีของการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ บทบาททางกายภาพและบทบาททางเพศซึ่งมีอิทธิพลมากในการมีปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้านั้น

จะลดลง ซึ่งทำให้เชื่อว่าการมีปฏิสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตน่าจะส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลซึ่งเกิดจากความใกล้ชิดทางอารมณ์มากกว่าความดึงดูดทางกายภาพ

การสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต นับเป็นรูปแบบการสื่อสารหรือช่องทางการสื่อสารอีกประเภทหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคนในยุคปัจจุบันมากขึ้นทุกวัน หลายคนคิดว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในอินเทอร์เน็ตเป็นความสัมพันธ์เพียงผิวเผินเท่านั้น เพราะยังขาดการประสานสัมพันธ์ทางอารมณ์ (Emotional Connection) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในอินเทอร์เน็ตเป็นความสัมพันธ์แบบผิวเผิน ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กระบวนการเปิดเผยตนเอง และการเปิดเผยกลับ (Reciprocity) นั้นถือเป็นพื้นฐานของการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีให้เกิดขึ้น และเป็นตัวแปรที่สำคัญมากในการพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเปิดเผยตนเองอย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เปิดเผยตนเอง เช่น ช่วยเพิ่มความไว้วางใจ และช่วยเพิ่มความใกล้ชิดกับคู่สื่อสารได้มากขึ้น คู่สนทนาไม่มีความกังวลเกี่ยวกับเรื่องที่จะเปิดเผย เนื่องจากคู่สนทนาที่ยังเป็นคนแปลกหน้าในระยะเริ่มต้นไม่รู้จัก คู่สนทนาว่าเป็นใคร จนเมื่อมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ก็เพิ่มความสนิทสนมและไว้วางใจกันมากขึ้น แต่การสนทนาในอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่เป็นสังคมเสมือนเท่านั้น คู่สนทนาที่สามารถพัฒนาความสัมพันธ์ไปได้ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารช่องทางอื่นที่มีอยู่ในชีวิตจริงเพื่อช่วยเสริม สร้างระดับความสัมพันธ์ให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการโทรศัพท์หรือการนัดพบกันในที่สุด

กระบวนการเปิดเผยตนเอง และการเปิดเผยกลับ (Reciprocity) นั้นเป็นพื้นฐานของการมีสัมพันธ์ภาพที่ดี และเป็นตัวแปรที่สำคัญมากในการพัฒนาและรักษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเปิดเผยตนเองอย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เปิดเผยตนเอง เช่น ช่วยเพิ่มความไว้วางใจซึ่งกัน และกันและช่วยเพิ่มความใกล้ชิดกับผู้อื่นมากขึ้น

การเปิดเผยเรื่องส่วนตัวกับคนแปลกหน้าในการสื่อสารในอินเทอร์เน็ต เราจะไม่มีความกังวลเพราะคนแปลกหน้าไม่รู้จักว่าเราเป็นใคร หรืออาจเป็นการพบกันเพียงครั้งเดียวและอาจไม่มีโอกาสจะได้ปฏิสัมพันธ์กันอีกในอนาคต

นอกจากนี้ยังเป็นโลกแห่งจินตนาการของผู้ใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถปรุงแต่งเอกลักษณ์ เพศ วัย บุคลิกภาพให้ปรากฏขึ้นได้ตามต้องการ ผู้ใช้งานสามารถกำหนดตัวตนได้ตามต้องการในโลกเสมือนนี้ ผู้ใช้งานสามารถหลบหนีจากโลกแห่งความเป็นจริง (Escapist) เพื่อเลือกสวมบทบาทตามที่ตนต้องการ โดยไม่ต้องเงินอายุเช่น การปลดปล่อยอารมณ์ เป็นต้น

ในโลกแห่งความเป็นจริง บุคคลมีบทบาททางสังคมที่ต้องปฏิบัติ แต่การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ผู้ใช้งานสามารถปลดปล่อยบทบาท และหน้าที่ที่ตนเองได้รับ ไม่มีใครรู้และไม่อยากรู้ว่าผู้ใช้งานเป็นใคร ผู้ใช้งานจึงรู้สึกสะดวกใจที่จะบอกเล่าเรื่องราวของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ได้ เช่น ปรีक्षाปัญหาชีวิต ขอความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น ในโลกแห่งความจริง บุคคลไม่พร้อมที่จะปรึกษาปัญหาเหล่านี้ได้จากใคร เพราะมีบทบาทหรือมีหน้ากากรวมอยู่ การเป็นคนที่ไม่รู้จัก (anonymity) ทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยและสามารถแสดงความเป็นตัวของตัวเองได้อย่างแท้จริงในการสนทนาในโลกอินเทอร์เน็ตนี้

โลกที่เกิดขึ้นในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นไปได้ทั้งโลกเสมือนจริง และโลกแห่งจินตนาการ การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นสื่อสะท้อนโลกแห่งความเป็นจริง เพราะไม่ว่าจะมีเหตุการณ์อะไรที่เกิดขึ้นในสังคม ก็จะเป็นสิ่งที่ปรากฏในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เช่นเดียวกัน เรียกได้ว่าเป็นลักษณะที่ปรากฏขนานไปกับโลกแห่งความเป็นจริง (Para space)

ข้อเสนอแนะ ในส่วนของปัจเจกบุคคลหรือผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนั้น ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้จะช่วยให้ผู้ที่เข้าใช้ห้องสนทนาได้ทราบถึงกระบวนการและรูปแบบการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตที่มีปรากฏอยู่และรู้เท่าทันถึงความแตกต่างระหว่างการสื่อสารในชีวิตจริงกับในอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะระแวดระวังไม่ให้เกิดการสื่อสารที่ฉาบฉวยนี้ก่อให้เกิดปัญหากับผู้สนทนา ไม่สามารถแยกแยะได้ว่าสิ่งใดเป็นเรื่องจริง สิ่งใดเป็นเรื่องโกหกหลอกลวง ผู้สนทนาจะได้ใช้วิจารณญาณ โดยอาจดูได้จากตัวอย่างงานวิจัยนี้ เพื่อจะได้เป็นส่วนประกอบในการพิจารณาและไม่หลงเชื่อได้ง่าย

ข้อเสนอแนะต่อสถาบันครอบครัว ผู้ปกครอง ต้องช่วยในการสอดส่องดูแลและควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุตรหลานให้ได้ประโยชน์ในทางที่ถูกต้อง การอยู่ใกล้ชิดบุตรหลานและให้คำแนะนำจะช่วยให้เด็กๆ ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในทางที่ไม่ถูก

ข้อเสนอแนะต่อสังคมส่วนรวม เพื่อให้คนในสังคมได้รับรู้และตระหนักถึงผลทั้งในด้านบวกและด้านลบ รวมทั้งอันตรายที่มีแฝงอยู่ในการสื่อสารในอินเทอร์เน็ต (latent danger) ซึ่งข่าวต่างๆ ที่มีเกิดขึ้น เช่น ข่าวการหลอกลวงโดยอ้างชื่อดาราสาวนาเดีย แล้วหลอกเอาทรัพย์สิน (ข่าวไทยรัฐ 5 ส.ค. 2543 หรือตัวอย่างคดีอาชญากรรมทางอินเทอร์เน็ต จากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ วันที่ 7 ส.ค. 2543) ได้ลงไว้ว่ามีข่าวเกี่ยวกับอันตรายของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เช่น

-24 พ.ย. 42 แอน อังคณา ทิมดี และดาราสาวหลายคนถูกตัดต่อภาพลามกทางอินเทอร์เน็ต

-24 เม.ย. 43 กลิ่นแก๊สหญิงสาวนำชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ประกาศขายบริการทางเพศ

ข้อเสนอแนะต่อเจ้าของเว็บไซต์ เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกฎระเบียบที่จะช่วยคุ้มครองให้ผู้ใช้งานปลอดภัยจากผู้ฉ้อโกงโอกาสในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในทางที่ไม่ดี

ส่วนสุดท้ายที่ผู้วิจัยหวังว่าจะได้ประโยชน์จากงานวิจัยนี้คือ รัฐ ที่เป็นส่วนที่มีความสำคัญในการกำหนดนโยบาย หรือออกกฎหมาย เพื่อไม่ให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตถูกเอาเปรียบจากมิชชันนารี โดยการช่วยเผยแพร่ให้ผู้ใช้งานได้รับทราบถึงผลดีและผลเสีย และควบคุมให้การใช้อินเทอร์เน็ตเกิดประโยชน์สูงสุดในด้านการศึกษาหรือเศรษฐกิจแก่ทุกคนในประเทศ

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงกระบวนการและรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไม่หยุดนิ่ง เคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการศึกษาเรื่องรูปแบบสื่อสารที่ผู้วิจัยรวบรวมมาได้ในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงปี 2544 ดังนั้น ในอนาคตเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการสื่อสารก็ย่อมจะเปลี่ยนแปลงไปได้ อาจจะมีการสื่อสารบางรูปแบบที่หายไปหรือการสร้างขึ้นมาใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและตัวผู้สนทนาเองด้วย

นอกจากนี้ ในการเข้าใช้ห้องสนทนาในเว็บไซต์ บางครั้งไม่สามารถเข้าห้องสนทนาได้เนื่องจากระบบขัดข้อง จึงอาจทำให้ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ยังไม่สมบูรณ์ จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลบางส่วนที่อาจขาดหายไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตยังเป็นประเด็นการศึกษาใหม่ และยังมีประเด็นอีกมากมายที่ยังไม่ได้มีการศึกษา เพื่อคลี่คลายปมข้อสงสัย จึงมีปรากฏการณ์ที่น่าสนใจคือนักศึกษาในหลายๆ ด้าน ดังนี้

1. ศึกษาการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงลบในอินเทอร์เน็ต
2. ศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาภาษาไทยกับห้องสนทนาภาษาอังกฤษ
3. ศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาภาษาไทยกับห้องสนทนาภาษาอังกฤษ
4. ศึกษาเปรียบเทียบการสร้างสัมพันธภาพในอินเทอร์เน็ตกับการสื่อสารในช่องทางอื่นๆ เช่น การหาเพื่อนคุยทางโทรศัพท์ (telebox)