

บทที่ 5

ปัจจัยในการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุ

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุนั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยเรื่องชุมชน
2. ปัจจัยเรื่องชุมชนเสมือน

5.1 ปัจจัยเรื่องชุมชน

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในตอนต้นว่า ชุมชน คือ กลุ่มบุคคลที่มารวมกันอยู่ภายในอาณาเขตบริเวณเดียวกัน มีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นปกติต่อเนื่องอันเนื่องมาจากการอยู่ในพื้นที่ร่วมกัน หรือการประกอบกิจกรรมซึ่งมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือมีความสนใจร่วมกัน การมาสมัครเป็นสมาชิก OPPY Club จึงถือได้ว่าเป็นชุมชนใหม่ชุมชนหนึ่ง ที่สมาชิกมีความสนใจในเรื่องของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการเข้าร่วมและมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกัน มีกิจกรรมร่วมกัน การเรียนหลักสูตรต่างๆ การนัดพบปะสังสรรค์กัน

5.2 ปัจจัยเรื่องชุมชนเสมือน

ในการนำเสนอข้อมูลปัจจัยเรื่องชุมชนเสมือน ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดของ Baym (1998) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแบบแผนของ CMC ซึ่งประกอบด้วย บริบทแวดล้อมการใช้ CMC โครงสร้างพื้นฐานของระบบคอมพิวเตอร์ (System infrastructure) โครงสร้างเวลา (Temporal structure) วัตถุประสงค์ของการใช้ CMC ของกลุ่มผู้สื่อสาร (Group purpose) และคุณลักษณะของกลุ่มและสมาชิกที่ใช้ CMC (Participant characteristic)

5.2.1 บริบทแวดล้อมการใช้ CMC

(ก) ภาษาที่เป็นสื่อกลาง

ถึงแม้ว่าปกติแล้วการสื่อสารใน CMC แต่เดิมนั้นต้องใช้ภาษาอังกฤษ แต่เนื่องจากสมาชิกผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีพื้นฐานทางด้านภาษาพอสมควร พิจารณาได้จากข้อมูลระดับการศึกษาของสมาชิก อีกทั้งได้ผ่านการเรียนหลักสูตรพื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ OPPY Club กำหนดไว้แล้ว ตลอดจนถึงปัจจุบัน ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการเว็บไซต์ต่างๆ ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ ให้สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุจึงไม่มีปัญหาในการใช้ CMC

(ข) ปัจจัยทางด้านตัวสื่อ

มณฑลที่อยู่ของผู้สื่อสารขณะทำการสื่อสาร ไม่ได้เป็นข้อจำกัดของการพบปะแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้สื่อสาร

เนื่องจากการสื่อสารระหว่างสมาชิกส่วนใหญ่ไม่ว่าจะสื่อสารกันโดยทาง E-mail หรือผ่านการสนทนาบนเว็บบอร์ดนั้น จะดำเนินไปด้วยความต่อเนื่องสม่ำเสมอ และเปิดเผยจริงใจ โดยผู้ที่เข้าร่วมในการสนทนาในเว็บบอร์ด ส่วนใหญ่จะให้ข้อมูลที่แท้จริงของตนเอง เช่น ชื่อ หรืออายุ เป็นต้น และเมื่อได้ติดต่อกันผ่านการสนทนาเป็นระยะเวลาหนึ่ง ผู้สูงอายุจะมีการพัฒนาความสัมพันธ์ในหมู่ผู้ใช้ CMC โดยการแจ้งข้อมูล E-mail address ให้คู่สนทนาทราบเพื่อการติดต่อกันส่วนตัวผ่านทาง E-mail ทั้งนี้ ผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะขยายความสัมพันธ์ไปสู่การใช้ช่องทางอื่นๆ เช่น การนัดพบปะแบบเห็นหน้า ค่ำตากันเพิ่มขึ้นอีกด้วย ในกรณีนี้ บริบทภายนอกจึงไม่เป็นข้อจำกัดด้านความรู้ของผู้สื่อสาร ว่าได้เคยรู้จักพูดคุยกับคู่สื่อสารมาก่อนหรือไม่

5.2.2 โครงสร้างพื้นฐานของระบบคอมพิวเตอร์

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีได้มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง เทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ต เปรียบได้กับทางด่วนข่าวสารของข้อมูล (Information superhighway) ซึ่งสามารถส่งข้อมูลที่เป็นทั้งรูปภาพ ข้อความ เสียง และ ภาพวิดีโอ มีระบบที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงทั้งผู้รับและผู้ส่งเข้าหากัน

ระบบอินเทอร์เน็ต มีการส่งข้อมูลแบบดิจิทัล ข้อมูลที่ส่งไปในสายจะส่งเป็นกลุ่มของข้อมูล เรียกว่า แพ็คเกต ดาต้า (Packet data) คล้ายลูกกระสุนปืนวิ่งไปในสายส่งสัญญาณภายในแพ็คเกต จะมีทั้งตัวข้อมูลที่จะส่งไป และที่อยู่ของผู้ส่งและผู้รับปลายทาง คล้ายกับจดหมายที่ระบุชื่อผู้รับและผู้ส่ง การส่งข้อมูลแบบนี้ ให้ความถูกต้องแม่นยำในการส่งข้อมูล ถ้ามีอุปสรรคทำให้ไม่สามารถส่งข้อมูลได้ชั่วขณะ คอมพิวเตอร์ที่ชุมสายหรือโหนด (Node) สามารถเก็บบันทึก และส่งข้อมูลนั้นซ้ำอีกครั้ง พร้อมกันนี้ การส่งข้อมูลสามารถทำได้หลายชุดพร้อมๆ กัน โดยขึ้นอยู่กับความกว้างของระบบเน็ตเวิร์ค (Bandwidth) คล้ายกับถนนซูเปอร์ไฮเวย์ที่มีหลายช่องจราจร

เครือข่ายการสื่อสารข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาให้สามารถส่งข้อมูลได้ด้วยความเร็วสูง (Hi-speed broadband networks) นี้ มีข้อได้เปรียบเหนือเครือข่ายแบบเดิม (Narrowband networks) 4 ประการ คือ ประการแรก การเพิ่มคุณภาพของการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งในรูปแบบของข้อความ เสียง หรือวิดีโอ ประการที่สอง การเป็นช่องทางไปสู่เนื้อหาที่มีลักษณะการผสมผสานของสื่อหลายๆ ประเภทเข้าด้วยกัน หรือที่เรียกว่าระบบหลายสื่อ (Multimedia) และประการที่สาม ลักษณะของการที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา (Always on) ทำให้การสื่อสารเป็นไปด้วยความสะดวก และทำให้ผู้สื่อสารใช้ CMC ได้อย่างต่อเนื่อง ปราศจากอุปสรรค และประการสุดท้าย เมื่อเครือข่ายการสื่อสารทั้งการสื่อสารแบบสายหรือไร้สายนี้ เป็นที่แพร่หลายทั่วไป ผู้ใช้ก็สามารถที่จะเข้าถึงเนื้อหาที่มีอยู่จากไม่ว่าจากที่ใด หรือในเวลาใดก็ตาม เพราะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมการต่อเชื่อมหลากหลายรูปแบบ ทั้งดาวเทียม สายใยแก้วนำแสง สายโทรศัพท์ หรือแม้แต่คลื่นโทรศัพท์มือถือ

ลักษณะของเครือข่ายการสื่อสารดังกล่าว เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มของผู้สูงอายุ ดังต่อไปนี้

(ก) ขยายช่องทางการสื่อสารกับครอบครัวและมิตรสหาย

เครือข่ายความเร็วสูงที่มีลักษณะ Always on นี้ เสริมให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้รู้จักได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถเพิ่มคุณค่าให้กับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ตัวอย่างเช่น คุณสมคิด ที่ได้ส่ง E-mail วิดีโอคลิปที่มีทั้ง

ภาพเคลื่อนไหวและเสียงถึงบุตรชายที่ศึกษาอยู่ในต่างประเทศ จากเดิมที่เคยติดต่อกันทางโทรศัพท์ หรือการเขียนจดหมาย และส่งภาพถ่ายทางไปรษณีย์ ดังที่ Adler (2002) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัย The Age Wave meets the Technology Wave ว่า ในขณะที่เครือข่ายของระบบอินเทอร์เน็ตได้ถูกพัฒนา เครือข่ายความรู้ก็ได้มีการขยายไปด้วยเช่นกัน ซึ่งจะทำให้ทั้งสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนฝูงสามารถเชื่อมต่อกันได้ ถึงแม้ว่าในทางกายภาพแล้วจะอยู่คนละแห่งกันก็ตาม และยิ่งไปกว่านั้น เมื่อการใช้เทคโนโลยีนี้เป็นที่แพร่หลายมากยิ่งขึ้น ผู้สูงอายุก็จะสามารถรักษาเครือข่ายความสัมพันธ์ที่มีเหล่านี้ในลักษณะเสมือนจริงได้จากทั่วทุกแห่งในโลก

(ข) ขยายโอกาสในการศึกษาสิ่งใหม่ๆ

ดังที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า โลกปัจจุบันนั้น มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งที่เป็นไปตามธรรมชาติและเป็นไปโดยการกระทำของมนุษย์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุโดยตรง ทำให้ผู้สูงอายุต้องรู้จักปรับตัวให้กลมกลืนกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังที่ สุนทร สุนนท์ชัย (2529) ได้กล่าวว่า การศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong education) มีความจำเป็นสำหรับคนในยุคนี้ ทั้งเทคนิควิทยาการในโลกปัจจุบันที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว จนเป็นการสุกวิสัยที่บุคคลจะตามทัน ถึงแม้เคยเรียนในชั้นสูงสุดคือ ตรีบัณฑิตมาแล้ว หากมิได้ติดตามวิทยาการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ความรู้ที่ได้รับในชั้นสุดท้ายนั้นก็จะเป็นสิ่งล้าหลังไปในที่สุด หรือที่กษกร สังขชาติ (2536) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นเรื่องที่ต้องทำทุกช่วงอายุ และเพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าในทุกๆ ด้าน และมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ทุกเมื่อเชื่อวัน ทุกคนจึงมีความจำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันกับเหตุการณ์

ผู้สูงอายุของ OPPY Club ตัวอย่างเช่น คุณโสภา และคุณเสวี ใช้ CMC เพื่อค้นหาข้อมูลความรู้ในสิ่งที่คุณมีความสนใจ โดยเข้าไปค้นหาหาข้อมูลจากเว็บไซต์ Schoolnet (<http://web.ku.ac.th/schoolnet>) ในส่วนของห้องสมุดดิจิทัล (Digital library) ตามโครงการพัฒนาเนื้อหาความรู้สำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย ซึ่งในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกานั้น โครงการบริการการศึกษาทางไกลแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดเรื่องความไม่สะดวกในการเดินทาง การศึกษา

รูปแบบที่เรียกได้ว่าเป็น “ห้องเรียนที่ปราศจากกำแพง” นี้ จึงอำนวยความสะดวกในการนำความรู้มาให้ผู้สูงอายุได้ถึงที่พักอาศัย

(ค) สร้างทางเลือกใหม่สำหรับความบันเทิง

แต่เดิมกิจกรรมเพื่อความบันเทิงของผู้สูงอายุจำกัดอยู่เพียงกิจกรรมไม่กี่ชนิด เช่น การเล่นไพ่ การอ่านหนังสือ การฟังวิทยุ หรือการดูโทรทัศน์ ซึ่งผู้สูงอายุบริโภคสิ่งเหล่านี้แนะนำเสนอโดยไม่มีทางเลือกมากนัก เมื่อได้เรียนรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุจะใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการตอบสนองหรือแสดงปฏิกิริยาต่อตัวสื่อมากขึ้น โดยจะไม่เป็นผู้เปิดรับข้อมูลข่าวสารประเภทตกเป็นรอง หรือคอยตั้งรับอย่างเดียวอีกต่อไป

เครือข่ายการสื่อสารที่ขยายตัวออกไปอย่างต่อเนื่องนี้ ได้รวมความหลากหลายทั้งข้อมูลที่มีสาระและข้อมูลด้านความบันเทิง ซึ่งรวมทั้งความบันเทิงที่ได้รับการออกแบบมาสำหรับแต่ละกลุ่มโดยเฉพาะ และยังเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถกำหนดเนื้อหาของโปรแกรมให้ตรงกับความต้องการส่วนบุคคลได้อีกด้วย

จะเห็นได้ว่า โครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีผลต่อการปฏิสัมพันธ์หลายด้าน ตามที่ Seibold และคณะ (1994) ได้เสนอว่า ระบบต่างๆ มีความแตกต่างกันใน 3 ลักษณะ คือ โครงสร้างทางกายภาพ (Physical configuration) ความสามารถในการใช้งานของระบบ (System adaptability) และระดับการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ (Level of user friendliness)

- โครงสร้างทางกายภาพ

หมายรวมถึงตัวแปรต่างๆ เช่น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมดที่อยู่ในระบบ การกระจายตัวของคอมพิวเตอร์ และความเร็วของระบบ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลข้างต้นพบว่า ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจะมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลอยู่ที่บ้านอยู่แล้ว จึงไม่มีปัญหาในการใช้งาน นอกจากนี้ สมาชิกยังสามารถเข้ามาใช้คอมพิวเตอร์ที่ทาง OPPIY Club ได้จัดเตรียมไว้ให้อย่างเพียงพอได้ตลอดเวลาที่เปิดทำการ สำหรับประเด็นเรื่องความเร็วของระบบนั้น เนื่องจากในปัจจุบันได้มีการนำเอาเทคโนโลยี ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) ซึ่งมีข้อได้เปรียบเหนือเทคโนโลยีแบบเดิมมาใช้ ทำให้สามารถส่งข้อมูล

ได้ด้วยความเร็วสูงในลักษณะ Always on และผู้ใช้อาจยังสามารถใช้โทรศัพท์ไปพร้อมๆ กับการใช้อินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย

- ความสามารถในการใช้งาน

หมายรวมถึงตัวแปรต่างๆ อาทิ ศักยภาพในการรับผู้ที่ใช้มาสื่อสาร และโปรแกรมใช้งานที่สามารถบรรจุเข้าไว้ในระบบ ซึ่งปัจจุบัน การพัฒนาของเทคโนโลยีและการขยายเครือข่ายทำให้ระบบสามารถรองรับปริมาณการใช้งานที่สูงในเวลาพร้อมๆ กันได้เป็นอย่างดี

- การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้

ประกอบด้วยความสามารถของระบบที่จะอำนวยความสะดวกการใช้งานในลักษณะต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย มีความยืดหยุ่น และง่ายต่อการเรียนรู้ การใช้งาน สำหรับสมาชิกผู้สูงอายุของ OPPY นั้น ดังที่ได้ทราบแล้วว่า ต้องผ่านการเรียนหลักสูตรพื้นฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมเพียงพอสำหรับการใช้อินเทอร์เน็ต และเนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เน้นให้ง่ายต่อการใช้งาน (Friendly used) ผู้สูงอายุจึงสามารถใช้ CMC ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้น จำนวนของผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มจะใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่เพื่อรองรับการใช้งานของคนในกลุ่มอายุนี้ เช่น กรณีของ IBM ที่ได้ทำการพัฒนาซอฟต์แวร์ใหม่ให้เอื้อต่อการใช้งานของกลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงผู้ที่เพิ่งเริ่มหัดใช้คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ IBM ได้ทำการเพิ่มเติมคุณลักษณะพิเศษในซอฟต์แวร์รุ่นล่าสุด ซึ่งได้แก่

- การกำหนดให้คอมพิวเตอร์ “พูด” ข้อความ (Text) ที่ปรากฏบนเว็บเพจ (Web page)
- การเพิ่มขนาดของสิ่งที่ปรากฏในหน้าของเว็บเพจ ให้ขยายถึง 250%
- การขยายขนาดของเมนูและ Scroll bars สำหรับการใช้โปรแกรมเพื่ออ่านข้อมูลต่างๆ บน World Wide Web (Browser)

- การกำหนดให้สามารถใช้คีย์บอร์ดแทนการใช้เมาส์เพื่อเลื่อนสัญลักษณ์
กระพริบบอกตำแหน่ง (Cursor) บนหน้าจอคอมพิวเตอร์
- การเปลี่ยนสีของข้อความและพื้นหลัง (Backgrounds) เพื่อให้สามารถอ่าน
ได้ง่ายขึ้น
- การกำหนดให้รูปภาพและภาพเคลื่อนไหว (Animation) อยู่ในสถานะไม่
แสดง เพื่อลดความสับสนของผู้ใช้ในกรณีที่เปิดเว็บเพจจำนวนหลายๆ หน้า

คุณลักษณะของนวัตกรรมใหม่นี้ จะช่วยให้ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาเรื่องข้อจำกัด
ทางร่างกาย เช่น การใช้สายตา หรือภาวะการสั่นเทาของมือ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถ
ในการพิมพ์หรือการใช้เมาส์ ให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ CMC ได้โดยปราศจากอุปสรรค

นอกจากการปรับตัวคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้แล้ว ยังต้องมี
การปรับวิธีการเข้าสู่การเรียนรู้ของผู้สูงอายุ โดยการออกแบบหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุ
โดยเฉพาะ

โดยสรุป โครงสร้างพื้นฐานของระบบคอมพิวเตอร์ สามารถอำนวยความสะดวก
และการปฏิสัมพันธ์ ทั้งในหมู่ผู้ใช้งาน หรือระหว่างผู้ใช้งานกับข้อมูล สำหรับกรณีของผู้สูงอายุ
คอมพิวเตอร์ที่โยงใยกันเป็นเครือข่ายนั้น มีพันธกิจในการเป็นสื่อกลางของการสื่อสารระหว่าง
บุคคล โดยการใช้ E-mail หรือการเข้าไปโพสต์ข้อความในเว็บบอร์ด อันจะนำไปสู่การสร้างและ
สถานเครือข่ายความสัมพันธ์ใหม่และชุมชนใหม่

5.2.3 โครงสร้างเวลา

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การสื่อสารใน CMC มี 2 ลักษณะคือ การสื่อสารแบบพร้อมกัน
(Synchronistic) และการสื่อสารแบบไม่พร้อมกัน (Asynchronistic) ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของ
ชุมชนคอมพิวเตอร์ สำหรับผู้สูงอายุสมาชิก OPpy Club นั้น เนื่องจากการสื่อสารส่วนใหญ่จะเป็น
การสื่อสารแบบไม่พร้อมกัน สมาชิกจึงไม่จำเป็นต้อง log on เพื่อเข้ามาในเครือข่ายพร้อมๆ กับผู้
ร่วมสื่อสารคนอื่นๆ เช่น กรณีของการส่ง E-mail ที่ผู้รับสามารถเปิดอ่านได้ตลอดเวลาที่สะดวก
และตอบกลับในภายหลังได้

จากการวิจัย พบว่าผู้สูงอายุจะมีการปฏิสัมพันธ์ในลักษณะของ Asynchronistic อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเป็นระยะเวลาานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีของผู้ที่ใช้สื่อคอมพิวเตอร์มากกว่าการใช้สื่ออื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้โทรศัพท์ หรือการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตากัน ตัวอย่างเช่น กรณีของคุณโสภา คุณนงยุพลักษณ์ หรือคุณยุพิน ที่ใช้ CMC โดยเฉลี่ยเท่ากับ 20 ชั่วโมง ซึ่งอาจเรียกได้ว่าจัดอยู่ในกลุ่ม Heavy users หรือพวกที่ฉลาดใช้เทคโนโลยี ที่มีความสามารถในการจัดการการไหลของข่าวสารได้เป็นอย่างดี (Myers, 1987)

โครงสร้างเวลาของ CMC นี้ ยังมีบทบาทสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร โดยอาศัยการแสดงออกผ่านอัตลักษณ์ที่สร้างขึ้น กล่าวคือ เวลาที่เพียงพอ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการก่อร่างของอัตลักษณ์ ซึ่งผู้สูงอายุนั้น จัดเป็นกลุ่มที่มีเวลามากเพียงพออยู่แล้ว และการแสดงออกที่อาศัยอัตลักษณ์ที่สร้างขึ้นของผู้สื่อสาร สำหรับกลุ่มตัวอย่างนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ใช้ CMC อย่างต่อเนื่อง และมีความถนัดในการส่ง E-mail ถึงกลุ่มเพื่อนและการเข้าไปโพสต์ข้อความในเว็บบอร์ดของ OPPY Club ต่อสัปดาห์ค่อนข้างสูง จึงมีบทบาทในฐานะสมาชิกอย่างชัดเจน เป็นที่ยอมรับของสมาชิกคนอื่นๆ

5.2.4 วัตถุประสงค์ของการใช้ CMC ของกลุ่มผู้สื่อสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยในการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุใช้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ด้วยเหตุผล ดังต่อไปนี้

(ก) ตอบสนองความต้องการมิตรภาพและการเกื้อหนุนทางสังคม

(1) ความต้องการมิตรภาพ

ในประเด็นการใช้ CMC เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของความต้องการมิตรภาพ ผู้สูงอายุให้สัมภาษณ์ว่า เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดสภาวะจิตใจที่ดี โดยมิตรภาพที่ได้รับนี้ เปรียบได้กับตัวกันชนผลกระทบในเชิงลบที่เกิดจากความเครียดในชีวิตประจำวัน และยังช่วยเสริมความรู้สึกเคารพนับถือตนเองของผู้สูงอายุอีกด้วย

ตามที่ได้กล่าวไปแล้วในบทนำว่า ปัญหาส่วนใหญ่ของผู้สูงอายุก็คือ ความรู้สึกเหงา ว่าเหว่ ขาดเพื่อน และรู้สึกว่าเวลาร่างมากเกินไป ดังนั้น ประเด็นที่มักจะเป็นหัวข้อในการพูดคุยในเว็บบอร์ดจึงมักจะเป็นเรื่องการใช้ชีวิต ของผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น

หัวข้อกระทู้ จะเป็นเพื่อนคุยยามเหงา

อยู่บ้านว่างๆ ไม่ได้ไปไหน อยากคุยกับคนวัยเดียวกัน

ถ้าสนใจเชิญเข้ามาเที่ยวบ้านนะคะ <http://www.thai.net/krumom>

จากคุณ krumom เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 45

จะเริ่มที่วัยไหนดีคะ

จากคุณ Yupin Macleod เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 45

ก็คงจะคุยได้ทุกวัยนะคะ อดีตเป็นครูสอนเด็กๆ ตอนนี้อายุห้าสิบต้นๆ แล้วคะ ก็มีเวลานั่งเล่นเน็ตได้เกือบจะทุกวัน

จากคุณ krumom เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 45

ยินดีที่จะเป็นเพื่อนคุยคะ ทางอีเมล หรือว่าทาง www.Thainet.krumom คะ คิดว่าเราอายุคงจะใกล้ๆ กันนะคะ ขอบคุณคะ

จากคุณ teresa@loxinfo.co.th เมื่อวันที่ 21 มีนาคม

45

ยินดีมากคะที่จะได้มีเพื่อนคุยในวัยที่ใกล้เคียงกัน แล้วจะเขียนเมลไปคุยด้วยนะคะ ขอบคุณมากคะ

จากคุณ krumom เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 45

พยายามส่งอีเมลหลายครั้งแล้วแต่ก็ไม่สำเร็จ ลองอีกครั้งแล้วกัน ดิฉันทำอาชีพร้านเสริมสวย แต่ไม่ใช่เป็นช่าง ซึ่งปวดหัวมากกับพวกช่างทั้งหลาย ซึ่งก็ต้องทนเพราะมันเป็นอาชีพ แล้วจะคุยมาอีกนะคะ

จากคุณ Yupin Macleod เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 45

ขอบคุณและยินดีมากๆ คะที่ได้รับข่าวสารจากคุณยุพินอีกครั้ง ดิฉันก็อยากเป็นเจ้าของร้านเสริมสวยเหมือนกัน เพราะชอบที่จะแต่งให้คนอื่น ชอบเรียนรู้ทุกอย่างคะ เรียนตัดเย็บเสื้อผ้า เรียนทำอาหาร เรียนวิชาโหราฯ เรียนดนตรีไทย สากล แต่อาชีพจริงๆ คือ เป็นครูสอนหนังสือ

เด็กนักเรียนประถมศึกษา ลาออกแล้วค่ะ เพราะตัวเองอายุมากไปสอนเด็กอายุ 9 - 10 ปี ความแตกต่างมีเยอะค่ะ อารมณ์เสียได้ง่าย (ไม่ได้ตั้งใจ) เด็กแต่ละห้องเกือบหกสิบคน วันๆ ต้องได้เจอกับเด็กสี่ห้อง ก็สองร้อยกว่าคน มาจากหลายครอบครัว ส่วนใหญ่จะเป็นเด็กที่พ่อแม่ทนจนอม ตื้อมากๆ ค่ะ เลยต้องขอพิจารณาตัวเอง ออกมาพักผ่อนก่อนค่ะ

จากคุณ krumom เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 45

อวยออมแพ้อะไรง่าย ๆ ซิคะ อายุอย่างเราควรเป็นช่วงสนุกมากกว่า เพราะผ่านอะไรมามาก ควรจะมองทุกอย่างด้วยความเข้าใจแล้วก็ผ่านมันไป ไปกิน ไปเที่ยวกับเพื่อนๆ มีอะไรคุยมาใหม่ นะคะ

จากคุณ Yupin Macleod เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 45

ขอบคุณสำหรับคำแนะนำ การได้ทำงานในสิ่งที่เรารักเราชอบก็มีความสุข งานกับเด็กไม่มีปัญหา แต่คนที่ร่วมทำงานเดียวกับเรานี้สิมีปัญหา ระบบงานที่ผู้บริหารใช้ระบบเส้นสายไร้คุณธรรม มันทำให้สังคมที่เราอยู่เป็นพิษค่ะ สุขภาพจิตของเราจะพลอยเสียไปด้วย สู้อเราแสวงหาความสงบร่มเย็นดีกว่าค่ะ

จากคุณ krumom เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 45

ความสงบร่มเย็นมีทุกที่แหละค่ะ อยู่ที่ใจใจคะ เพียงแต่ทำอะไรที่ทำให้ร้อน เราก็ก็น่าไปสัมผัสทุกคนมีกรรมเป็นเครื่องนำชีวิต แต่เมื่อเรามีสติ ทุกอย่างมันก็ไม่เลวร้ายไปเสียทั้งหมด ส่งอีเมลล์ตามadd. ไม่ทราบได้รับหรือเปล่า ดิฉันจะ 60 แล้วแต่พยายามมีความสุขกับเวลาที่เหลืออยู่ทุกนาที

จากคุณ Yupin Macleod เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 45

คุณครูที่เคารพ ดิฉันได้เข้าไปในเว็บไซด์ที่คุณแนะนำแล้ว และได้แนะนำต่อไปให้กับเพื่อนๆ รวมทั้งลูกชายคนเล็กที่เรียนอยู่ที่ U.S. ด้วย ตื่นเต้นค่ะ ตอนแรกที่อ่านนามสกุล (ภาษาอังกฤษ) ก็ว่าคูนๆ นะ พอเปิดเข้าเว็บไซด์ พบชื่อคุณแล้ว ดิฉันรู้สึกปลื้มใจมากเลยคะ ที่คุณสามารถทำอะไรให้กับสังคม และกับผู้สูงอายุเช่นพวกเราทั้งหลาย ขอชมเชยด้วยใจจริง นะคะ

และอีกเรื่องได้อ่านการโต้ตอบกับคุณ Yupin ทาง Oppy ด้วย เห็นว่าน่านับถือ ขอขอบคุณคำแนะนำจากท่านทั้งสองนะคะ จาก สุชาดา

จากคุณ teresa@loxinfo.co.th เมื่อวันที่ 29 มีนาคม

45

ขอบคุณ คุณ yupin และคุณ teresa เป็นอย่างสูงกับคำแนะนำที่คุณทั้งสองมีให้กับดิฉัน เมล์ที่จะคุยส่วนตัวของดิฉัน mpk_13@onebox.com และ mpk_13@thai.com ค่ะ

จากคุณ krumom เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 45

เมื่อวันที่ 1 เมษายน พวก oppy รุ่น 21 ได้นัดเจอกัน 2 - 3 คน ที่โรงเรียน (ตึกเพรสซิเด็นท์) ทุกคนนำอาหารมาทานร่วมกัน เจอคุณหญิงซัดด้วย สนุกมากได้เปลี่ยนบรรยากาศ ได้คุยเรื่องไร้สาระ ได้อัพเดทเพื่อนๆ เรื่องซี้ลิมทั้งหลายของเรา วันหลังเชิญครุหม่อมด้วยนะคะ รับรองหายเหงาค่ะ เพราะพวกเราไร้สาระจริงๆ ถ้านัดกันคราวหน้าจะเรียนให้ทราบนะคะ

จากคุณ Yupin Macleod เมื่อวันที่ 2 เมษายน 45

ยินดีเป็นเพื่อนคุยด้วย เพราะตอนนี้ไม่ได้ทำงานมาเกือบ 5 ปีแล้ว ตอนนี้มีความสุขมากกับการที่มาเป็นสมาชิก oppy ถ้าดูแลสุขภาพตนเองอย่างดี ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สุขภาพจะดีเอง ขอขอบคุณล่วงหน้าถ้าตอบเมลล์มา Russamee

จากคุณ memee@loxinfo.co.th เมื่อวันที่ 4 เมษายน

45

ตอบเมลล์ไปแล้ว ส่งไม่ได้ทั้ง onebox กับ thai.com ทำไงดีคะ

จากคุณ รัศมี เมื่อวันที่ 5 เมษายน 45

เข้ามาทุกวัน แต่ไม่อาจจะตอบกลับได้ เนื่องจาก server มีปัญหาค่ะ ขอขอบคุณ yupin memee teresa มากๆ นะคะสำหรับมิตรภาพ

จากคุณ krumom เมื่อวันที่ 6 เมษายน 45

เข้ามาทุกวัน พยายามส่งข้อความ แต่ก็ไม่ประสบผลสำเร็จ ไม่ทราบว่าเว็บบอร์ดเป็นอะไรเวลานี้ คิดถึงเพื่อนๆ ทุกคนค่ะ

จากคุณ krumom เมื่อวันที่ 12 เมษายน 45

ได้รับเมลล์คุณครุหม่อมแล้ว ด้วยความขอบคุณอย่างสูง พอดีคอมพิวที่บ้านมีปัญหาค่ะ เข้า server แล้วลำบากมาก คิดถึงมากนะคะ รักษาสุขภาพกายและใจด้วย ขอส่งความสุขวันสงกรานต์ให้กับทุกๆ ท่านค่ะ

จากคุณ teresa@loxinfo.co.th เมื่อวันที่ 13 เมษายน

45

สุขสันต์วันครอบครัว 14 เมษายน ขอให้ครอบครัวของเพื่อนๆ ชาว oppy มีความรักความอบอุ่นมากๆ นะคะ ขอขอบคุณมากค่ะคุณสุ เข้าใจค่ะกับสภาพที่ server มีปัญหากันนะคะ เพราะงานหยุด ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ก็ช่วยกันเน็ดกันครั้นเครงค่ะ

จากคุณ krumom เมื่อวันที่ 14 เมษายน 45

ทำไมช่วงนี้ฝนถึงได้ตกผิดฤดูกาลอย่างนี้นะคะ ต้องระวังสุขภาพให้มากๆ นะคะ ทุกท่านทั้งที่เป็นสมาชิก Oppy และที่ไม่ได้เป็นสมาชิกคะ

จากคุณ สมาชิก Oppy เมื่อวันที่ 27 เมษายน 45

ได้รับเมลที่ส่งให้วันสงกรานต์แล้ว ไปเที่ยวสงกรานต์ที่ไหนบ้างคะ ขอให้มีความสุขพดี มีความสุขมากๆ

จากคุณ memee เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 45

จากตัวอย่างกระทู้ข้างต้น แสดงให้เห็นถึงข้อดีของ CMC ที่มีลักษณะเอื้อต่อการเปิดให้มีการถกเถียงพูดคุยกันอย่างจริงจัง ผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ผ่านมา ทักษะในการใช้ชีวิต การมองโลก และการสร้างมิตรภาพใหม่กับเพื่อนในวัยเดียวกัน นำไปสู่การเจริญงอกงามของความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม ซึ่ง Sullivan (1997) อ้างถึงใน Kevin Wright, (2000) ได้กล่าวไว้ว่าปฏิสัมพันธ์ในบริบทการสื่อสารของ CMC นี้ แสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนทางสังคมที่หลากหลาย โดยผ่านรูปแบบของความหมายของถ้อยคำที่ส่งถึงกัน และพฤติกรรมระหว่างกัน

(2) ความต้องการการเกื้อหนุนทางสังคม

ในประเด็นการใช้ CMC เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของความต้องการการเกื้อหนุนทางสังคม จากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจะต้องการความช่วยเหลือและการสนับสนุนเมื่อประสบกับปัญหาที่เป็นเรื่องส่วนบุคคล หรือเกิดภาวะทางอารมณ์ เช่น ความโศกเศร้า ความรู้สึกหดหู่ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความเจ็บป่วย หรือการคาดค้ำถึงถึงความตายที่ใกล้เข้ามา

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการเกื้อหนุนทางสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดความผาสุกสำหรับผู้สูงอายุ คือ การจัดการกับสภาพทางจิตใจ ซึ่ง Kohn (1996) ได้สรุปวิธีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตไว้ 3 วิธี คือ การมุ่งเน้นไปที่ตัวปัญหา (Problem-focused) ซึ่งใช้รับมือกับสถานการณ์การถูกคุกคามจากภายนอก การมุ่งเน้นไปที่อารมณ์ (Emotion-focused) โดยการระบายข้อคับข้อง

ใจ จัดการเยียวทางอารมณ์ และการหลีกเลี่ยงจากปัญหา (Avoidance-focused) โดยการพยายามที่จะปลดปล่อยทั้งในเชิงจิตใจหรือร่างกายจากสถานการณ์ที่คุกคามหรือเป็นภัย

การจัดการโดยมุ่งเน้นไปที่ปัญหานั้น มีแนวโน้มว่าจะนำไปสู่การปรับตัวในทางบวก ส่วนการรับมือโดยมุ่งไปที่อารมณ์ อาจนำไปสู่การปรับตัวในเชิงลบ ในขณะที่การจัดการโดยการหลีกเลี่ยงจากปัญหา สามารถนำไปสู่การปรับตัวทั้งในเชิงบวกและลบ

จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ข้อมูลว่า การเกื้อหนุนทางสังคมนี้ ครอบคลุมในเรื่องของพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือโดยการสนับสนุน การให้คำแนะนำ การปลอบประโลม การให้กำลังใจ และการบรรเทาปัญหาโดยการใช้อารมณ์ขัน

การเกื้อหนุนทางสังคมที่ผู้สูงอายุได้รับผ่าน CMC นั้น นำไปสู่ความผาสุกในจิตใจ เนื่องมาจากการเป็นช่องทางที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้มากกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

นอกจากนี้ ความดีในการใช้ CMC ยังสัมพันธ์กับการสร้างเครือข่ายทางสังคมอีกด้วย โดยผู้ใช้ CMC ที่มีความดีในการใช้ต่อสัปดาห์มากกว่า จะมีเครือข่ายทางสังคมที่ใหญ่กว่าผู้ใช้ CMC น้อยกว่า และผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะเกิดความพึงพอใจกับมิตรภาพที่เกิดจาก CMC มากยิ่งขึ้น เมื่อมีการใช้สื่อเพิ่มขึ้น

ในกรณีของคุณโสภา เป็นผู้สูงอายุอีกท่านหนึ่งที่นอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนที่รู้จักเป็นประจำแล้ว ยังใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาการสนับสนุนเชิงสังคม ดังจะเห็นได้จากการที่คุณโสภาส่ง E-mail ถึงกลุ่มเพื่อนในกรณีที่อยู่เสียบิดา

From : sopa (sopa22@loxinfo.co.th)

To : mpk_13; phanida kulpibulaya; saryan kachornwong; kesanee

Cc : Russamee L-rungrong; nipha chanavittayakul

Subject: Send

ไม่สบายใจเลยคะ อยากคุยกับเพื่อนๆ
 เคยคิดว่าตัวเองจะทำใจได้ว่าสักวันพ่อต้องจากเราไป แต่...
 พอถึงวันนี้จริงๆ ก็ทำใจลำบากมาก นอนไม่หลับ คิดวนเวียนในสมอง
 ใครมีคำแนะนำดีๆ บ้าง

Thank you

Sopa

ซึ่งคุณสายัณห์ หนึ่งในกลุ่มเพื่อนได้ส่ง E-mail ตอบคุณโสภา ดังนี้

From : saryan kachornwong (saryan64@hotmail.com)

To : mpk_13@thai.com; ket@loxinfo.co.th; phanida@loxinfo.co.th;
sopa22@loxinfo.co.th

Cc : rnee@loxinfo.co.th; phachana01@hotmail.com; saryan64@loxinfo.co.th

Subject: Re: send

สวัสดีครับพี่โสภา

พี่โสภาย่าคิดมาก ผมเคยเป็นเหมือนพี่เมื่อ 46 ปีมาแล้ว

คือผมกังวลว่าวันหนึ่งแม่ของผมจะจากผมและน้องๆ ไป ผมคิดอยู่อย่างนี้ประมาณ 3 เดือน

จนความดันขึ้น 180 - 190 ขณะผมอายุ 18 ปี ผมเป็นอยู่ 2 เดือน

ผมได้ว่า เกิด แก่ เจ็บ ตาย เป็นวัฏจักร เราทุกคนต้องพบแน่นอน

เมื่อมีชีวิตอยู่ เราดูแลท่านให้ดีที่สุด ผมหยุดคิด ความดันก็ลดและหายเป็นปกติ

ขณะนี้แม่ผมยังอยู่ อายุ 92 ปี ทำใจสบายๆ พี่โสภา

สายัณห์

นอกจากนั้น บุตรชายของคุณโสภา ยังได้เข้ามาตั้งกระทู้เพื่อขอให้คนอื่น ๆ ส่ง E-mail หรือเข้ามาโพสต์ข้อความเพื่อให้กำลังใจแก่คุณโสภา ในเว็บบอร์ดของ OPpy Club ดังต่อไปนี้

หัวข้อกระทู้ กำลังใจให้ sopa22@loxinfo.co.th

กรุณาช่วยให้กำลังใจคุณแม่ผมหน่อยครับ อากงเสียชีวิต

ทำให้แม่นั่งก้มใจ ซึมไปเลย ผมแอบมาขอให้เพื่อนๆ และคุณครูช่วยส่งเมลล์หรือตอบกระทู้นี้ก็ได้อรับ ขอขอบคุณล่วงหน้าครับ

จากคุณ fax@loxinfo.co.th

คุณโสภาคะ เกิดแก่เจ็บตายเป็นเรื่องปกติ ร่างกายมันเก่าแก่มากๆ ก็ทำให้เจ้าของร่างกาย ได้รับความไม่สะดวก ก็เหมือนเราเปลี่ยนรถยนต์แหละคะ คันเก่านั้นมันเก่ามากแล้วเราก็ซื้อรถ ใหม่มาใช้ เหมือนร่างกายเราโทรมแล้วก็ไปเกิดใหม่ แล้วแต่บุญกุศลที่เราทำมา ขอให้คุณ โสภาคะปลงให้ได้ ทำชีวิตปัจจุบันให้มีความสุขนะคะ

จากคุณ รุ่น 21

คุณโสภาคะรับ พ่อคุณตายคนเดียวเสียเมื่อไหร่ละ พ่อแม่ใครๆ ก็ตายเหมือนกัน ถ้าอยู่มาอายุ ยืนไม่ได้ตายก่อนพ่อแม่ ก็มีโอกาสมันถูกกำพร้ากันทุกคนแหละครับ เรื่องธรรมดา

จากคุณ รุ่นเดอะ

พ่อคุณตาย แต่คุณยังมีลูกที่น่ารักเป็นห่วงเป็นใยคุณอยู่นะ อย่าทำให้ลูกต้องเป็นห่วงมากเกินไป หนักกลับมาชื่นชมกับสิ่งที่ตัวเองมีเหลืออยู่ดีกว่า

จากคุณ เพื่อน

เสียใจด้วยคะ ขอให้คุณโสภาคะมีความเข้มแข็งนะคะ ทุกชีวิตต้องเป็นไปตามวัฏจักรของการ เกิดแก่เจ็บตาย ไม่มีใครหนีพ้นคะ คุณโสภาคะโชคดีที่มีลูกน่ารักและเป็นห่วงคุณแม่ ขอให้ยืน หยัดเป็นกำลังใจแก่ลูกๆ ต่อไปนะคะ และหวังว่าจะเห็นคุณโสภาคะกระฉับกระเฉงเหมือนเดิม เร็วๆ นะคะ

จากคุณ เพื่อนรุ่น 19

พ่อดิฉันเสียตั้งแต่ดิฉันยังเรียนอยู่เลยคะ

หลังจากเสียใจแล้ว คุณยังมีลูกที่น่ารักอยู่นะคะ

จากคุณ pen

ที่เห็นใจจริงๆ สำหรับการสูญเสียครั้งนี้ ขอให้คิดว่าพ่อไปอยู่ในที่ๆ สุขสบายแล้ว และคงกำลัง ตลใจให้ลูกๆ หลานๆ ดำเนินชีวิตต่อไปอย่างราบรื่นและเป็นสุข

จากคุณ phanida gr.19

คุณโสภาคะรับ ความเสียใจอย่างไรก็ตามต้องมีกันเป็นธรรมดา ด้วยความที่ยังไง เรายังเป็น คนธรรมดา แต่สังขรณ์อย่างหนึ่งที่พระพุทธองค์เคยสั่งสอนไว้ก็คือ ทุกสิ่งทุกอย่างหาใช่ของเราไม่ ไม่ว่าจะเป็ข้วของเครื่องใช้ แก้วแหวนเงินทอง รวมทั้งร่างกาย ไม่ว่าจะเป็ร่างกาย คนที่เรารัก หรือแม้แตร่างกายเราเองก็เหมือนกัน สักวันหนึ่งเราก็ต้องละสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไป แม้แต่ร่างกายที่เรามักจะบอกว่านี่ตัวเรา ตัวของเราละ แต่เมื่อเวลาผ่านไป เรายังก็ไม่ สามารถจะยึดให้มันอยู่กับเราได้ตลอดไปเหมือนกัน ก็ต้องมีอันเสื่อมสลายแล้วก็สูญหายไป ในที่สุด เรายังไม่ควรยึดติดกับอะไรให้มากจนเกินไปจะทำให้เป็นทุกข์ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วก็อย่า

โศกเศร้ามากจนเกินไปเลยนะครับ จะทำให้เสียสุขภาพไปด้วย และคนที่เป็นห่วงเราก็จะพลอยเสียสุขภาพไปด้วยนะครับ

จากคุณ Tid

การสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับผ่าน CMC นี้ ทำให้ผู้สูงอายุสามารถรับมือกับเหตุการณ์ในชีวิตที่ก่อให้เกิดภาวะที่เต็มไปด้วยความตึงเครียด ด้วยการช่วยให้ผู้สูงอายุกลับสู่ภาวะความสมดุลของจิตใจ หรือสามารถกลับไปปฏิบัติภารกิจในชีวิตประจำวันได้ ดังที่ Thoits (1982) ได้กล่าวไว้ว่า CMC จะช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับสภาพความรู้สึกในเชิงลบ เช่น ความไม่แน่นอน ความวิตกกังวล หรือความโกรธ เป็นต้น ได้ ดังเช่นกรณีของคุณโสภา ที่เข้าไปโพสต์ข้อความในเว็บบอร์ดของ OPpy Club ภายหลังจากได้อ่านข้อความที่มีผู้เข้ามาโต้ตอบในกระทู้ของบุตรชายตามข้างต้นว่า

หัวข้อกระทู้ Thank you

ขอบคุณ คุณครูและเพื่อนๆที่ส่งเมลล์และตอบกระทู้ห้องแพ็คเกจที่ให้กำลังใจโสภาทุกคนคะ พยายามทำใจอยู่ค่ะ แต่พอเห็นคุณแม่ร้องไห้เราก็ใจเหลืออนิดเดียวเหมือนกัน ว่างๆก็พยายามจะไปที่ oppy เพราะเครียดเหลือเกิน

จากคุณ Sopa22

โถ พี่ อาย่าเครียดหนักเลย ไหนว่ามี OPpy คลายเครียดแล้ว ทำใจเสียเถิด ทุกสิ่งในโลกล้วนอนิจจัง

จากคุณ Ratano

ผู้สูงอายุใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ถึงคน หรือกลุ่มคนที่รู้จัก โดยเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ ส่งความระลึกถึงกัน และแบ่งปันประสบการณ์ที่ได้พบมาให้กับเพื่อนๆ ได้รับรู้

(ข) การพัฒนาคุณภาพชีวิต

การใช้อินเทอร์เน็ต และ E-mail ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โดยก่อให้เกิดช่องทางใหม่ในการติดต่อสื่อสารกับโลกภายนอก ด้วยเหตุผลที่ว่า เมื่อวัยเพิ่มขึ้น ผู้สูงอายุมักจะมีความกระตือรือร้นที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม น้อยลง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ต้องขาดการติดต่อกับคนรู้จัก เนื่องจากความไม่สะดวกในการเดินทางไปพบปะกัน หรือห่างไกลจากครอบครัว เช่น บุตรหลานแต่งงานและแยกออกไปอาศัยอยู่ที่อื่น อินเทอร์เน็ตจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะสร้างเครือข่ายทางสังคมใหม่ซึ่งมีลักษณะเสมือนจริง (Computer-mediated social network) ให้เกิดขึ้น และเชื่อมผู้สูงอายุเข้ากับสมาชิกในครอบครัว เพื่อนหรือคนอื่นๆ โดยไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นเพียงคนที่รู้จัก หรือจำกัดอยู่เพียงกลุ่มของผู้สูงอายุเท่านั้น

ตามที่คุณหญิงชัชวีร์ กล่าวไว้ในหนังสือ คุณหญิงชัชวีร์ ชวนผู้สูงวัยเล่นอินเทอร์เน็ต (ไม่ยาก) (2543) ว่า อันที่จริง คำพูดที่ว่า "อายุเป็นเพียงตัวเลข" ดูจะไม่ไกลเกินความจริงนัก เพราะคนเรานั้นไม่มีคำว่าแก่เกินเรียน อยู่ที่ใจของแต่ละคนว่า พร้อมทั้งจะยอมรับสิ่งแปลกใหม่ที่เกิดขึ้นกับชีวิตหรือไม่ อายุไม่มีวันเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของเราได้

สมาชิก OPPY ส่ง E-mail ถึงกัน โดยมีเนื้อหาถึงบทบาทที่อินเทอร์เน็ตมีต่อตนเองในแง่ของการทำให้รู้สึกถึงแม้วัยจะแก่ ก็เป็นเพียงอายุหรือตัวเลข แต่ภายในใจนั้น ยังมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ และยังมีความรู้สึกเป็นหนุ่มสาวอยู่ หรือ "young at heart" สมาชิกท่านเดียวกันนี้ ยังได้ส่ง E-mail ถึงเพื่อนๆ สมาชิกของ OPPY ที่เรียนจบเพียงแค่หลักสูตรพื้นฐาน แนะนำให้เรียนหลักสูตรอื่นๆ เพิ่มเติม โดยกล่าวถึงข้อดีของแต่ละหลักสูตรว่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อะไรได้บ้าง

(ค) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ผ่านมา

จากการที่ผู้สูงอายุนั้น ได้ผ่านช่วงเวลาของการใช้ชีวิตมาเป็นระยะเวลา ยาวนาน จึงมีประสบการณ์และวัตถุดิบสั่งสมอยู่มากมาย พร้อมทั้งจะถ่ายทอดให้กับลูกหลาน หรือแม้แต่มัคคุครอบครัวข้าง ซึ่ง Erikson (อ้างถึงใน ศรีประภา ชัยสินธพ, 2533) ได้อธิบายถึงภาวะทางจิตใจของผู้สูงอายุว่า เป็นระยะที่บุคคลควร

จะสามารถรวบรวมประสบการณ์ของชีวิตที่ผ่านมา และเมื่อหันกลับไปมองชีวิตตัวเองแล้วก็เกิดความภาคภูมิใจในสิ่งที่ตัวเองกระทำลงไป

ภายหลังการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยพบว่า สำหรับสมาชิก OPPY Club นั้น การหาทางออกให้กับตนเองเพื่อให้รู้สึกว่าคุณค่า จากการทำย้อนกลับไปพิจารณาถึงสิ่งที่ได้ทำมาในอดีต และกำลังจะทำต่อไปในช่วงของการมีอายุมากขึ้น โดยการผสมผสานประสบการณ์ในอดีต ทำให้พัฒนาต่อไปจากการมีวุฒิภาวะ ไปสู่ความมีปัญญา การมองเห็นชีวิตที่เปลี่ยนแปลงขึ้นลง ทำให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ แม้แต่การมองชีวิตด้วยอารมณ์ขันมากขึ้น รวมทั้งยินดีที่จะแบ่งปันประสบการณ์ในเรื่องที่ท่านเหล่านั้นมีความรู้หรือความสามารถให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

ในกรณีของคุณหญิงชัชวีร์ นั้น เดิมได้มีการเขียน E-mail ได้ตอบในหมู่เพื่อนฝูง อย่างสม่ำเสมอ คุณหญิงได้นึกถึงหนังสือรวบรวมคำคมภาษาอังกฤษของ คุณหญิงบุญศิริ ขวลิตธำรง จึงเริ่มรวบรวมคำคมทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยที่ชื่นชอบส่งให้กับเพื่อนๆ และสมาชิก OPPY ภายใต้นามขื่อ คติพจน์ในการดำเนินชีวิต (Words of Wisdom) ซึ่งเป็นที่กล่าวถึงอย่างมากในเว็บบอร์ดของ OPPY Club เมื่อมีคนที่ไม่ใช่สมาชิกเข้ามาอ่านพบ ได้แสดงความสนใจที่จะสมัครเพื่อขอรับ E-mail Words of Wisdom จากคุณหญิงเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันจึงมีสมาชิกมากกว่า 400 ราย ซึ่งมีทั้งผู้ที่คุณหญิงรู้จักและไม่รู้จัก คุณหญิงให้สัมภาษณ์ว่า บางครั้งต้องใช้หนังสือถึง 3 เล่ม เพื่อจะคัดเลือกถ้อยคำที่จะส่งให้สมาชิก ซึ่งคำคมซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแง่คิดในการใช้ชีวิตที่ส่งต่อไปกับสมาชิกนี้ สามารถช่วยให้บางคนที่ยังไม่รู้ซึ่งถึงความหมาย มีความละเอียดอ่อนในความรู้สึกมากขึ้น และมีหลายครั้งที่สามารถปรับเปลี่ยนอารมณ์ของผู้รับ ปรับเปลี่ยนแนวคิดหรือการกระทำให้พ้นวิกฤติไปได้ ดังตัวอย่างในยุคที่เศรษฐกิจตกต่ำ คำคมหรือกลอนที่ส่งไปจะเน้นไปในเรื่องของการให้กำลังใจ ไม่ให้เกิดความท้อแท้ เช่น ถ้อยคำที่ว่า "In the middle of difficulty lies opportunity" ของอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ ที่คุณหญิงส่งไป ก็ปลุกปลอบใจคนได้ไม่น้อย

คุณหญิงชัชวีร์กล่าวว่า "ฉันไม่ใช่คนแก่ แต่เป็นคนสูงวัยที่มีอายุมาก ผ่านความทุกข์ยาก ผ่านร้อนหนาวมามาก ถ้าเรารู้จักใช้ประสบการณ์ของเราวิเคราะห์

วิจารณ์ และถ่ายทอดให้คนรุ่นหลัง ก็จะเป็นประโยชน์มาก บางคนเขียนมาขอคำปรึกษาว่า สถานการณ์เศรษฐกิจแบบนี้ เขาจะอย่างไรดีกับชีวิต จะต้องจัดการกับครอบครัวหรือธุรกิจอย่างไร ฉันก็เขียนคำแนะนำไปเท่าที่จะทำได้ ให้กำลังใจเขา ทำให้สามารถผ่านพ้นวิกฤติไปได้”

ผู้สูงอายุมีวัยวุฒิที่มีค่า จากประสบการณ์ทั้งในด้านความรู้และทักษะ ทำให้สามารถเป็นที่ปรึกษาได้ดีมีประโยชน์ในงานหลายประเภท สมควรที่จะใช้วัยวุฒิเช่นนี้ให้เป็นประโยชน์ เพราะแม้จะอายุมาก แต่ร่างกายยังแข็งแรง ได้รับความศึกษาดี มีทัศนคติอยากแก้ปัญหา

5.2.5 คุณลักษณะของกลุ่มและสมาชิกที่ใช้ CMC

(ก) สภาพทางจิตใจ

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ผู้สูงอายุนั้น ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในเรื่องสำคัญๆ คือ เรื่องของภาวะเศรษฐกิจ สังคม ซึ่งจะส่งผลต่อสภาพทางจิตใจ เช่น เกิดความสนใจในตัวเองมากขึ้น หมกมุ่นกับเรื่องของตัวเอง (Egocentricity) ความสามารถในการเก็บกดระดับความกังวลในยามที่เกิดความคับข้องใจ (Repression) ลดลง

(ข) พฤติกรรมการปรับตัว

พฤติกรรมการปรับตัวเพื่อรับกับสถานการณ์ในวัยนี้ที่พบได้บ่อย คือ การแสดงออกเป็นอาการทางกาย (Somatization) เพื่อนำมาซึ่งการดูแลเอาใจใส่จากผู้อื่น การถอยหนีไม่สู้กับปัญหา (Withdrawal) การโทษผู้อื่น (Projection) การปฏิเสธไม่รับรู้ความจริง (Denial) และการท้อแท้เศร้าซึม (Denial) พฤติกรรมอีกแบบหนึ่งก็คือ การขาดความยืดหยุ่น หรือมีความเข้มงวด (Rigidity) ซึ่งเป็นวิธีการปรับตัวอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถจะคงอยู่กับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เคยชินมาแล้วได้เป็นอย่างดี

พฤติกรรมกรรมการปรับตัวในผู้สูงอายุอาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

- (1) การปรับตัวโดยการแสดงออกทางกาย
เช่น มีความสนใจร่างกายมากขึ้น มีอาการใจสั่น อ่อนเพลีย เป็นต้น
- (2) การปรับตัวโดยใช้เหตุผล ใช้สติปัญญาความรู้
เช่น การอ่าน การเขียน การศึกษาในเรื่องต่างๆ ที่แปลกใหม่ เป็นต้น
- (3) การปรับตัวโดยใช้กลไกทางจิตต่างๆ ที่ซับซ้อนขึ้น
เช่น การปฏิเสธไม่ยอมรับความจริง การโทษผู้อื่น
- (4) การปรับตัวโดยการแสดงออกเป็นพฤติกรรม
เช่น พฤติกรรมก้าวร้าว ต่อต้าน หรือหลบหนีจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นต้น

จากพฤติกรรมกรรมการปรับตัวเหล่านี้ ทำให้พอจำแนกผู้สูงอายุออกได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่สามารถประพฤติปฏิบัติได้สอดคล้องตามวัยของตน ทำให้ไม่เกิดปัญหาต่อครอบครัว ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีความเป็นอยู่อย่างสงบ มีความสนใจในกิจกรรมต่างๆ ตามความพอใจและความเหมาะสม มุ่งทำประโยชน์ต่อสังคม

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ชอบต่อสู้ มีพลังใจสูง ทำให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ขึ้นได้

กลุ่มที่ 3 กลุ่มที่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น มักจะต้องการความสนใจและความเอาใจใส่จากคนในครอบครัวมาก

กลุ่มที่ 4 กลุ่มที่ลึ้นหวังในชีวิต มักจะเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคทางจิตใจ โดยเฉพาะโรคอารมณ์เศร้า

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทราบว่า ผู้สูงอายุสมาชิก OPPY นั้น จัดอยู่ในกลุ่มที่ 1 และ 2 กล่าวคือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับชีวิต โดยการศึกษาในเรื่องแปลกใหม่เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันกับเหตุการณ์ เช่น การเรียนคอมพิวเตอร์ ดังกรณีของคุณวิไลพันธุ์ ที่กล่าวว่า

“คอมพิวเตอร์เป็นอะไรที่ต้องศึกษาและเอาชนะตลอด จึงต้องการที่จะเรียนรู้ต่อไปอีก เนื่องจากอยากทำอะไรให้เก่งขึ้นเรื่อยๆ ปัจจุบัน ได้ใช้ความรู้ในการค้นหาข้อมูลที่สนใจ จากอินเทอร์เน็ต ทำให้มีความอยากรู้ไม่สิ้นสุด”

นอกจากการพัฒนาตนเองข้างต้น ผู้สูงอายุยังใช้ CMC ในการติดต่อสื่อสารกับบุตรหลาน ญาติมิตร การหาข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองรวมทั้งการแนะนำผู้อื่น เช่น การแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ เป็นต้น หรือการสนใจที่จะทำกิจกรรมต่างๆ ตามความพอใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การรวมกลุ่มวาดภาพแล้วนำไปรวมเล่มออกพิมพ์จำหน่าย โดยมอบรายได้ให้กับมูลนิธิเด็กพิการ เป็นต้น

ลักษณะดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงกลไกการปรับตัวของผู้สูงอายุสมาชิก OPPY Club ว่า มีการปรับตัวโดยใช้เหตุผล ใช้สติปัญญา นอกเหนือจากการเข้าใจและยอมรับความเป็นจริงของชีวิต ยอมรับปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น โครงสร้างทางครอบครัวที่บุตรหลานเติบโตขึ้น และแยกครอบครัวออกไปอยู่ตามลำพัง การมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เป็นต้น รวมถึงการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมและสภาพแวดล้อม

จากการศึกษา ผู้วิจัยได้ข้อมูลว่า สมาชิกผู้สูงวัยของ OPPY Club ใช้ CMC ในการเพิ่มและขยายชุมชน ทั้งในรูปแบบของชุมชนจริง และชุมชนเสมือน

ประเด็นของการเพิ่มชุมชนโดยการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของ OPPY Club ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นชุมชนใหม่ เป็นการเพิ่มชุมชนของผู้สูงอายุที่เดิมอาจมีอยู่จำกัด เช่น มีเพียงกลุ่มเพื่อนจำนวนหนึ่งกับครอบครัวบุตรหลานที่อาจแยกตัวออกไปอยู่ตามลำพัง เป็นต้น

เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของชุมชนในความหมายแบบเดิม ซึ่งประกอบด้วย ความสนใจของคนที่มีต่อเรื่องเดียวกัน อาณาบริเวณ การปฏิบัติต่อกัน และความสัมพันธ์ของสมาชิก จะเห็นได้ว่า ชุมชน OPPY นั้น เป็นที่รวมของกลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน นั่นก็คือ เทคโนโลยีใหม่ มีความเชื่อมั่นว่าไม่มีคำว่าแก่เกินเรียน มีความมุ่งมั่นที่จะเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และได้มีโอกาสนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับคนที่รู้จัก เช่น การเขียน E-mail ถึงบุตรหลานและเพื่อน นอกจากนี้ ยังต้องการที่จะได้มารู้จัก พบปะเพื่อนใหม่ๆ เพิ่มเติม โดยชุมชนมีอาณาบริเวณที่แน่นอน คือ ที่เพรสเด็นท์ ทาวเวอร์ สำหรับการปฏิบัติต่อกันนั้น สมาชิกได้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งผ่านการใช้ CMC และการนัดพบปะสังสรรค์แบบเผชิญหน้า ความสัมพันธ์จึงดำเนินไปอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย เช่น ผู้ที่มีความรู้ในเรื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่เพื่อนสมาชิกที่ต้องการความช่วยเหลือ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้สูงอายุมีความภูมิใจในความเป็นสมาชิกของชุมชน OPPY Club ซึ่ง ณ ปัจจุบันเป็นที่ทราบกันอย่างแพร่หลายว่า เป็นชุมชนของคนแก่ที่มารวมกันเพื่อเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต ตัวอย่างเช่น กรณีของคุณโสภา ที่ได้มีโอกาสไปร่วมงานนิทรรศการด้าน IT ที่ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ได้ร่วมสนุกโดยการตอบคำถามชิงรางวัล และสามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง เมื่อถูกซักถามได้ให้ข้อมูลว่าเป็นสมาชิกของ OPPY ซึ่งเป็นที่รู้จักเป็นอย่างดี เป็นต้น จึงแสดงให้เห็นถึงความเป็นคนแก่รุ่นใหม่ที่ไม่ตกยุค หรือจัดอยู่ในประเภทของคนแก่จริง เก่งจริง นอกจากนั้น ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังมีการสร้างอัตลักษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นสมาชิกของ OPPY เมื่อเข้าไปแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด เช่น คุณ old people คุณชาว oppy คุณ oppy รุ่นเตาะเตาะ คุณ oppy dee คุณเพื่อนโอพีพี่วาย คุณชรร่า (เริง) คุณนักเรียนรุ่นเก่า คุณรุ่น 19 และ คุณศิษย์เก่าปี 44 เป็นต้น

ผู้สูงอายุยังมีการรวมกลุ่มเพื่อวัตถุประสงค์อันใดอันหนึ่ง เช่น กลุ่มของคุณคาร์เมน ที่รวมตัวกันจากกลุ่มที่ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรการวาดภาพด้วยสีน้ำ ที่ OPPY Club จัดให้ ซึ่งเมื่อจบหลักสูตรแล้ว ได้ชักชวนกันไปเรียนเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความสามารถ และได้ร่วมกันวาดภาพเพื่อรวมเล่มจำหน่าย นำรายได้มอบให้กับมูลนิธิเพื่อเด็กพิการ การรวมกลุ่มเป็นชุมชนนี้ เป็นการรวมกลุ่มของผู้ที่รักศิลปะ และต้องการใช้ความรู้ความสามารถทำประโยชน์ให้แก่สังคมเท่าที่พอจะกระทำได้

ประเด็นของการขยายชุมชน ผู้สูงอายุใช้ CMC เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนที่รู้จักกันมาก่อนแล้ว เช่น การเขียน E-mail ถึงเพื่อนและลูกหลาน ทั้งที่อาศัยอยู่ในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุบางท่านยังได้ชักชวนให้กลุ่มเพื่อนที่เคยร่วมเรียนในสถาบันการศึกษาเดียวกัน มาสมัครเรียนที่ OPY Club ตัวอย่างเช่น คุณยุพลักษณ์ ที่ชวนให้เพื่อนนักเรียนโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา และเพื่อนนิสิตคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ OPY เป็นต้น

นอกจากการเพิ่มและขยายชุมชนใหม่ในรูปแบบที่เป็นชุมชนจริง ผู้สูงอายุยังอาจเลือกที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อนในบริบทชีวิตจริงก็ได้ ทั้งนี้ เนื่องจาก CMC ก่อให้เกิดสังคมชนิดใหม่ซึ่งได้รับการขนานนามว่า “สังคมไซเบอร์” (Cybersociety) ที่ส่งผลต่อแบบแผนความสัมพันธ์ของมนุษย์ ระบบสังคม และชุมชน ซึ่งชุมชนเสมือนจริงที่เกิดขึ้นใหม่นี้ มีข้อดีกว่าชุมชนแบบอื่นตรงที่ว่า ไม่มีอคติเกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ สีผิว เผ่าพันธุ์ รูปร่างหน้าตา เสียงพูด อากัปกริยาของสมาชิก ชุมชนเสมือนจริงเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงผู้ที่มีความสนใจร่วมกันเข้าด้วยกัน ต่างจากชุมชนแบบเดิมที่เราจะรู้จักผู้คนที่ต่อเมื่อได้พบปะหน้าค่าตา และต้องคบหาสมาคมกับผู้คนจำนวนไม่น้อย กว่าที่จะพบผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน

ผู้สูงอายุ OPY สร้างชุมชนในรูปแบบเสมือน โดยการเข้าไปโพสต์ข้อความในเว็บบอร์ดซึ่งมีกระดานหัวข้อที่ตนสนใจ ภายหลังจากที่ได้มีการพูดคุยกันเป็นระยะเวลาหนึ่ง ผู้สูงอายุจะมีการแลกเปลี่ยน E-mail address กันเพื่อที่จะติดต่อกันโดยตรง โดยจากการสัมภาษณ์ พบว่า จะมีการส่ง E-mail ถึงทั้งบุคคล หรือในรูปของกลุ่ม ซึ่งเมื่อคนใดคนหนึ่งตอบจดหมาย ทุกคนที่อยู่ในกลุ่มก็จะได้รับทั้งหมด

ดังที่ Schuler กล่าวว่า ชุมชน คือ สายใย (Web) ของความสัมพันธ์ทางสังคม มีความเป็นเอกภาพ มีพลังความยึดโยง (Cohesive) การสนับสนุนเกื้อกูลซึ่งกันและกัน สำหรับผู้สูงอายุ การติดต่อสื่อสารระหว่างกันจะเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยจะมีทั้งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องที่เป็นประเด็นความสนใจในสังคมขณะนั้น หรืออาจมีการตั้งประเด็นใหม่ๆ ขึ้นมา การให้คำปรึกษาในเรื่องที่บางคนมีความรู้ความสามารถ หรือการแสวงหาการสนับสนุนในเชิงสังคม ทั้งนี้ ทุกคนในกลุ่มจะมีบทบาทในการปฏิสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะนัดพบปะกันแบบเผชิญหน้านอกเหนือจากการใช้ CMC อีกด้วย เช่น กรณีของคุณยุพิน ที่เชิญชวนให้คุณ Krumom มาร่วมพบปะสังสรรค์ที่ OPY Club เป็นต้น

ประโยชน์ของ CMC ที่มีต่อผู้สูงอายุ คือ เทคโนโลยีใหม่นี้ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเชื่อมต่อกับชุมชนออนไลน์ที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นที่ที่จะสร้างและรองรับความสัมพันธ์ และเป็นแหล่งที่ผู้สูงอายุ จะได้รับการสนับสนุนทางสังคม จากการขยายเครือข่ายทางสังคมที่แต่ละคนมีอยู่ออกไป ถึงแม้ว่าแต่ละบุคคลที่อยู่ในเครือข่ายดังกล่าวนั้น ไม่ได้มีความสนิทสนมกันโดยส่วนตัวก็ตาม

อัตราการใช้ CMC ของผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ถึงแม้ว่า การสื่อสารในรูปแบบนี้ จะขาดการแสดงความหมายในเชิงอวัจนภาษา และการโต้ตอบแบบจับปล้นทันทีเช่นที่เป็นในการสื่อสารแบบเผชิญหน้าก็ตาม แต่ปัญหาดังกล่าวก็สามารถที่จะถูกขจัดไปได้จากระยะเวลาและความถี่ในการใช้สื่อดังกล่าว ในขณะที่เดียวกัน ข้อได้เปรียบด้านการไม่ต้องยึดติดกับสถานภาพ การแสดงตัว การแสดงบทบาทตามสถานะทางสังคม ตลอดจนการไม่ปรากฏตัวตนที่แท้จริงของผู้ที่เข้าร่วม เป็นข้อดีที่จะทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างไรข้อจำกัด

จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ข้อมูลว่า ผู้สูงอายุที่ใช้ CMC พยายามที่จะลดความคลุมเครือในการสื่อสารอันเนื่องมาจากการขาดรูปแบบของการใช้อวัจนภาษา ด้วยการสร้างบรรยากาศสนุกสนานและเต็มไปด้วยมิตรจิตมิตรใจในการสื่อสาร

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย