

การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต



นางสาวสายใจ ลีลาขจรจิต

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-171-798-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I20829012

3 ส.ค. 2547

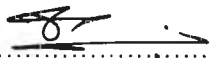
COMMUNICATION FOR POSITIVE RELATIONSHIP
CONSTRUCTION ON INTERNET

MISS SAIJAI LEELAKAJONJIT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Mass Communication
Department of Mass Communication
Faculty of Communication Arts
Chulalongkorn University
Academic Year 2002
ISBN 974-171-798-9


หัวข้อวิทยานิพนธ์ การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต
โดย นางสาวสายใจ ลีลาขจรจิต
ภาควิชา การสื่อสารมวลชน
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติ กัญภัย

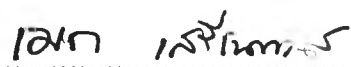
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....  คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ปิลาพันธ์ไอวาท)

.....  อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติ กัญภัย)

.....  กรรมการ
(อาจารย์ เมธา เสรีธนาวงศ์)

สายใจ ลีลาขจรจิต : การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต.
(COMMUNICATION FOR POSITIVE RELATIONSHIP CONSTRUCTION ON
INTERNET) อ. ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติ กันภัย, 151 หน้า. ISBN 974-171-
798-9.

การศึกษาเรื่องการสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลการสนทนาจากห้องสนทนาในเว็บไซต์ <http://www.thaimate.com> <http://www.sanook.com> และ <http://www.yumyai.com> การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารเพื่อการสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวก รูปแบบการสื่อสารในการสร้างสัมพันธ์ภาพและศึกษาถึงบทบาทของอินเทอร์เน็ตต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวก โดยระเบียบวิธี การวิจัยที่ใช้ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-dept interview)

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต มีขั้นตอนดังนี้ การเลือกเว็บไซต์ การเข้าสู่เว็บไซต์ การกำหนดอัตลักษณ์ การเลือกคู่สนทนา การสนทนา การพัฒนาสัมพันธ์ภาพ และการออกจากห้องสนทนา การสร้างและการยุติสัมพันธ์ภาพเกิดขึ้นได้ใน ทุกขั้นตอนด้วยอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และคู่สนทนาเองด้วย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต พบว่ามีรูปแบบการใช้ภาษาเขียน เช่น การใช้คำซ้ำ การเขียนเลียนแบบภาษาพูด ฯลฯ การใช้ปริภาษา เช่น การใช้ความเข้มของตัวอักษร การใช้สีของตัวอักษร และการใช้สัญลักษณ์อื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาษาในการแสดงออกถึงมิตรภาพที่มีต่อคู่สนทนา

ผลการวิจัยพบว่าเทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์มีบทบาทในการสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวก ด้วยคุณลักษณะในเรื่องความเป็นอิสระไร้การควบคุม ไม่ติดปัญหาเรื่องระยะเวลา สถานที่ คุณสมบัติด้านการปฏิสัมพันธ์ได้ทันที และมีความเป็นส่วนตัว การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต เป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพคล้ายสังคมจริง แต่เกิดขึ้นในอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นชุมชนเสมือน

ภาควิชา.....การสื่อสารมวลชน..... สายมือชื่อนิติ..... สายใจ ลีลาขจรจิต
สาขาวิชา.....การสื่อสารมวลชน..... สายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... กิตติ กันภัย
ปีการศึกษา.....2545..... สายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... -

4285299728 : MAJOR MASS COMMUNICATION

KEY WORD: INTERNET / CHAT ROOMS / HUMAN RELATIONSHIP

SAIJAI LEELAKAJONJIT : COMMUNICATION FOR POSITIVE RELATIONSHIP
CONSTRUCTION ON INTERNET. THESIS ADVISOR : ASST.PROF. KITTI
GUNPAI, Ph.D., 151 pp. ISBN 974-171-798-9.

The study about Communication for Positive Relationship Construction on Internet is the analytical research. The study is focused on 3 websites as following <http://www.thaimate.com> ,<http://www.sanook.com> and <http://www.yummyai.com>. The objectives of this research are to study and explore the communication process ,pattern of communication and technology of computer to develop the human relationship. The content analysis technique was employed to discover the communication process. Furthermore in-dept interview and field research were used to study the pattern of communication. The conclusion of this research are as follows:.

The Communication process can indentified into 6 steps ; selecting website, penetrate into website, indentity creation, choosing ,communication and relationship development steps. The relationship be able to occurred or stopped in any steps.

The Pattern of Communication is composed of language,paralanguage and symbols.The relationship need a while contact duration to develop the relationship between one to one or one to many persons.

Internet has an influence to communication for positive relationship construction on internet because its special characteristics has increased the communication between users.

The positive relationship on internet can be occurred and proved to an real pheonomena in the real world.

Department.....Mass Communication.....

Student's signature.....

Field of study.....Mass Communication.....

Advisor's signature.....

Academic year.....2002.....

Co-advisor's signature.....

Saijai L.

K. Gumpai

-

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลือ และความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผศ.ดร. กิตติ กัญภัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ ให้คำตักเตือน รวมทั้งแนวคิดที่อาจจะไม่เกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ด้วยดีมาตลอด อาจารย์หวังให้วิทยานิพนธ์ออกมาอย่างมีคุณภาพ มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในสังคม ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.อรรพรรณ ปิรันธน์โสภาท ประธานกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ให้กำลังใจ ความปรารถนาดี แนวทางและข้อคิดต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ด้วยความหวังอย่างเต็มเปี่ยมที่จะเห็นลูกศิษย์สำเร็จการศึกษา อาจารย์ณรงค์ ชำวิจิตร ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบหัวข้อ ได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้เป็นกรรมการสอบในขั้นสุดท้าย ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ เมธา เสรีธนาวงศ์ เป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์แทนอาจารย์ณรงค์ใน วินาทีสุดท้าย

จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ผู้วิจัยได้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการสื่อสารมวลชน และสามารถทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งต่อบุคคลทุกท่านที่เกี่ยวข้องได้สละเวลา ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ดิ๊ง เอย ที่ช่วยในการพิมพ์รายงานเมื่อเริ่มศึกษา เพื่อนๆ น้อง ผู้อำนวยการ และหัวหน้างานที่บริษัท ที่คอยถามไถ่ถึงความคืบหน้า ให้โดดงานมาพบอาจารย์ได้ในบางครั้งบางคราว จี๊อดและแจน เพื่อนร่วมทุกข์ร่วมสุขเมื่อครั้งต้องไปทำงานต่างประเทศด้วยกันเป็นแรมปี น้องตี น้องหมู โอลี่ ที่เป็นอัศวินม้าขาวมาช่วยแก้คอมพิวเตอร์ที่เก่าแก่ให้รวมทั้งแม่ พี่น้อง หลานๆ ที่คอย ให้กำลังใจด้วยดีมาตลอดตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมารดา ผู้มีบุญคุณที่ให้กำเนิด คอยให้กำลังใจ และคอยห่วงใย ความสำเร็จครั้งนี้ผู้วิจัยขอมอบให้แต่บิดาผู้ล่วงลับไปแล้วด้วย

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหาการวิจัย.....	8
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.4 ขอบสันนิษฐานของการวิจัย.....	8
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	10
1.6 นิยามศัพท์.....	11
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	13
2.2 แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์.....	21
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	30
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1 หน่วยการวิเคราะห์.....	31
3.2 ประชากร.....	31
3.3 กลุ่มตัวอย่าง.....	32
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
3.5 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	34
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3.8	การนำเสนอผลงานวิจัย.....	35
4	กระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต.....	36
4.1	การเลือกเว็บไซต์.....	38
4.2	การเข้าสู่เว็บไซต์.....	40
4.3	การกำหนดอัตลักษณ์.....	49
4.3.1	การตั้งชื่อ.....	50
4.3.2	การกำหนดเพศ.....	51
4.3.3	การกำหนดข้อมูลทางกายภาพ.....	52
4.4	การเลือกคู่สนทนา.....	52
4.5	การสนทนา.....	69
4.5.1	การทักทาย.....	69
4.5.2	การพูดคุย.....	72
4.6	การพัฒนาสัมพันธภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต.....	78
4.6.1	การพบปะในห้องสนทนา.....	79
4.6.2	การนัดหมาย.....	80
4.6.3	การกล่าวลา.....	84
4.6.4	การออกจากห้องสนทนา.....	86
5	รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต.....	94
5.1	การใช้ภาษาเขียน.....	94
5.1.1	การใช้อักษรซ้ำ.....	94
5.1.2	การใช้ข้อความซ้ำ.....	97
5.1.3	การเขียนเลียนแบบภาษาพูด.....	98
5.1.4	การแสดงอารมณ์.....	99
5.1.5	ข้อความเป็นเพลง.....	100
5.1.6	การใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษแต่สะกดให้เป็นเสียงภาษาไทย.....	101
5.1.7	การใช้อักษรภาษาไทยสะกดให้เกิดความหมายในภาษาอังกฤษ.....	101
5.2	การใช้ปริภาษา (Paralanguage).....	102
5.2.1	การใช้สีของตัวอักษร.....	102
5.2.2	การใช้ความเข้มของตัวอักษร.....	104

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5.3	การใช้สัญลักษณ์ที่อื่นๆที่ไม่ใช่ภาษา..... 105
5.3.1	การใช้ศิลปะอักษรแอสกี..... 105
5.3.2	การใช้เครื่องหมายต่างๆ..... 106
5.3.3	การใช้รูปภาพต่างๆ..... 107
6	สื่ออินเทอร์เน็ตกับการสร้างสัมพันธภาพเชิงบวก..... 118
6.1	สภาพไร้การขัดขวางและการควบคุม..... 119
6.2	สภาพที่ไม่ติดขัดในเรื่องระยะทาง เวลา และสถานที่..... 121
6.3	เนื้อหาสาร..... 123
6.4	มีคุณสมบัติด้านการปฏิสัมพันธ์..... 124
6.5	มีความเป็นส่วนตัว..... 125
6.6	มีลักษณะเป็นสากล..... 125
7	สรุปและอภิปรายผล..... 131
	รายการอ้างอิง..... 140
	ภาคผนวก..... 143
	แนวคำถามเกี่ยวกับกระบวนการสร้างสัมพันธภาพและรูปแบบการสนทนา... 144
	ตารางหัวข้อสนทนาในเว็บไซต์ตัวอย่าง..... 145
	ภาพคู่แต่งงานที่เกิดจากการสื่อสารในอินเทอร์เน็ต..... 146
	ตัวอย่าง Graphical emotional ที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต..... 149
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... 151

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
-ตารางแสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลที่ถามตอบกันระหว่างคู่สนทนา.....	78
-ตารางเปรียบเทียบกระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์กับการสื่อสารในบริบท ปกติของสังคม.....	87
-ตารางตัวอย่างรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต.....	109
-ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ก่อให้เกิดสัมพันธภาพ.....	129

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
-แผนภูมิแบบจำลองกระบวนการสื่อสารในองค์กร.....	37
-แสดงหน้าแรกเว็บไซต์ http://www.sanook.com	41
-แสดงขั้นตอนการลงทะเบียนเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ http://www.thaimate.com	42
-แสดงแบบฟอร์มการสมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ http://www.thaimate.com	43
-แสดงการลงทะเบียนเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ http://www.thaimate.com	43
-แสดงการลงทะเบียนที่เสร็จสมบูรณ์เว็บไซต์ http://www.thaimate.com	44
-แสดงอีเมลล์ตอบรับจากเจ้าของเว็บไซต์ http://www.thaimate.com	44
-แสดงหน้าจอการ login ในเว็บไซต์ http://www.thaimate.com	45
-แสดงหน้าแรกเว็บไซต์ http://www.yummyai.com	46
-แสดงหน้าจอการลงทะเบียนเว็บไซต์ http://www.yummyai.com	47
-แสดงหน้าจอรายละเอียดที่ต้องใส่ในการลงทะเบียนเป็นสมาชิกในเว็บไซต์..... http://www.yummyai.com	47
-ตัวอย่างอีเมลล์ตอบรับยืนยันการเป็นสมาชิกจากเจ้าของเว็บไซต์	48
http://www.yummyai.com	
-แสดงหน้าจอแนะนำการใช้เว็บไซต์ http://www.sanook.com	53
-แสดงหน้าจอการจัดหมวดหมู่ในการค้นหาเพื่อนในเว็บไซต์..... http://www.thaimate.com	54
-แสดงหน้าจอการค้นหาเพื่อนตามภูมิปัญญา เชื้อชาติ ศาสนา ในเว็บไซต์..... http://www.thaimate.com	55
-แสดงหน้าจอค้นหาเพื่อนตาม อายุ เพศ รูปร่างในเว็บไซต์ http://www.thaimate.com	56
-แสดงหน้าจอค้นหาเพื่อนตาม อายุ เพศ ส่วนสูงในเว็บไซต์ http://www.thaimate.com	57
-แสดงหน้าจอค้นหาจากสมาชิกออนไลน์ ในเว็บไซต์ http://www.thaimate.com	58
-แสดงผลการค้นหาตามคำพูดในเว็บไซต์ http://www.thaimate.com	59
-แสดงหน้าจอการค้นหาหรรษาในในเว็บไซต์ http://www.thaimate.com	60
-แสดงหน้าจอการค้นหาโดยการจับคู่ ในเว็บไซต์ของเรา http://www.thaimate.com	61
-แสดงผลการค้นหาโดยการจับคู่ ในเว็บไซต์ของเรา http://www.thaimate.com	62
-แสดงหน้าจอการค้นหาเพื่อนมาใหม่ ในเว็บไซต์ของเรา http://www.thaimate.com	63
-แสดงผลการค้นหาเพื่อนมาใหม่ ในเว็บไซต์ของเรา http://www.thaimate.com	63
-แสดงหน้าจอห้องสนทนาในเว็บไซต์ http://www.yummyai.com	64

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพประกอบ	หน้า
-แสดงหน้าจอห้องสนทนาในเว็บไซด์ http://www.yumyai.com	65
-แสดงหน้าจอการทักทายในเว็บไซด์ http://www.sanook.com	71
-แสดงการสนทนาเรื่องอายุของผู้สนทนาในเว็บไซด์ http://www.sanook.com	74
-แสดงการสนทนาเกี่ยวกับภูมิลำเนาในเว็บไซด์ http://www.yumyai.com	75
-แสดงการถามสถานที่ศึกษาของผู้สนทนาในเว็บไซด์ http://www.sanook.com	76
-แสดงการถามสถานที่ศึกษาของผู้สนทนาในเว็บไซด์ http://www.yumyai.com	76
-แสดงการถามอาชีพของผู้สนทนาในเว็บไซด์ http://www.yumyai.com	77
-แสดงการขอเบอร์โทรศัพท์ในเว็บไซด์ http://www.yumyai.com	82
-แสดงการขอเบอร์โทรศัพท์ในเว็บไซด์ http://www.sanook.com	82
-แสดงการ E-mail ในเว็บไซด์ http://www.yumyai.com	83
-แสดงการกล่าวลาในเว็บไซด์ http://www.yumyai.com	84
-แสดงการกล่าวลาในเว็บไซด์ http://www.sanook.com	85
-แสดงการออกจากห้องสนทนาเว็บไซด์ http://www.sanook.com	86
-ตัวอย่างอักษรห้าในเว็บไซด์ http://www.sanook.com	95
-ตัวอย่างอักษรห้าในเว็บไซด์ http://www.yumyai.com	96
-ตัวอย่างข้อความห้าในเว็บไซด์ http://www.sanook.com	98
-ตัวอย่างการสนทนาด้วยข้อความที่เป็นเนื้อเพลงในเว็บไซด์.....	101
http://www.sanook.com	
-ตัวอย่างการใช้อักษรแอสกีในเว็บไซด์ http://www.thaimate.com	105
-ตัวอย่างรูปภาพที่ใช้ในห้องสนทนาเว็บไซด์ http://www.yumyai.com	107
-ตัวอย่างรูปภาพที่ใช้ในห้องสนทนาเว็บไซด์ http://www.yumyai.com	108