



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในหัวข้อรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดในการวิเคราะห์ 4 แนวคิด คือ

1. แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล  
(Interpersonal Communication)
2. แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์  
(Computer-Mediated Communication)
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์  
(Human Behavioral Communication)
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม  
(Social Psychological)

ซึ่งแนวคิดที่ 1,2,3 ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการตอบคำถามปัญหาคำถามการวิจัยในข้อที่ 1 เรื่องรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารในห้องสนทนาว่าเป็นอย่างไร และแนวคิดที่ 2,3,4 ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการตอบคำถามปัญหาคำถามการวิจัยในข้อที่ 2 เรื่องปัจจัยที่แสดงพฤติกรรมที่เป็นรูปแบบเฉพาะในการสื่อสารในห้องสนทนา

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก และความ ต้องการของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง มนุษย์จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องมาจากมาจากมนุษย์เราไม่สามารถดำเนินชีวิตอยู่ตามลำพังโดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นได้ ในวันหนึ่ง ๆ ผู้คนส่วนใหญ่จำเป็นต้องมีส่วนร่วม

ในการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่มากนักน้อย แต่อย่างไรก็ตามที่คนเรามาพบเจอกันไม่จำเป็นต้องมีการสื่อสารระหว่างบุคคลเกิดขึ้นเสมอไป เพราะการสื่อสารระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นต่อเมื่อ มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (interaction) และรูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สำคัญ คือ การสนทนา ซึ่งโดยทั่วไปทักษะของการสนทนาที่ใช้กันมากที่สุดคือ การพูด และการฟัง แต่ในส่วนของสนทนากันของคู่สนทนา สำหรับงานวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการเขียนบทสนทนาแทนคำพูด ซึ่งผู้ส่งสารจะพิมพ์ข้อความที่เป็นบทสนทนาลงบนจอคอมพิวเตอร์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องวิเคราะห์รูปแบบการสนทนาซึ่งมีลักษณะเป็นรูปแบบตัวอักษรหรือสัญลักษณ์ที่อยู่บนคอมพิวเตอร์แทนคำพูด

ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์บทสนทนาในการพูดคุยในชีวิตประจำวันโดยจัดรูปแบบต่าง ๆ ได้ 4 รูปแบบ Donald Cushman & Gordon C. Whiting (1977) ดังนี้

1. การลำดับเหตุการณ์ของการสนทนา (Action Sequences)
2. การแสดงเจตนาของผู้สนทนา (Illocutionary Acts)
3. การสลับสับเปลี่ยนการสนทนา (Turn Taking)
4. การปรับบทสนทนา (Conversation Alignment)

ซึ่งในแต่ละรูปแบบของการสนทนา มีความหมายดังนี้

#### 2.1.1 การลำดับเหตุการณ์ของการสนทนา (Action Sequences)

การสนทนาในมีลักษณะที่ต่อเนื่องกันและเป็นเรื่องเป็นราวนั้น มีส่วนทำให้คู่สนทนาเข้าใจในเรื่องที่สนทนาตรงกัน ซึ่งในการลำดับการสนทนานั้นจะประกอบไปด้วยรูปแบบของการแสดงออกในการสนทนาของผู้พูดก่อน (speech act) เป็นอันดับแรก และตามมาด้วยการตอบสนองการแสดงออกทางการสนทนาของผู้ฟังเป็นอันดับสอง บางครั้งในการสนทนาหนึ่งครั้งนั้นผู้พูดจะแสดงเจตนาในการสนทนาหลากหลายรูปแบบ นั้นหมายความว่า ในบทสนทนาหนึ่งประโยคจะรวมลักษณะของรูปแบบของการสนทนาเพื่อให้ผู้ฟังแสดงออกหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบ

การให้คำสัญญา การออกคำสั่ง การยืนยัน การแสดงออก รวมทั้งการประกาศ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวจะรวมกันเป็นหนึ่งประโยคที่เป็น บทสนทนาที่เรียงลำดับเหตุการณ์ (conversation action sequence) McLaughlin (1969)

บทสนทนาที่เรียงลำดับเหตุการณ์นี้ จะมีลักษณะของบทสนทนาที่เรียกว่า เป็นบทสนทนาคู่กัน (Adjacency Pair) McLaughlin (1969) ได้อธิบายลักษณะโดยทั่วไปของบทสนทนาคู่กันว่า จะประกอบไปด้วยบทสนทนาที่มีการแสดงออกในการสนทนาจำนวนสองชุด โดยการแสดงออกทั้งสองชุดนี้จะอยู่ต่อเนื่องกัน ทั้งผู้พูดและผู้ฟังจะแสดงออกที่แตกต่างกัน การแสดงออกของการกระทำชุดแรก (First – Pair Part, FPP) จะสำคัญกว่าชุดที่สอง (Second – Pair Part, SPP) และการแสดงออกของการกระทำในชุดแรกและชุดที่สองต้องอยู่ในประเด็นเดียวกันและสัมพันธ์กันอีกด้วย ซึ่งตัวอย่างของรูปแบบของบทสนทนาคู่กันมีดังต่อไปนี้

รูปแบบการแสดงออกของผู้พูด	รูปแบบการแสดงออกของผู้ฟัง
➢ คำถาม	➢ คำตอบ
➢ การทักทาย	➢ การทักทาย
➢ ข้อเสนอ	➢ การยอมรับ
➢ การขอร้อง	➢ การยอมรับหรือการปฏิเสธ
➢ การกล่าวอ้าง การยืนยัน	➢ การตกลง การยินยอมหรือการคัดค้าน
➢ การกล่าวโทษ	➢ การปฏิเสธหรือการสารภาพผิด
➢ การขอโทษ	➢ การยอมรับหรือการปฏิเสธ
➢ การอำลา	➢ การอำลา

ตารางที่ 2.1

แสดงรูปแบบการแสดงออกของผู้พูดและผู้ฟังในแบบบทสนทนาคู่กัน (Adjacency Pair)

Emmanuel Schegloff, Harvey Sacks และ Gail Jefferson (1972) อธิบายว่า บทสนทนาคู่กัน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบของบทสนทนาจำนวนสองชุด โดยบทสนทนาชุดแรกจะเป็นการแสดงออกในรูปแบบของความต้องการหรือการบังคับของผู้พูด ส่วนบทสนทนาชุดที่สองรูปแบบในการแสดงออกของผู้ฟังโดยจะขึ้นอยู่กับรูปแบบในการแสดงออกของชุดแรก และรูปแบบในการแสดงออกของผู้ฟังจะเป็นไปในรูปแบบของการยอมรับ เห็นด้วย ปฏิบัติตาม หรือเป็นการปฏิเสธคัดค้าน ไม่เห็นด้วย

ตัวอย่างของรูปแบบของบทสนทนาคู่กันที่เป็นบทสนทนาเรียงลำดับเหตุการณ์และเป็นตัวอย่างที่สนทนากันในชีวิตประจำวัน มีดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 2.1

แสดงตัวอย่างรูปแบบลำดับเหตุการณ์ของการสนทนา (Action Sequences)



แผนภูมิที่ 2.2

แสดงตัวอย่างรูปแบบการลำดับเหตุการณ์ของการสนทนา (Action Sequences)

### 2.1.2 การแสดงเจตนาของผู้สนทนา (Illocutionary Acts)

การแสดงออกทางการสนทนานั้น ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของภาษา (basic unit of language) เพื่อที่จะใช้แสดงออกทางความหมายและแสดงออกซึ่งเจตนาของผู้สนทนา ในการที่จะสนทนาให้ประสบความสำเร็จซึ่งก็คือผู้ฟังเข้าใจในเจตนาของผู้พูด ในการสนทนาแต่ละครั้งไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง แต่รวมองค์ประกอบทุกองค์ประกอบเข้าด้วยกัน ซึ่งองค์ประกอบของการแสดงออกในการสนทนาประกอบด้วย การเปล่งเสียง การแสดงความหมายของผู้สนทนาโดยคำพูดเพื่อแสดงเจตนาของผู้สนทนาและการแสดงความหมายโดยการตีความของผู้ฟัง

องค์ประกอบของการแสดงออกในการสนทนา ในส่วนของการเปล่งเสียงนั้น จะแสดงถึงความรู้สึกและอารมณ์ของผู้พูด ส่วนรูปแบบการแสดงความหมายของผู้สนทนาโดยคำพูดเพื่อแสดงเจตนาของผู้สนทนานั้น เป็นการแสดงความหมายในความคิดของผู้พูดและเป็นความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อให้ผู้ฟังรับรู้ และรูปแบบการแสดงความหมายโดยการตีความของผู้ฟังนั้น ผู้ฟังจะตีความตรงกันกับผู้พูด

รูปแบบการแสดงความหมายของผู้สนทนาโดยคำพูดเพื่อแสดงเจตนาของผู้สนทนานั้น ไม่ได้สนใจในความหมายของคำพูดที่ผู้พูดพูดออกมา แต่จะสนใจว่าคำพูดนั้นมีหน้าที่อย่างไร John Searle (1969) ได้แบ่งประเภทรูปแบบการแสดงความหมายของผู้สนทนาโดยคำพูดเพื่อแสดงเจตนาของผู้สนทนาออกเป็น 5 ประเภท โดยอาศัยพื้นฐานการทำหน้าที่ของคำพูดเพื่อให้ผู้ฟังแสดงออกอย่างไร

ลำดับที่	รูปแบบการแสดงความหมายของผู้สนทนาโดยคำพูดเพื่อแสดงเจตนาของผู้สนทนา	เจตนาของผู้พูด	รูปแบบการแสดงออกของผู้พูด
1	การยืนยัน (Assertives)	ต้องการสนับสนุนความจริงของปัญหา	ใช้ตัวเลขชี้วัด การลงความเห็น การแสดงความจริง
2	การออกคำสั่ง (Directives)	พยายามให้ผู้ฟังปฏิบัติ	คำสั่ง ขอร้อง อ้อนวอน
3	การมอบหมาย (Commissive)	ผู้พูดมอบหมายให้แสดงการกระทำในอนาคต	สัญญา สาบาน คำปฏิญาณ

ลำดับ ที่	รูปแบบการแสดงความหมายของ ผู้สนทนาโดยคำพูดเพื่อแสดง เจตนาของผู้สนทนา	เจตนาของผู้พูด	รูปแบบการแสดง ออกของผู้พูด
4	การแสดงออก (Expressives)	แสดงออกทางความรู้สึก	ขอบคุณ ขอโทษ ยินดีต้อนรับ
5	การประกาศ (Declaration)	แสดงออกที่เสนอข้อเรียกร้อง ที่มีการแสดงสิทธิ์อย่างมาก	การแต่งงาน การลาออก

## ตารางที่ 2.2

แสดงรูปแบบการแสดงความหมายของผู้สนทนาโดยคำพูดเพื่อแสดงเจตนาของผู้สนทนา

### 2.1.3 การสลับสับเปลี่ยนการสนทนา (Turn Taking)

การสื่อสารระหว่างบุคคลต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคน คือ ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารกับเป็นผู้รับสาร และผู้ส่งสารไม่จำเป็นต้องทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารตลอดเวลา และผู้รับสารก็ไม่จำเป็นต้องทำหน้าที่เป็นผู้รับสารอยู่ตลอดเวลา อาจมีการสลับสับเปลี่ยนกันทำหน้าที่ส่งสารและรับสารได้ กิจกรรมมากมายในชีวิตของเรา ที่นำไปสู่เหตุการณ์ที่มีการสลับสับเปลี่ยนหน้าที่กัน ตัวอย่างเช่น การคอยสายพูดคุยกันทางโทรศัพท์ ที่ต้องสลับจากการเป็นผู้พูดมาเป็นผู้ฟัง และสลับจากผู้ฟังมาเป็นผู้พูด อีกทั้งการรอไฟสัญญาณจราจร ที่มีรถหยุดเมื่อเห็นสัญญาณไฟแดง และรถฝั่งตรงข้ามก็แล่นเมื่อเห็นสัญญาณไฟเขียว เป็นต้น รวมทั้งการพูดคุยกันก็มีการสลับสับเปลี่ยนหน้าที่กัน และการสลับที่กันนี้ก็เป็นลักษณะเด่นของการสนทนากัน ซึ่งจะมีลักษณะเป็นการพูดคุยกันที่สลับหน้าที่กันไปมาระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง โดยผู้พูดมีหน้าที่เป็นผู้ส่งสารแล้วต่อมาก็จะเปลี่ยนจากหน้าที่ผู้ส่งสารเป็นผู้รับสาร โดยการฟัง ในทางกลับกันผู้รับสารซึ่งเป็นผู้ฟังก็จะเปลี่ยนจากการเป็นผู้ฟังมาเป็นผู้พูดบ้าง Harvey Sacks, Emmanuel Schegloff, and Gail Jefferson (1974) ได้สรุปลักษณะการสนทนาสลับสับเปลี่ยนกันเป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. ทุกคนที่ร่วมในการสื่อสารมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร
2. ในการพูดคุยหนึ่งครั้งมีคนเข้าร่วมการพูดคุยมากมาย โดยทั่วไปผู้พูดมีมากกว่าหนึ่งคนและจำนวนคนที่เข้าร่วมการพูดคุยไม่มีจำนวนที่แน่นอนและมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา
3. การเปลี่ยนจากการพูดคุยจากคนหนึ่งไปหาอีกคนหนึ่งไม่มีช่องว่างระหว่างการสลับสับเปลี่ยนบทบาทสนทนาจะมีการพูดคุยกันอย่างต่อเนื่อง
4. ลำดับในการพูดคุยสลับสับเปลี่ยนกันจะไม่มีกฎตายตัวและมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา
5. ไม่มีการกำหนดความยาวของบทสนทนาล่วงหน้า
6. เรื่องที่พูดคุยไม่ได้มีการกำหนดล่วงหน้า
7. ช่วงเวลาในการสลับสับเปลี่ยนบทสนทนากันไม่ได้มีการกำหนดล่วงหน้า
8. การพูดคุยมีทั้งรูปแบบที่ต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่อง เทคนิคในการเลือกคู่สนทนาอาจจะเลือกที่จะคุยกับคนข้าง ๆ หรืออาจจะเลือกคุยกับตนเองก่อน (self-select) โดยพูดออกมาลอย ๆ
9. การพูดคุยในการสลับสับเปลี่ยนบทสนทนา ความยาวหนึ่งคำก็สามารถเกิดการสลับสับเปลี่ยนได้
10. มีการปรับปรุงรูปแบบในการสลับสับเปลี่ยนบทสนทนาอยู่เสมอ นั่นคือมีความยืดหยุ่นทั้งในด้านรูปแบบและเนื้อหา เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดรวมทั้งมีการฝ่าฝืนหรือละเมิดในการพูดคุย ยกตัวอย่างเช่น ถ้ามีสองกลุ่มคุยกันในเวลาเดียวกัน คนในกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดต้องหยุดก่อนเพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากหรือเกิดการเข้าใจผิดในการสื่อสาร

นอกจากนี้ยังมีข้อกำหนดที่เป็นระบบในการสร้างการสลับสับเปลี่ยนบทสนทนากัน (Simplest System Model of Turn – Taking, SSM) Harvey Sacks, Emmanuel Schegloff, and Gail Jefferson (1974) โดยมี 3 ขั้นตอน

1. การสร้างเหตุการณ์การสลับสับเปลี่ยนบทสนทนา (the construction of turns)  
ในการพูดคุยหากจะมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้ฟังเป็นผู้พูดหรือผู้พูดเป็นผู้ฟัง ผู้ที่ต้องการจะมีหน้าที่เป็นผู้พูด ต้องสร้างเหตุการณ์หรือบทสนทนาในการพูดคุยขึ้นมาก่อน



## 2. การจัดสรรการสลับสับเปลี่ยนบทสนทนา (the allocation of turns)

เมื่อมีเหตุการณ์ในการที่จะเริ่มสลับสับเปลี่ยนการพูดคุย ผู้พูดก็เริ่มส่งคำพูดไปหาผู้ที่เราอยากจะพูดคุยด้วย หากในกรณีที่มีผู้เข้าร่วมการพูดคุยหลายคน ก็ต้องมีลำดับในการพูดคุยในการส่งคำพูดไปหาผู้สนทนา

## 3. การตั้งระบบในการสลับสับเปลี่ยนบทสนทนา (a set of rules)

เมื่อมีลำดับในการพูดคุยในการส่งคำพูดไปหาผู้สนทนา ทำให้เกิดระบบในการสลับสับเปลี่ยนขึ้น

นอกจากนี้ในการสลับสับเปลี่ยนบทสนทนานั้น ผู้พูดจะสร้างหน่วยของการสลับสับเปลี่ยนบทสนทนา (unit-types) ขึ้นมา ซึ่งเรียกว่า ส่วนประกอบของแบบจำลองการสร้างการสลับสับเปลี่ยนบทสนทนา ซึ่งเปรียบได้กับการสร้างรูปแบบประโยคของการสลับสับเปลี่ยนซึ่งมีมากมายหลายรูปแบบในการสร้างเป็นประโยค การสลับสับเปลี่ยนบทสนทนา อาจจะเป็นคำเดียว วลีเดียว ประโยคเดียว ยกตัวอย่างเช่น

### 2.1.3.1 การสลับสับเปลี่ยนบทสนทนาที่รูปประโยคเป็นคำเดียว

นาย ก พูดว่า คุณกลับบ้านดึกเมื่อคืนนี้

นาย ข พูดว่า ไร้

### 2.1.3.2 การสลับสับเปลี่ยนบทสนทนาที่รูปประโยคเป็นวลีเดียว

นาย ก พูดว่า ถิ่นจ่ายของทั้งหมดเป็นเงินสดนะ

นาย ข พูดว่า คุณว่าอะไรนะ

### 2.1.3.3 การสลับสับเปลี่ยนบทสนทนาที่รูปประโยคเป็นประโยคเดียว

นาย ก พูดว่า แมวอยู่บนต้นไม้อีกแล้ว

นาย ข พูดว่า ถิ่นจะปล่อยให้มันอยู่บนนั่นทั้งคืนเลย

### 2.1.4 การปรับบทสนทนา (Conversation Alignment)

การปรับบทสนทนา เป็นรูปแบบของการสนทนาที่เป็นการแก้ไขหรือปรับการสื่อสารให้เหมาะสมเพื่อให้การสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง Ragan,S.L. (1983) กล่าวว่า การจัดแนวการสนทนาสามารถใช้ในการแก้ไขการเข้าใจผิดในการสื่อสารได้ และยังได้แบ่งแบบแผนการจัดแนวการสนทนาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ได้ 7 รูปแบบ ดังนี้

ลำดับ	รูปแบบการปรับบทสนทนาของผู้สนทนา	ลักษณะของรูปแบบการปรับบทสนทนา
1	การยอมรับ (Accounts)	เป็นบทสนทนาที่ต้องการให้อธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างที่ไม่ได้คาดหมายไว้ หรือพฤติกรรมที่เป็นปัญหามาสงสัย
2	การสนทนาอย่างเป็นระบบ (Formulation)	เป็นบทสนทนาที่สรุปบทสนทนาที่เกิดขึ้นมาก่อนแล้ว หรือการเสนอความคิดเห็นของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นข้างหน้า เป็นการคาดการณ์
3	การแสดงความหมายของการสนทนาอย่างชัดเจน (Metatalk)	เป็นรูปแบบของการสนทนาที่แสดงความรู้สึกที่พูดออกมาเป็นคำพูดแท้ ๆ
4	การสนทนาแบบลำดับเหตุการณ์ (Side Sequences)	บทสนทนาที่เป็นการทวนคำพูดของผู้พูด
5	การสนทนาออกนอกเรื่องชั่วคราว (Metacommunicative digressions)	บทสนทนาที่เป็นการทวนคำพูดของผู้พูด แต่จะมีรายละเอียดมากกว่ารูปแบบการสนทนาแบบลำดับเหตุการณ์ แต่จะมีระเบียบพิธีการน้อย

ลำดับ	รูปแบบการปรับบทสนทนาของผู้สนทนา	ลักษณะของรูปแบบการปรับบทสนทนา
6	การสนทนาแบบแบ่งเบา (Qualifiers)	บทสนทนาที่แสดงเจตนาที่ไม่ชัดเจนไม่แน่นอน
7	การแสดงจุดมุ่งหมายของผู้พูดถึงผู้รับอย่างชัดเจน (You Knows)	เป็นรูปแบบของการสนทนาที่คำพูดจะแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจน

### ตารางที่ 2.3

#### แสดงรูปแบบการปรับบทสนทนาของผู้สนทนา

จากรูปแบบในการวิเคราะห์บทสนทนาที่กล่าวข้างต้นนี้ พบว่าบทสนทนาดังกล่าวก็เป็นรูปแบบที่เป็นคำพูดที่เราพูดในชีวิตประจำวัน เพียงแต่หากนำบทสนทนาดังกล่าวมาวิเคราะห์ก็จะเห็นรูปแบบต่าง ๆ ในการแสดงออกของผู้พูด สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำบทสนทนาที่ผู้สื่อสารใช้ในการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาวิเคราะห์ถึงรูปแบบที่ผู้สื่อสารแสดงออก ซึ่งผู้วิจัยมักจะเห็นรูปแบบสนทนาดังกล่าวปรากฏในการสื่อสารในห้องสนทนาอยู่เสมอ ยกตัวอย่างเช่น

#### การลำดับเหตุการณ์ของการสนทนา (Action Sequences)

รูปแบบสนทนาที่มีลักษณะของบทสนทนาที่เป็นคู่ การทักทายของผู้พูด และมีการทักทายกลับของผู้ฟัง รวมทั้งมีการถามและตอบของผู้สนทนา นอกจากนี้ยังพบบทสนทนาที่เป็นกรอ้อถายกันระหว่างคู่สนทนาเป็นการปิดท้ายของบทสนทนาอีกด้วย

#### การแสดงเจตนาของผู้สนทนา (Illocutionary Acts)

ซึ่งเป็นรูปแบบการสนทนาที่แสดงหน้าที่ของคำพูดที่ผู้พูดพูดออกมา เช่น การทักทายกันของผู้สื่อสารที่จะเข้าไปในห้องสนทนาครั้งแรกอาจพิมพ์คำว่า “หวัดดี” เป็นต้น รวมทั้งผู้สนทนาพยายาม

สร้างการแสดงออกทางความรู้สึกผ่านตัวอักษร โดยให้คู่สนทนาได้รับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึก

### **การสลับสับเปลี่ยนการสนทนา (Turn Taking)**

ซึ่งเป็นรูปแบบสนทนาที่มีการสลับสับเปลี่ยนระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารเป็นการโต้ตอบกัน ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีการเข้าร่วมพูดคุยของคนจำนวนมากภายในห้องสนทนาบนเครือข่ายสื่อสารในห้องสนทนา

### **การปรับบทสนทนา (Conversation Alignment)**

จะพบเห็นรูปแบบการแก้ไขหรือปรับการสื่อสารในห้องสนทนา เพื่อให้การสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง โดยเป็นรูปแบบผู้พูดพูดวนคำที่ผู้พูดอีกคนหนึ่งถาม

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องรูปแบบการสนทนาในบริบทปกติของสังคม (ที่ไม่ได้ใช้สื่อคอมพิวเตอร์) มาเป็นกรอบในการศึกษารูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกในการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ ว่าบทสนทนาหรือคำพูดที่ปรากฏบนจอคอมพิวเตอร์โดยผู้ส่งสารหรือผู้พูดเป็นคนพิมพ์ตัวอักษรแทนคำพูดนั้น ปรากฏรูปแบบการสนทนาในบริบทปกติของสังคมดังกล่าวหรือไม่และปรากฏในรูปแบบอย่างไร รวมทั้งหากพบรูปแบบที่แตกต่าง รูปแบบที่แตกต่างนั้นเป็นอย่างไร

## **2.2 แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์**

### **(Computer - Mediated Communication)**

การนำระบบ World Wide Web มาใช้ในช่องทางการสื่อสารนั้นเรียกว่า การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer - Mediated - Communication (CMC)) Donna L.Hoffman and Thomas P. Novak (1995) (อ้างในเพ็ญทิพย์ : 2539) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ และให้คำนิยามอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับ Hypermedia CMC ว่าเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการแจกจ่ายข่าวสารเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีข้อมูลหลากหลาย การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งใหม่ในสังคมที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ (social oriented) ความไม่เจาะจงใน

การสื่อสารในรูปแบบ CMC ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าการสื่อสารที่ไม่เจาะจงผู้รับสาร หรือปราศจากอารมณ์ในการสื่อสาร (social emotional) ซึ่งไม่เหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face – to – face communication) นอกจากนั้นการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารที่มีลักษณะไม่เป็นกันเอง คือ ไม่เร้าอารมณ์และไม่เจาะจงผู้รับสาร ซึ่งผู้ร่วมสื่อสารแบบ CMC จะต้องปรับสภาพตัวเองเพื่อให้เข้ากับการสื่อสารมากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

การศึกษาเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการสื่อสาร ส่วนใหญ่จะศึกษาในแนวเทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือในการสื่อสารมากกว่าที่จะศึกษาโครงสร้างสภาพแวดล้อม มีงานวิจัยไม่มากนักที่ศึกษาการสื่อสารในรูปแบบนี้ในแง่มนุษย์และสังคม ซึ่งจะศึกษาบทบาทเฉพาะบุคคล ในรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกในการสื่อสาร และเป็นที่น่าสนใจกว่าการศึกษาในแง่มนุษย์และสังคม จะมีประโยชน์และสามารถเข้าใจถึงผลกระทบของเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์และการติดต่อซึ่งกันและกัน Sproull & Kiesler (1991); Sproull , Kiesler & Zubrow (1984)

ในการวิเคราะห์ทางการสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์กันทางด้านภาษาส่วนใหญ่จะวิเคราะห์ในกระบวนการทัศน์ของ การพูดคุยกันแบบเห็นหน้ากัน (face – to – face) แต่ในประเด็นของการสื่อสารแบบ CMC นี้ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่เห็นกัน และติดต่อถึงกันผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ (space and time) ซึ่งรูปแบบในการติดต่อสื่อสารถึงกันสามารถติดต่อถึงกันได้หลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นแบบ one – to – one one – to – many many – to – many

นอกจากนี้การสื่อสารในรูปแบบนี้ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถติดต่อถึงกันได้หลายทิศทาง (Multi – User – Dimension) และสามารถติดต่อถึงกันได้ทันทีทันใด (synchronous communication) จากลักษณะในการสื่อสารในโลกของ “ Cyberspace ” ที่มีสมาชิก มีการปฏิสัมพันธ์กัน และมีการเกี่ยวข้องกัน ทำให้เกิดเป็นชุมชนขึ้น แต่เป็นลักษณะที่เป็นชุมชนจำลอง (virtual community) และเป็นชุมชนที่เกิดขึ้นในรูปแบบการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ ในชุมชนจำลองนั้นพบว่ามีปรากฏการณ์สภาพแวดล้อมในการสื่อสารแบบใหม่ ดังนี้

### 2.2.1 สภาพไร้การขัดขวางและควบคุม (Disinhibition)

ในการสื่อสารแบบ CMC นั้นสามารถแสดงความเป็นปัจเจกอย่างอิสระมากกว่าในชีวิตจริง Reid (1991); Ruckman (1992); Arlstrom (1992); Rosenberg (1992); Curtis (1993); Roush (1993); Elmer – Dewitt (1993); Penkoff (1994); Snell (1994) รวมทั้ง ไม่มีขอบเขตในการสร้างความหมาย (Deconstructing Boundaries) นอกจากนี้การสื่อสารแบบ CMC เราจะไม่เห็นภาษากายและโทนเสียงซึ่งเป็นรายละเอียดในการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสารเบื้องต้น รวมทั้งเราไม่สามารถเห็นคนที่เราสื่อสารด้วย ไม่รู้จักผู้ที่สื่อสารด้วย (Anonymity)

จากประเด็นของการสื่อสารที่เราไม่รู้จักผู้ที่เราสื่อสารด้วย ว่าเป็นใคร มาจากไหน มีตัวตนจริงหรือไม่ นั่น ทำให้เกิดรูปแบบใหม่ดังนี้

### 2.2.2 การเปลี่ยนเพศในรูปแบบการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ (Gender Swapping)

จากรูปแบบการสื่อสารที่ไม่รู้ผู้กระทำ ทำให้ผู้ส่งสารสามารถเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางด้านเพศในความเป็นตัวตนของตัวเองในการสื่อสารได้ จากการศึกษาของ Curtis (1991); Serpentelli (1992); Rheingold (1993); Kennedy (1994); Penkoff (1994); Reid (1994) พบว่ามีการเปลี่ยนเพศไปในทางตรงข้ามกับความเป็นจริงในการสื่อสารแบบ CMC นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ชายจะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นเพศตรงข้ามในการสื่อสารแบบ CMC มากกว่าผู้หญิง Serpentelli (1992)

### 2.2.3 ความเป็นตัวตนที่หลากหลายรูปแบบ (Multiple Identities)

ในการสื่อสารแบบ CMC เปิดโอกาสให้คนไม่ต้องเปิดเผยตัวเองมากนัก ไม่ว่าจะ เป็นเพศ อายุ การศึกษา เนื่องจากไม่สามารถเห็นหน้ากัน ทำให้คนสามารถปลอมตัว (Fictitious) และหลอกลวง (Deception) ได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์เราที่อยู่ในสถานภาพที่ผู้อื่นไม่รู้จัก สถานภาพของตนเอง ก็อาจจะเล่นบทบาทที่ในชีวิตจริงไม่สามารถเป็นได้ หรือมีความสุขสนุกสนาน

เพื่อฝัน ในการที่จะกำหนดความเป็นตัวตนในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้เกิดจินตนาการ (Fantasy) ในการสื่อสารแบบ CMC ในชุมชนจำลองขึ้น

จะเห็นได้ว่าลักษณะการสื่อสารแบบ CMC ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบไม่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด มีการขยายขอบเขตได้ และสามารถติดต่อกับผู้สื่อสารได้มากกว่าหนึ่งคน ทำให้ไม่มีข้อจำกัดจำนวนคนที่เข้าร่วมในการสื่อสาร โดยเราไม่สามารถรู้ว่าผู้ที่สื่อสารกับเราเป็นใคร จะเห็นได้ว่ามีลักษณะการสื่อสารที่เป็นรูปแบบเฉพาะตัว ซึ่งเราจะพบลักษณะดังกล่าวในการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่แสดงพฤติกรรมตรงกันข้ามกับความเป็นจริงได้ และยังทำให้ผู้สื่อสารสามารถสร้างจินตนาการได้ Serpentelli (1992) ; Escobar (1994) ในโลกจำลอง (virtual world) รวมทั้งมีกิจกรรมและบทสนทนาที่หลากหลาย จากลักษณะดังกล่าวเราจะนำมาเป็นกรอบในการศึกษาถึงรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของมนุษย์ (Human Behavioral Communication)

ในการวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ (human behaviour) ในระดับ ปึงเจกบุคคล (individual level) ซึ่ง Freudian (1974) ได้กล่าวว่า การแสดงออกทางสังคมของมนุษย์ส่วนใหญ่อยู่บนพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความรักจากผู้อื่น และบนพื้นฐานการแสดงออกเกี่ยวกับความรักความต้องการทางเพศ ซึ่งการตอบสนองของมนุษย์ส่วนใหญ่จะตอบสนองต่อสภาพทางสังคม (social context)

Mead (1972) กล่าวว่า อิทธิพลของการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) บนพื้นฐานพฤติกรรมระดับปัจเจกบุคคล จะมีการพัฒนามาจากประสบการณ์ทางสังคมและกิจกรรมทางสังคมไม่ใช่มาจากกำเนิด โดยบุคคลจะเรียนรู้พฤติกรรมกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลจากการเรียนรู้จากสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยตนเองหรือจากเรียนรู้ในสถานศึกษา ไม่ใช่ว่าพฤติกรรมในการสื่อสารระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นมาเองโดยสัญชาตญาณ

จากกรอบความคิดทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ของมนุษย์ จะเห็นได้ว่าการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ก็จะปรากฏอยู่เสมอถึงบทสนทนาที่มีจะถามเบอร์โทรศัพท์ เบอร์เพจเจอร์ ถามว่ามีคู่หรือยัง ซึ่งผู้วิจัยจะพบเห็นอยู่เป็นประจำ ทำให้ผู้วิจัยพบว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการแสดงออกบนพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความรักจากผู้อื่นและบนพื้นฐานการแสดงออกเกี่ยวกับความรักความต้องการทางเพศ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาวิเคราะห์ในประเด็นของปัจจัยที่ทำให้มนุษย์แสดงออกถึงพฤติกรรมในการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

#### 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม (Social Psychological)

คาดการณ์ว่าคอมพิวเตอร์จะมีบทบาทและสร้างผลกระทบต่อสังคมมากขึ้น Burke(1985) ; Brand(1987) ; Derouzos (1991) ; Wilson (1992) ; Miller (1992) และการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมจะเกิดขึ้นเป็นระบบที่ซับซ้อน ทำให้มีผลกระทบต่อรูปแบบการผลิต (modes of production) Canter & Siegal(1994); Cortese, Verity, Mitchell & Brandit (1995) รูปแบบการเรียนรู้ Ehlers (1994) ; Kinslow Sempsey (1995) และแม้แต่วิถีทางในการปฏิสัมพันธ์กัน Rheingold (1993) ; Kennedy (1994) ถ้าจะกล่าวให้ตรงประเด็นก็คือ เป็นการศึกษาลักษณะสถานการณ์เฉพาะที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารโดยมีคำอยู่สองคำที่เกี่ยวข้อง คือ “ โลกแห่งความจริง (real world) และโลกที่จำลองขึ้น (virtual world) ” โดยมีขอบเขตของการติดต่อสื่อสารกันที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดที่ไม่ชัดเจน

Elizabeth Reid (1991) กล่าวว่าผู้สื่อสารจะเกิดความรู้สึกสองอย่างที่อยู่ในสถานการณ์ที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร คือ ในสถานการณ์ที่สร้างความเป็นตัวตนในการสื่อสาร และการมีชีวิตอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง การสื่อสารที่มีผู้สื่อสารเข้ามาติดต่อสื่อสารได้หลายทิศทาง (Multiuser-Dimension, MUD) เป็นสภาพที่ไม่เกิดขึ้นจริง เป็นเพียงการสร้างภาพลวงตาเท่านั้น ลักษณะการสื่อสารแบบ MUD เป็นลักษณะที่ไม่ตายตัว และก็มีมักจะมีการนิยามกำหนดความหมายหลายครั้ง จะเห็นได้ว่าคนที่ติดต่อสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ จะมีลักษณะเป็น “Cyborgs” คือมีลักษณะเป็นสองส่วน ส่วนหนึ่งเป็นคนอีกส่วนเป็นเครื่องชนิด (part man, part machine) คือมีความหมายที่เป็นนัยนอกเหนือจาก



ความหมายปกติ นั่นคือ ส่วนแรกจะเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความรู้สึกของความเป็นคน แต่ส่วนที่สองจะเป็นการแสดงการจำลองรูปแบบความเป็นตัวคนที่เหมือนหุ่นยนต์ รูปแบบที่ปรากฏอยู่ในการสื่อสารทั้งหมด จะมีรูปแบบในการสร้างเป็นตัวเอง รูปแบบในการสร้างภาพ รวมทั้งรูปแบบการสร้างจินตนาการ โดยปราศจากร่างกายและปราศจากข้อจำกัดทางกายภาพในความเป็นจริง ผู้สื่อสารไม่มีข้อจำกัด มีความคิดจินตนาการ บุคคลที่สื่อสารใน MUD คิดว่าพวกเขามีการครอบครองสิ่งของต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นมียที่อยู่อาศัย ได้รับรู้กลิ่น การสัมผัสกับผู้ติดต่อสื่อสารคนอื่นได้ เปรียบเหมือนเทคโนโลยีเป็นผู้ประคองและออกแบบให้เป็นตัวกลาง ที่ทำให้เราสามารถผ่านระหว่างกายภาพและจินตนาการ เป็นตัวเชื่อมต่อระหว่างโลกของจินตนาการและโลกของวัตถุ

ในส่วนที่พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรู้สึกของความเป็นคนนั้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self Concept) เป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล และเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดตนเองออกเพื่อติดต่อกับผู้อื่น

#### 2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self Concept)

เป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล และเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดตนเองออกติดต่อกับผู้อื่น การมองย้อนตนเอง สรุปว่าตนเองเป็นคนอย่างไร จะช่วยให้เรารู้จักตนเองได้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นการปูแนวทางให้เราสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้ และเปิดตนเองออกเพื่อติดต่อกับผู้อื่นได้ดีขึ้น

คนบางคนมีพื้นฐานที่เอื้อต่อการเปิดตนเองออกสู่การติดต่อกับผู้อื่น เช่น ธรรมชาติเป็นคนรักเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน พร้อมจะเข้าใจและให้อภัยผู้อื่น อยากรมีเพื่อน ชอบแลกเปลี่ยนเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น เป็นต้น บุคลิกภาพดังกล่าวเป็นลักษณะที่จะนำไปสู่การเปิดตัวเองออกสู่การติดต่อกับผู้อื่นได้ง่าย ในทางกลับกัน หากเป็นคนที่มีนิสัยชอบเก็บตัว ไม่ชอบเสวนากับคนแปลกหน้า ไม่ชอบพูด ไม่ชอบสิ่งสมัยใหม่ ชอบอยู่กับเพื่อนฝูงที่ตนคุ้นเคย ลักษณะเหล่านี้เป็นลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการเปิดตนเองออกสู่การสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งแนวทางในการปรับปรุงที่จะเปิดตนเอง

ในการสื่อสารกับผู้อื่น มี 4 แนวทาง ดังนี้

1. การรู้ตนเอง (Self - Awareness)
  2. การยอมรับตนเอง (Self - Acceptance)
  3. การรู้จักตนเอง (Self - Actualization)
  4. การเปิดเผยตน (Self - Disclosure)
- ซึ่งผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงรายละเอียดของแต่ละแนวคิดดังนี้

#### 2.4.1.1 การรู้ตนเอง (Self - Awareness)

ในการที่คนเรารู้จักตนเองว่าเป็นคนอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นการคิดเข้าข้างตนเองหรือบางคนที่มีนิสัยถ่อมตน การมองตนเองว่าจะสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริงต่างก็มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสิ้น เพราะแนวคิดเกี่ยวกับตนเองและการรู้จักตนเองเป็นพื้นฐานในการเปิดเผยตนออกสู่การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การเปิดเผยตนออกเพื่อติดต่อกับผู้อื่น อาจทำให้เราเปลี่ยนความคิดที่เคยมีเกี่ยวกับตนเองไปในทางที่ไม่พึงปรารถนาได้เช่นกัน

#### 2.4.1.2 การยอมรับตนเอง (Self - Acceptance)

การที่คนเรารู้ตัวตนเองว่าเป็นคนอย่างไร คือมีแนวคิดเกี่ยวกับตนเองเกิดขึ้น ทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ซึ่งในการรับรู้นี้ช่วยให้เราสามารถแยกแยะได้ว่าอะไรเป็นลักษณะที่ดี อะไรเป็นลักษณะที่ไม่ดี ถ้าดีควรรักษาไว้ ส่วนที่ไม่ดีควรยกเลิกเสียหรือหาทางปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น คนเราจะสร้างแนวคิดเกี่ยวกับตนเองขึ้นได้ต้องอาศัยเวลาและการสะสมทางการสื่อสารเป็นเวลานาน และกว่าเราจะมองตนเองได้อย่างถูกต้องตรงกับความเป็นจริง กว่าจะทำใจให้เปิดได้ กว่าจะหาวิธีการ และกว่าจะใช้ทักษะและความสามารถในการปรับปรุงข้อบกพร่องของตนได้อย่างที่ตนมองเห็นและต้องการจะปรับปรุงนับเป็นเรื่องยากยิ่งไปกว่านั้นคนเราต้องดำเนินชีวิตอยู่ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงมากมาย ที่อาจจะนำปัญหาซึ่งเป็นที่มาของความขัดแย้งระหว่างเรากับสภาพแวดล้อม เพราะฉะนั้นการรับรู้ในธรรมชาติและเงื่อนไขต่าง ๆ และยอมรับในข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวเราเป็นบันได

เบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การสร้างลักษณะอย่างอื่น ที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลของเราให้ดีขึ้นต่อไป

#### 2.4.1.3 การรู้จักตนเอง (Self - Actualization)

การรู้จักตนเองเป็นผลมาจากการรู้ตนเองและการยอมรับตนเอง การรู้จักตนเองเป็นทางไปสู่ความพร้อมที่จะผลักดันตนเองให้ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ในอุดมคติ ในทางการสื่อสารระหว่างบุคคลถือหลักว่า ถ้าจะให้การสื่อสารดี มีประสิทธิภาพ ควรให้การสื่อสารนั้นเกิดจากความต้องการของผู้สื่อสารเอง และการมุ่งหวังผลจากการสื่อสารก็ควรมาจากการมุ่งหวังของผู้ที่ร่วมอยู่ในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล คนที่รู้จักตนเองมักจะรู้จักความสามารถหรือพลังของตนด้วย โดยรู้ตนเองว่าตนเองสามารถทำอะไรได้ อะไรที่ทำได้ อะไรควร อะไรไม่ควร คนที่รู้จักตนเองมีลักษณะที่สำคัญ 3 อย่าง คือ

#### 2.4.1.4 การเปิดตน (Self - Disclosure)

การเปิดตนเองของผู้สื่อสารในการสื่อสารระหว่างบุคคล ช่วยให้เราสื่อสารกันได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะว่าการเปิดเผยตัวเองเกี่ยวเนื่องกับการเปิดเผยความรู้สึก ซึ่งอาจเริ่มต้นที่กล้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่คุณกำลังสื่อสารอยู่ นอกจากนี้การเปิดเผยตนยังช่วยให้คู่สื่อสารรู้จักกันดีขึ้น ความคุ้นเคยระหว่างคู่สื่อสารเป็นปัจจัยชักจูงให้มีการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น ช่วยขยายแวกดวงของการสื่อสารระหว่างบุคคลให้กว้างขึ้น เปิดโอกาสให้การสื่อสารดำเนินไปด้วยพื้นฐานของความถูกต้องและเป็นจริงมากขึ้น

นอกจากแนวคิดเกี่ยวกับตนเองแล้ว ผู้วิจัยยังได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และความเห็น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคลในฐานะเป็นปัจจัยรากฐานของพฤติกรรมในการสื่อสาร

#### 2.4.2 ทัศนคติ

ทัศนคติที่มีลักษณะที่อาจมีผลต่อการสื่อสารที่ควรทราบมี 4 แบบ คือ

### 1. ทิศทาง (Direction)

ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ทิศทาง คือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และเป็นกลาง ในการสื่อสารระหว่างบุคคล การที่เรารู้ทัศนคติของคู่สื่อสารจะช่วยให้เราสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่รู้ว่าคู่สื่อสารมีความคิดอย่างไรในเรื่องที่จะสื่อสารกันจะช่วยให้เราสื่อสารกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะช่วยให้เรารู้ว่า เราควรจะเริ่มสนทนาอย่างไรจึงจะเหมาะสม จะดำเนินการสนทนาอย่างไร และจบการสนทนาของเราอย่างไร

### 2. ระดับความมากน้อย (Intensity)

การที่เรารู้ว่าคู่สื่อสารของเรามีทัศนคติโน้มไปในทางใด ในระดับมากน้อยเพียงใด จะช่วยให้เราหาได้ว่าโอกาสที่เราจะทำให้คู่สื่อสารคิดตรงกับเราหรือทำในสิ่งที่เราต้องการมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

### 3. ความสำคัญ (Sallence)

ความสำคัญของทัศนคติตามที่ผู้รับสารรับรู้

### 4. ความจำแนกเป็นทัศนคติย่อย (Differentiation)

ทัศนคติอาจแตกต่างกันในแง่ความมากน้อยของทัศนคติที่หมุนอยู่เบื้องหลัง

#### 2.4.3 ความเชื่อ

ความเชื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบด้านความรู้ ความเชื่อ เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ ตัวอย่างเช่น เชื่อว่าเราเป็นคนเรียนไม่เก่ง ไม่มีความสามารถทัดเทียมผู้อื่นในสังคม ครอบครัวยุคใหม่

เรายากจน พ่อแม่ไม่รักไม่เอาใจใส่เรา ทำให้เรามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง ต่อครอบครัว และอาจต่อสังคมด้วย ในทางตรงกันข้าม ทัศนคติอาจมีผลต่อความเชื่อได้ เช่น เมื่อบางคนมีพฤติกรรมที่เราไม่พอใจหลายครั้ง เราอาจเริ่มเชื่อว่าคนนี้เป็นคนไม่ดี

#### 2.4.4 ค่านิยม

ค่านิยมเป็นเรื่องของความสำคัญมากกว่าข้อเท็จจริง ค่านิยมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดมาตรฐาน หรือเกณฑ์วัดที่ใช้เป็นแนวทางของการกระทำหรือทัศนคติ การเปรียบเทียบการประเมินและแม้แต่เหตุผลเกี่ยวกับตนเองต่อผู้อื่น เมื่อทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องหนึ่งเรื่องใดเริ่มรวมกันขึ้นเป็นโครงสร้างระบบค่านิยม (value system) ก็เกิดขึ้น ในทางตรงกันข้าม ระบบค่านิยมอาจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติขึ้นได้เช่นกัน เช่น ระบบค่านิยมของคนไทยยึดถือในการเคารพพ่อแม่ ทำให้คนส่วนใหญ่มองพ่อแม่ในแง่ที่ดี ไม่ขัดใจพ่อแม่ ช่วยเหลือหรือปรนนิบัติพ่อแม่เท่าที่จำเป็น เป็นต้น

#### 2.4.5 ความเห็น

เป็นการแสดงออกของทัศนคติและค่านิยม การแสดงความเห็นเป็นโอกาสของคนเรา ในการแสดงประสบการณ์ภายในออกสู่ภายนอก ความเห็นเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ และเป็นเครื่องแสดงถึงแนวโน้มของทัศนคติที่อยู่เบื้องหลังและทัศนคติที่ตามมาด้วยความเห็นนั้น

จากกรอบแนวคิดด้านจิตวิทยาซึ่งเป็นปัจจัยรากฐานของพฤติกรรมการสื่อสาร จะเห็นได้ว่าในการสื่อสารในห้องสนทนาจะมีทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และความเห็นที่คล้ายคลึงกัน ดังจะเห็นได้จากประเภทของห้องต่าง ๆ ซึ่งแบ่งตามทัศนคติ ความชอบ ค่านิยม ตัวอย่างเช่น ห้องเชียงใหม่ ห้องวิทยวาน ห้องความรัก จะเปิดโอกาสให้ผู้สนทนาเลือกตามความพอใจ และผลของการสื่อสารจะเป็นไปอย่างมิตรภาพ มากกว่าความขัดแย้ง เนื่องจากคู่สื่อสารมักจะพยายามวางแนวคิด และแนวทางของทัศนคติให้คู่สื่อสารพอใจ เห็นดีด้วย ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวทำให้เราสามารถนำมาวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยในการแสดงออกของพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สนทนาในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

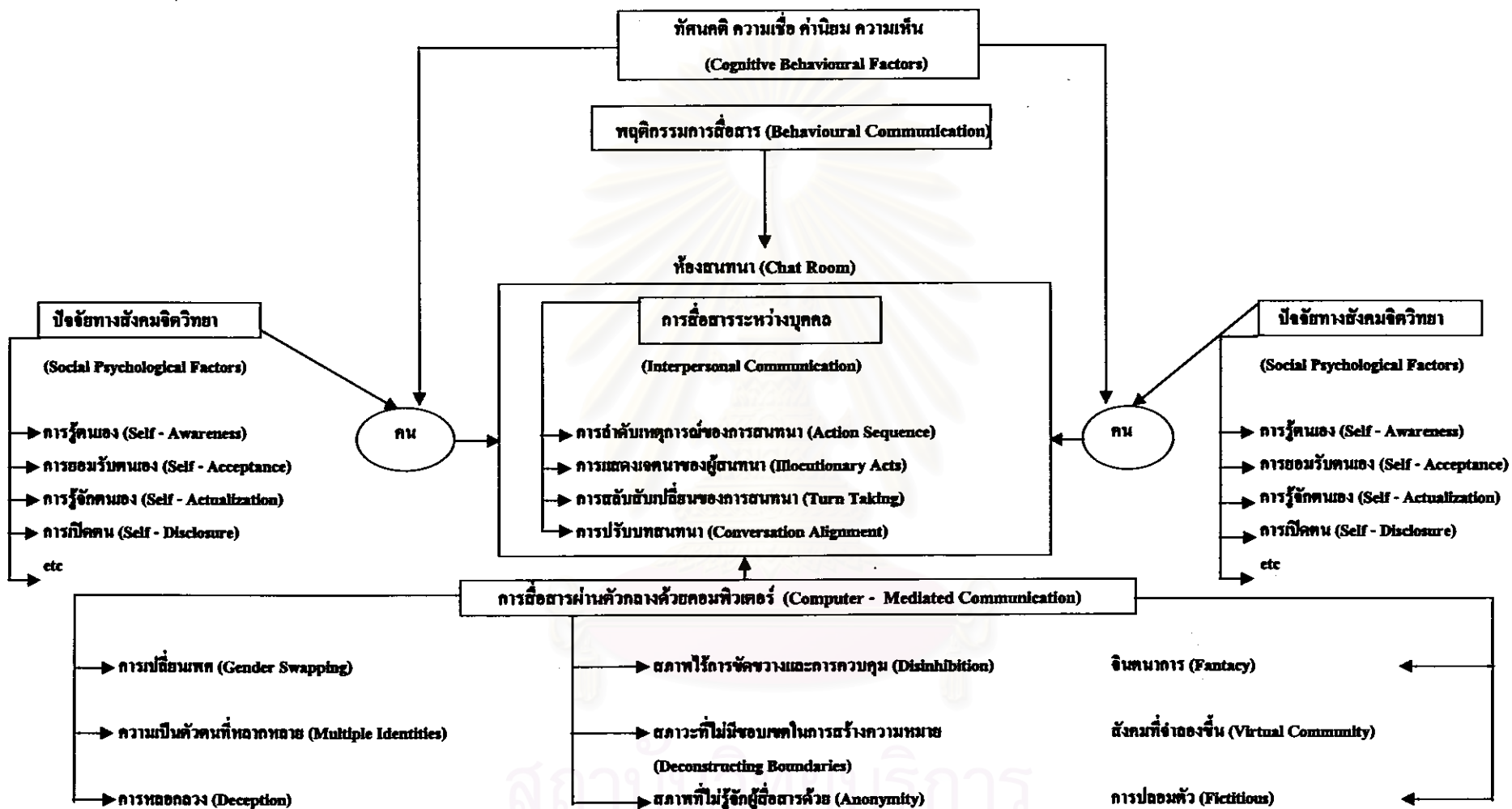
### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

J. Michael Jaffe, Young - Eum Lee, Li - Ning Huang, and Hayg Oshagan (1993) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “Gender, Pseudonyms, and CMC : Masking Identities and Baring Souls” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การใช้นามแฝงบนพื้นฐานความแตกต่างทางเพศในสภาพการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีวิธีการศึกษา โดยใช้กระบวนการศึกษาด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จะศึกษาโดยบันทึกรูปแบบการศึกษาของ Two Computer – Mediated Conference และกำหนดเป็นรหัสรูปแบบการแสดงออกของพฤติกรรม โดยทำเป็น coding sheet ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยพบว่า ในการใช้นามแฝงนั้น

1. มีการใช้นามแฝงมากกว่าใช้ชื่อจริงในสภาพการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์
2. เพศหญิงมีแนวโน้มปิดบังเพศของตนเองโดยเลือกการใช้นามแฝงมากกว่าเพศชาย
3. เพศหญิงจะมีรูปแบบในการสื่อสารที่มีลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทางสังคมมากกว่าเพศชาย

งานวิจัยดังกล่าวสัมพันธ์กับการศึกษาเรื่อง รูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกในการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ คือ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงมีการใช้นามแฝงคือเป็นการปลอมชื่อและไม่เปิดเผยเพศของตนเองในการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภูมิที่ 2.3

กรอบแนวคิดในการศึกษาหรือรูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

(CONCEPTUAL FRAMEWORK)