

เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

Information Technologies and Social Changes

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ วิเศษสิงห์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร Convergence เป็นปรากฏการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมอย่างคาดไม่ถึง โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านการใช้ภาษาเขียน (Texting) เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารถูกใช้เพื่อการกระชับความสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์กับคนแปลกหน้าเป็นปรากฏการณ์ปกติของสังคมปัจจุบัน ซึ่งคู่สื่อสารจะพยายามโน้มน้าวให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันด้วยการเลือกใช้ภาษาที่คล้ายตามกันเพื่อให้เกิดการยอมรับ (Communication Accommodation Theory) พร้อมทั้งสร้างบุคลิกของตนเองให้น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ (Classical Rhetorical Theory) ดังนั้นผู้สร้างความสัมพันธ์กับคนแปลกหน้าผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารต้องรู้เท่าทัน (Literate) ว่าบางคนใช้วิธีการเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) ด้วยข้อมูลที่จริงหรือไม่ไม่ทราบแต่เพื่อหลอกล่อให้อีกฝ่ายเปิดเผยข้อมูลในประเด็นเดียวกันออกมา นอกจากนั้นด้วยความอ่อนแอทางสังคมครอบครัว ทำให้คนรุ่นใหม่เปิดรับวิธีการสื่อสารและการแสดงออกพฤติกรรมทางสังคมที่ไหลเข้าจากต่างวัฒนธรรมที่ผิดเพี้ยนไปจากบรรทัดฐานทางสังคมไทย ทำให้เกิดการรับรู้พฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ว่าขาดมารยาททางสังคม นอกจากนั้นเทคโนโลยีการสื่อสารยุคใหม่ยังทำให้ความเป็นมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมเปลี่ยนแปลงไป คนยุคใหม่นิยมที่จะปลีกตัวไปสื่อสารผ่านเทคโนโลยีกับคนแปลกหน้ามากกว่าการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคมจริง

Abstract

Beyond expectation of the inventors, communication through technologies in the convergence era causes tremendous changes in society. Communication technologies were invented for educational and business purposes. However, communication technologies have deviated to become the channel of strengthening relationships between acquaintances and creating relationships between strangers. Texting communication between strangers is a new phenomenon in society that users should be aware of the manipulation of language to create factual information. With the application of the Communication Accommodation Theory and Classical Rhetorical Theory, languages are used to create positive characteristics to gain the acceptance of the other parties. The user therefore should be media literate in order to realize the intention of the others' self-disclosure technique which may be manipulated by one party to acquire information of the others. Besides that several communication technology communicators, especially mobile phone users, are criticized for their poor social manner, due to their lack of proper etiquette in technology use. Furthermore, the convergence communication technologies are criticized for dehumanizing the users because the users tend to isolate themselves to chat with strangers in the virtual world more than interacting with people in society.

Communication Mediated Communication (CMC) เป็นกระบวนการการสื่อสารที่อธิบายถึงรูปแบบการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีที่ได้รับความสนใจสูงในช่วงทศวรรษ 1980 เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลประเภทไม่เห็นหน้า (non face-to-face communication) ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เปิดโอกาสให้การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ ที่ไหนก็ได้ ถึงแม้ฝ่ายผู้รับสารจะไม่ได้เปิดเครื่อง แต่ผู้ส่งสารก็ยังสามารถส่งข้อมูลไปถึงได้ และเมื่อผู้ใช้เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะได้รับข้อความพร้อมกับตอบกลับได้ทันที ทำให้การสื่อสาร

เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วและต่อเนื่อง พร้อมทั้งยังสามารถส่งต่อข้อความที่แนบมาให้ขยายไปในวงกว้างได้อย่างรวดเร็ว แต่นั่นเป็นเพียงการสื่อสารผ่านข้อความ (Texting) เท่านั้น มาปัจจุบัน CMC มีหลากหลายรูปแบบเมื่อองค์กรธุรกิจการสื่อสาร เช่น Hotmail.com, Facebook.com, Hi5.com, Skype, myspace.com และอื่นๆ ฯลฯ ทำให้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีมีลักษณะของการสื่อสารประเภทเห็นหน้า (Face-to-face communication) ขึ้นเนื่องจากมี application ที่เปิดโอกาสให้ผู้สื่อสารสามารถส่งข้อมูลได้ทั้งผ่านภาพ (Video) และเสียง (VOIP: Voice Over Internet Protocol) ต่อมาเมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคสังคมข่าวสาร เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technologies) ได้พัฒนาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Communication Technologies) โดยมีวัตถุประสงค์ให้เป็นเครื่องมือในการรับส่งข้อมูล ค้นคว้าข้อมูลได้ และเป็นข้อมูลที่มีลักษณะของมัลติมีเดีย คือมีทั้งภาพ (Video) เสียง (Audio) และ ตัวอักษร (Text) ได้อย่างสะดวกผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกพัฒนาให้มีลักษณะของความเป็น Convergence

Convergence เป็นการรวมเอาเทคโนโลยีหลายๆ อย่างมาไว้ในเทคโนโลยีหนึ่งเดียว เช่น ในโทรศัพท์ระบบพกพา (ต่อไปผู้เขียนจะใช้คำว่าโทรศัพท์มือถือแทน เพื่อความเข้าใจที่ง่ายขึ้น) หนึ่งเครื่องมีทั้งระบบคอมพิวเตอร์ ระบบโทรศัพท์ ระบบ pager ระบบการบันทึกภาพและเสียงผ่านกล้องถ่ายภาพและกล้องวิดีโอ และ application ที่ให้ความบันเทิงในหลากหลายรูปแบบ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานได้สื่อสารในลักษณะของ Multimedia ได้จากทุกที่ ทุกเวลา ปัจจุบันมีการพัฒนารวมเอาเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์เข้าไปด้วยยิ่งทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกวันนี้มีความพร้อมสำหรับการเป็นเครื่องมือสื่อสารมากขึ้น ประกอบกับการพัฒนาทางด้านระบบดิจิทัล (Digitization) ทำให้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีมีคุณภาพ และรับส่งข้อมูลได้รวดเร็วมากขึ้นจนเป็นการ streaming สัญญาณแทนการ download สัญญาณ และพัฒนามาให้เป็นช่องทางสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสร้างความสัมพันธ์ในสังคม

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในสังคมพลิกผันไปอย่างที่ไม่รู้เท่าทันเทคโนโลยี ต้องตะลึงระคนด้วยความตระหนก ซึ่งการพลิกผันของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นสิ่งที่ผู้คิดค้นมองล่วงหน้าไว้เลยเช่นกัน ผู้คิดค้นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีวัตถุประสงค์

เพียงเพื่อใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณตัวเลขจำนวนมหาศาลและมีวิธีการคำนวณที่สลับซับซ้อน และมีศักยภาพในการเก็บข้อมูลนั้นไว้พร้อมสำหรับการเรียกใช้เมื่อใดก็ได้ แต่เมื่อมีผู้ต้องการใช้ข้อมูลนั้นร่วมกันจากหลายสถาบันทำให้ระบบการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเกิดขึ้นก่อนที่พัฒนามาเป็นระบบอินเทอร์เน็ตในเวลาต่อมา และเพื่อให้การเรียกใช้ข้อมูลเหล่านั้นสะดวกรวดเร็วมมากขึ้นระบบเชื่อมต่อก็ได้รับการพัฒนาให้กลายเป็นระบบทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) เพื่อความสะดวกในการศึกษาและค้นคว้าข้อมูลของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการทั้งหลาย (Sawyer, Hutchinson & Williams, 1999) แต่จากการสำรวจในหลายประเทศพบว่าปัจจุบันจำนวนของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงขึ้นมาก และผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป (“ข้อมูลผู้”, 2553) รวมทั้งผู้ใช้คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือส่วนใหญ่ในประเทศไทยก็เป็นประชาชนทั่วไปเช่นกันและเป็นกลุ่มที่มีอายุไม่มากนัก จากการสำรวจของสถาบันวิจัยแห่งชาติในปี พ.ศ. 2550 พบว่าประชาชนไทยอายุ 6 ปีขึ้นไปมีคอมพิวเตอร์ใช้ 16.04 ล้านคน และมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 9.32 ล้านคน กลุ่มที่ใช้คอมพิวเตอร์ปริมาณสูงสุดเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 6-14 ปีถึงร้อยละ 61.1 และจำนวนของผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวในปี พ.ศ. 2552 เมื่อผลจากการสำรวจของ NECTEC พบว่าจำนวนของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็น 18.3 ล้านคน และกลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 15-24 ปี (“Scribe Book 4_2”, ม.ป.ป.)

มีเพียงจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเท่านั้นที่เพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัว จำนวนของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือก็เพิ่มขึ้นมากจาก 16.54 ล้านคนในปี พ.ศ. 2547 มาเป็น 28.29 ล้านคนในปี พ.ศ. 2550 (“สรุปผล”, 2552) และจากการสำรวจในปี พ.ศ. 2553 พบว่าหมายเลขโทรศัพท์ที่เปิดตัวใหม่ในต้นปีมีถึงประมาณ 78 ล้านเลขหมาย (“ครึ่งปีแรก”, 2553) และแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการพัฒนาด้านเครือข่ายการสื่อสารระบบไร้สายของประเทศกำลังได้รับพัฒนาอย่างรวดเร็วให้การรับส่งสัญญาณครอบคลุมพื้นที่ได้กว้างขึ้น ซึ่งการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่อุตสาหกรรมโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone industry) คาดหวังไว้เช่นกันว่าประชาชนทั่วไปจะให้ความนิยมกับโทรศัพท์มือถือมากขนาดนี้ เนื่องจากการคิดค้นโทรศัพท์มือถือในช่วงกลางทศวรรษที่ 1980 มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักธุรกิจระดับสูงที่ต้องเดินทางทำธุรกิจรอบโลกได้ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารทำการตัดสินใจในเชิงธุรกิจได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่ว่าจะอยู่ ณ ที่ใดบนพื้นโลก เช่น โทรศัพท์มือถือระบบ Iridium ซึ่งบุคคลที่อุตสาหกรรมโทรศัพท์มือถือมองเห็นว่าจะเป็นกลุ่มผู้ใช้เป้า

หมายเหตุคือ เจ้าพ่อทางธุรกิจผู้สูงอายุ แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน อุตสาหกรรมโทรศัพท์มือถือต้องเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายทางธุรกิจไปยังกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุน้อยทันที เนื่องจากโทรศัพท์ถูกใช้เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ในสังคมมากกว่าเพื่อใช้ด้วยเหตุผลทางธุรกิจ ซึ่งมีนักวิชาการได้วิจารณ์ถึงความผิดพลาดของการมองการณ์ไกลของอุตสาหกรรมโทรศัพท์มือถือที่มุ่งไปเพียงด้านธุรกิจเพียงอย่างเดียวว่า สิ่งแรกที่มีมนุษย์เป็น คือ สัตว์สังคม ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ (Duck, 2007) ดังนั้นจึงไม่น่าแปลกใจที่เมื่อเวลาผ่านไปโทรศัพท์มือถือจึงกลายเป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของผู้ใช้ทั่วไปโดยไม่จำกัดเพศ และวัย

แต่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ของคนในสังคมได้ทำให้หลายๆ อย่างในสังคมเปลี่ยนไปตามหลักของสังคมศาสตร์เมื่อองค์ประกอบหนึ่งของสังคมเปลี่ยนไปย่อมส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่นๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เทคโนโลยีและการเป็นสังคมเป็นของคู่กันมาตั้งแต่อดีตกาล การพัฒนาทางสังคมและการพัฒนาของเทคโนโลยีก็ไปคู่กันจนแยกไม่ออกว่าสิ่งใดพัฒนาไปแล้วทำให้อีกสิ่งหนึ่งเปลี่ยนไป เปรียบเสมือนกรณีของไก่กับไข่ว่าใครเกิดก่อนกัน เนื่องจากในบางกรณีสังคมที่ก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปทำให้เทคโนโลยีต้องพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม แต่เมื่อเทคโนโลยีได้พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปก็ทำให้สังคมจำเป็นต้องพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้กับการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ เป็นผลกระทบซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องไม่มีหยุดยั้ง สังเกตได้จากเปลี่ยนแปลงทางสังคมในประเทศไทย เมื่อพยายามมีการเปลี่ยนแปลงประเทศจากสังคมเกษตรกรรมมาเป็นสังคมอุตสาหกรรม ส่งผลให้สถาบันหลักต่างๆ ทางสังคมต้องเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นปัจจัยหลักในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ การพัฒนาทางเครื่องยন্ত্রและเทคโนโลยีทำให้สถาบันทางศาสนา ลักษณะของเมือง ระบบการศึกษา และวิถีชีวิต ตลอดจนสังคมที่เล็กที่สุดคือครอบครัวเปลี่ยนไป ครอบครัวไทยจากที่เคยเป็นครอบครัวขยาย (Extended family) ที่มีคนหลายๆ รุ่นอยู่รวมกัน ตั้งแต่ปู่ ย่า พ่อ แม่ ลูก ป้า น้า อา และหลาน อยู่ภายใต้หลังคาเดียวกัน มีการสั่งสอนวิชาความรู้ อาชีพ วัฒนธรรม ประเพณี และบรรทัดฐานทางสังคม (Enculturation) อยู่ในครอบครัว ต้องกลายเป็นสังคมเดี่ยว (Nuclear family) ที่ประกอบไปด้วยพ่อ แม่ และลูก แยกตัวออกมาสร้างเนื้อสร้างตัวต่างหากตามเมืองที่เติบโตอย่างรวดเร็วขยายตัวออกไปเป็นเมืองใหญ่ ศาสนาไม่เป็นที่ยึดเหนี่ยวทางสังคมอีกต่อไป ระบบการศึกษาก็นับเป็นการส่งเสริมอาชีพ มีหน้าที่หลักคือผลิตแรงงานเข้าสู่ระบบการทำงาน

เพื่อเงินเดือน สังคมขาดความเป็นกลุ่มก้อน (Collectivism) ต่างคนต่างทำมาหากินจนขาดการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) สูงขึ้น

เมื่อความเป็นปัจเจกบุคคลสูงขึ้น เทคโนโลยีจำเป็นต้องพัฒนาก้าวไปเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมเพื่อเป็นเครื่องช่วยผ่อนเบาภาระความรับผิดชอบในการดำรงชีวิต ตลอดจนการสร้างความบันเทิงให้กับตนเองของคนในครอบครัวเดี่ยว โดยที่ไม่ต้องเข้าร่วมสังคมคนหมู่มาก ทำให้การดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยการพึ่งตนเองและเทคโนโลยีเท่านั้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็วเอื้ออำนวยให้ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องเดินทางออกนอกบ้านมากนักเพื่อจับจ่ายใช้สอย เนื่องจากสามารถทำธุรกรรมหลายๆ อย่างผ่านระบบสารสนเทศได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

นอกจากนั้นเมื่อสังคมโลกพัฒนาเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ที่การติดต่อสื่อสารและการเดินทางไปมาหาสู่ การอพยพย้ายถิ่นฐานทำได้สะดวกรวดเร็ว ทำให้คนในโลกจำนวนมากรวมทั้งคนไทยมีถิ่นอาศัยไม่แน่นอน ขึ้นอยู่ว่าตั้งใจทำมาหากินที่ไหน บางคนย้ายเมืองเนื่องจากมีโอกาสในการทำมาหากินดีกว่า บางคนอพยพย้ายไปตั้งรกรากทำมาหากินต่างประเทศ ทำให้เทคโนโลยีการสื่อสารกลายเป็นปัจจัยหลักในการเชื่อมความสัมพันธ์ของการคนที่อยู่ห่างกัน และได้รับการพัฒนาจนทำให้เกิดการสื่อสารในโลกไร้พรมแดนขึ้นมา

ในช่วงต้นของยุคโลกไร้พรมแดนมีการวิพากษ์วิจารณ์ว่าปรากฏการณ์ของการไร้พรมแดนของแต่ละประเทศเช่นนี้ทำให้การไหลของข้อมูลข่าวสารจากประเทศที่มีอำนาจมากกว่าไปยังประเทศที่ด้อยกว่าอาจทำให้วัฒนธรรม ประเพณี ตลอดจนภาษาท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป หรือจนถึงขั้นบางอย่างสูญหายไป Marshall McLuhan ได้ศึกษาและเรียกปรากฏการณ์ที่ไหลของข้อมูลข่าวสารจากประเทศมหาอำนาจไปยังประเทศที่ด้อยกว่าว่า "Global Village" หมายความว่าโลกทั้งโลกเปรียบเสมือนเป็นหมู่บ้านหนึ่งหมู่บ้าน เนื่องจากทุกประเทศมีลักษณะทางความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตเหมือนกัน แต่เน้นเป็นการศึกษาการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนหลักๆ เช่น โทรทัศน์ (Infante, Rancer, & Womack, 1993) ถึงแม้ว่าโลกทั้งใบไม่ได้กลายเป็นหมู่บ้านเดียวดังที่ Marshall McLuhan ได้ตั้งสมมุติฐานไว้ แต่การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมในหลายๆ มิติของประเทศก็เกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในประเทศไทย และเมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร (Information age) การไหลของข้อมูลข่าวสารยิ่งมีเสรีมากขึ้น และก่อให้เกิดการสร้างสังคมออนไลน์ (Online community) หรือสังคมเสมือนจริง (Virtual community) ขึ้นมา

ซึ่งสมาชิกในสังคมออนไลน์มักมีการรับรู้ของความเสมือนจริงของการปฏิสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ขึ้นระหว่างสมาชิกกันเอง ไม่แตกต่างจากการมีปฏิสัมพันธ์ในโลกแห่งความเป็นจริง เกมยังสะดวก และรวดเร็วกว่า ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่ม การสื่อสารองค์กร การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และการสื่อสารมวลชน แต่หากพิจารณาให้ดี ความสัมพันธ์ที่เกิดผ่านระบบออนไลน์จะแตกต่างจากความสัมพันธ์ในโลกแห่งความเป็นจริง ที่ความลึกซึ้ง (Intimacy) ของความสัมพันธ์ของคนในสังคมออนไลน์เกิดขึ้นได้ยากกว่า (Duck, 2007)

นักวิชาการพบว่าการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับลึกซึ่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นไปได้ยาก หลายคนอาจอ้างภาพยนตร์ "You've Got Mail" ที่โด่งดังหรือคู่สมรสหลายคู่เกิดจากการสื่อสารผ่านระบบ E-mail แต่มีจำนวนเท่าใดที่ประสบความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งผ่านระบบ e-mail เพียงอย่างเดียว การสร้างความสัมพันธ์ของคนแปลกหน้าสองคน ต้องใช้เวลาในการศึกษาหาข้อมูลด้วยการเปิดเผยตนเองทีละเล็กละน้อย (Self-disclosure) เพื่อหวังจะได้ข้อมูลในประเด็นเดียวกันจากคู่สื่อสาร ดังที่ Altman, I., & Taylor, D. (1973) อธิบายไว้ใน Social Penetration Theory ว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเปรียบเสมือนการปอกหัวหอมที่จะต้องลอกออกทีละชั้นๆ จนกว่าจะถึงแกนในของหัวหอม ซึ่งต้องใช้เวลากว่าที่ความสัมพันธ์ระดับลึกซึ่งจะเกิดขึ้น คู่สื่อสารต้องศึกษาหาข้อมูลของกันและกันเริ่มจากข้อมูลภายนอก และลึกลงเรื่อยๆ จนถึงความรู้สึกนึกคิด และความเป็นตัวตนที่แท้จริงของแต่ละฝ่าย แต่การสื่อสารด้วยตัวอักษร (Texting) เป็นสำคัญผ่านเทคโนโลยีนั้นเป็นการยากที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ลึกซึ้งขึ้นได้ เนื่องจากในการสื่อสารผ่านระบบ e-mail, SMS หรือ ระบบ Instant Messaging (IM) ที่กำลังเป็นที่นิยมอยู่ขณะนี้ ความสัมพันธ์มักเกิดจากการจูงใจสร้างขึ้นมาโดยการเลือกใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาที่สามารถโน้มน้าวใจให้ฝ่ายตรงข้ามยอมรับการมีปฏิสัมพันธ์และต้องการสานความสัมพันธ์ ดังที่ Giles และ Wiemann (1987) อธิบายไว้ในทฤษฎี Communication Accommodation Theory ว่า ในช่วงเริ่มต้นที่คู่สื่อสารต้องการสร้างการยอมรับในความสัมพันธ์ คู่สื่อสารจะพยายามใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่เอื้ออาหารและคล้ายตามซึ่งกันและกัน (Convergence) เพื่อสร้างความรู้ของความเป็นพวกเดียวกันให้เกิดขึ้น แต่เมื่อต้องการตัดความสัมพันธ์คู่สื่อสารก็จะเลือกให้วัจนภาษาและอวัจนภาษาที่บั่นทอนความรู้ลึกซึ่งกันและกัน (Divergence) ในชีวิตจริงหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจหรือไม่ต้องการการปฏิสัมพันธ์อีกต่อไปก็ต้องใช้เวลา

ในการสื่อสารเพื่อทำลายการปฏิสัมพันธ์และทำลายความสัมพันธ์ แต่ใช้สังคมออนไลน์ทำได้ง่ายมากเพียงคลิก mouse ไปที่คำสั่ง "ลบ" หรือ "Delete" เพียงครั้งเดียวการปฏิสัมพันธ์ก็จบลง พร้อมทั้งอดีตของคนคนนั้นก็ถูกลบหายไปหมด และยังสามารถ Block ไม่ให้ผู้นั้นเข้ามายุ่งเกี่ยวกับเราได้ตลอดไป ทำให้ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะนี้ขาดความเป็นมนุษย์ที่ไม่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ไม่ทำความเข้าใจกับผลกระทบที่เกิดจากการกระทำของตนเองว่าอีกฝ่ายจะรู้สึกอย่างไร

อย่างไรก็ตามการเข้าสังคมออนไลน์ก็เชื่อว่าจะมีผลกระทบต่อด้านลบ หรือสร้างผลเสียให้เกิดขึ้นกับสังคมเพียงอย่างเดียว หากผู้ใช้รู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีศักยภาพในการใช้เพื่อการสร้างประโยชน์ให้กับตนเองและสังคม การสื่อสารในสังคมออนไลน์สามารถสร้างสรรค์ (Create) ผลงานหรือธุรกิจที่สร้างประโยชน์ให้กับตนเองทั้งในเชิงพาณิชย์และสังคมได้ และยังสามารถใช้การสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์เพื่อการร่วมมือร่วมใจ (Collaborate) ทำสิ่งดีๆ ให้กับสังคมและธุรกิจ เช่นการร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาสังคมหรือการทำงานร่วมกันของคนที่อยู่ห่างไกลกัน ตลอดจนการใช้สังคมออนไลน์เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติ (Cause action) ขึ้นได้ ดังเช่นที่ชาวอียิปต์ได้ใช้เพื่อรวบรวมกำลังของประชาชนผ่านสังคมออนไลน์ต่อสู้กับอำนาจเผด็จการของรัฐบาลจนสำเร็จมาแล้ว

เทคโนโลยีสารสนเทศและความเสื่อมของสังคม (Information Technologies and Deterioration of Society)

สังคมมนุษย์เกิดจากการรวมตัวเป็นกลุ่มก้อนของคนที่มีกรอบทางวัฒนธรรมเดียวกัน มีการปฏิสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด (สุพัตรา สุภาพ, 2529) ซึ่งการที่จะให้สังคมยั่งยืนได้การถ่ายทอดสั่งสอนวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม จากรุ่นสู่รุ่น (Enculturation) ตลอดจนถึงการทำบรมสั่งสอนพฤติกรรมที่ดีทางสังคมด้วยการทำตัวเป็นแบบอย่าง (Socialization) แก่คนรุ่นใหม่ที่กำลังก้าวเข้าสู่สังคม แต่ด้วยความเปลี่ยนแปลงทางสังคมในระบบอุตสาหกรรม ทำความสัมพันธ์ภายในครอบครัวอ่อนแอ เนื่องจากการที่สมาชิกของครอบครัวเดี่ยวต้องกระจายออกไปแสวงหาโอกาสในการทำมาหากินของแต่ละคน หมดโอกาสของการถ่ายทอดข้อมูลความรู้จากรุ่นสู่รุ่น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งข้อมูลความรู้สำหรับคนรุ่นใหม่ และในแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทำได้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศเต็มไปด้วยข้อมูลจากหลากหลายวัฒนธรรมที่เปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ได้เรียนรู้ (Acculturation) คนรุ่นใหม่จึงมีขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรม

ทางสังคมที่เบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐานเดิม ทำให้ถูกมองว่าคนไม่มีมารยาทสังคม ดังที่วรากรณ์ สามโกเศศ (2552) ได้กล่าวถึงมารยาทการใช้โทรศัพท์มือถือว่า คนในปัจจุบันใช้โทรศัพท์มือถืออย่างไม่รู้จักกาลเทศะ ไม่ว่าจะอยู่ในที่ประชุมหรือที่สาธารณะ ที่มีทั้งเปิดเสียงเรียกเข้าที่ดังมากในรูปแบบต่างๆ ทั้งเป็นเสียงเพลงหรือเสียงคนพูด ตลอดจนพฤติกรรมกรับโทรศัพท์ที่เรียกเข้าท่ามกลางการประชุม ที่บางคนก็พูดคุยกอย่างเปิดเผยไม่เกรงใจประธานที่ประชุม หรือบางคนตื่นนอนที่มดลงใต้โต๊ะและกระซิบกับโทรศัพท์ อย่างไรก็ตามเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม วรากรณ์ สามโกเศศ แนะนำไว้ว่าเมื่อเข้าสู่สถานการณ์เช่นนั้นทุกคนควรปิดโทรศัพท์มือถือทันที นอกจากนั้นวรากรณ์ สามโกเศศ ยังได้กล่าวถึงความเห็นแก่ตัวของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในขณะขับยานยนต์ โดยเฉพาะการส่งข้อความทางโทรศัพท์ในลักษณะของ SMS ซึ่งพบว่ามีอันตรายที่สุด เป็นพฤติกรรมที่ไร้ความรับผิดชอบ เนื่องจากหากเกิดอุบัติเหตุไม่ว่าในระดับใดจะส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินทั้งของตนเองและส่วนรวมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

อีกประเด็นหนึ่งที่หลาย ๆ คนวิพากษ์วิจารณ์การใช้โทรศัพท์มือถือของคนรุ่นใหม่ ซึ่งเปิดรับสารจากต่างวัฒนธรรมผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้ค่านิยมในการแสดงออกพฤติกรรมทางสังคมเบี่ยงเบนไปด้วย ว่าขาดมารยาททางสังคม เนื่องจากคนรุ่นใหม่ไม่สนใจและละเลยที่จะศึกษา คำสุภาพ คำพิงเพย โคลงกลอนต่าง ๆ ที่คนรุ่นก่อนได้แต่งไว้สั่งสอนให้คนรุ่นหลังได้ตระหนักในกิริยามารยาททางสังคม เพื่อเป็นการเตรียมตัวเข้าสู่สังคมอย่างถูกต้องและเหมาะสม เช่น “สำเนียงส่อภาษา กิริยาส่อสกุล” หรือ โคลงโลกนิติ (เดชาติศร, สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาเดชาติศร, 2545) ที่กล่าวว่า

ก้านบัวบอกกลิ่น..... ชลธาร
มารยาทส่อสันดาน..... ขาดิเชื้อ
โศดฉลาดเพราะคำขาน..... ควรทราบ
หย่อมหมึกเหี่ยวแห้งเรือ..... บอกร้าย แสงดิน

เพื่อเป็นเครื่องเตือนใจในเรื่องพฤติกรรมทางสังคมของคนในวัฒนธรรมไทย การเปลี่ยนแปลงของคนรุ่นใหม่จากความเป็นไทยที่ใส่ใจในความสำคัญของอวัจนภาษากลายเป็นค่านิยมของตะวันตกที่ให้ความสำคัญกับอวัจนภาษามากกว่า ส่งผลให้คนรุ่นใหม่คิดจะพูดหรือจะทำอะไรโดยไม่คำนึงถึงกาลและเทศะ พร้อมทั้งไม่คิดยอหน้ายอหลังว่า คนในสังคมจะมองตนเองว่ามาจากตระกูลหรือครอบครัวระดับใด คำตำหนิตัวที่ที่เกิดขึ้นจะย้อนไปถึงบุพการีไม่สนใจ เนื่องจากคนรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับตนเองเป็นสำคัญว่าจะทำอะไรที่ตัวเองทำ ความสำเร็จหรือความ

ล้มเหลวอยู่ที่ตัวคนเดียว ครอบครัวไม่เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้อง (O'Donnell, 2007) ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของสังคมที่ต้องทำหน้าที่ในการอบรมสั่งสอน (Enculturation) ให้คนรุ่นใหม่ได้เข้าใจและตระหนักในความเหมาะสมและความสำคัญของสิ่งที่บรรพบุรุษได้สะสมและสั่งสอนผ่านมาจากรุ่นสู่รุ่นไม่ให้หายไป โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่เป็นตัวบุคคลและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์สูงสุด เพื่อดำรงเอกลักษณ์อันดีงามให้ดำรงสืบไป

เทคโนโลยีสารสนเทศและการทำลายความเป็นมนุษย์ (Communication Technologies and Dehumanization)

ในประเด็นผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนี้ นักวิชาการอธิบายไว้ว่าหากผู้ใช้เทคโนโลยีอย่างรู้ไม่เท่าทัน (Literacy) แล้ว ผู้ใช้นั้นจะมีสภาพไม่ต่างจากเครื่องจักรที่ชีวิตถูกกำหนดด้วยเทคโนโลยี ชีวิตดำรงอยู่ได้อย่างต่อเนื่องด้วยการมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อนให้ชีวิตเคลื่อนไปได้ หากขาดเทคโนโลยีชีวิตก็จะหยุดเหมือนเครื่องจักรที่ขาดกระแสไฟฟ้า และมีชีวิตชีวอีกครั้งหนึ่งเมื่อสามารถติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีได้อีกครั้ง เหมือนการเปิดให้กระแสไฟฟ้าผ่านเครื่องจักรเครื่องจักรจึงจะทำงาน และสามารถทำงานได้ด้วยตัวของมันเอง จึงมักเห็นคนรุ่นใหม่ดำรงชีวิตด้วยการอยู่กับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเป็นเอกเทศ จนกลายเป็นคนที่ขาดความละเอียดอ่อน (Insensitivity) ในชีวิต ไม่สนใจรายละเอียดในสภาพแวดล้อมที่ผู้ใช้ชีวิตเช่นมนุษย์ตามหลักสังคมวิทยา (สุพัตรา สุภาพ, 2529) ที่เลือกจะอยู่กับคน มีปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคมที่อยู่ภายใต้กรอบวัฒนธรรมเดียวกัน เพื่อเรียนรู้บรรทัดฐานทางสังคม และใช้ความชำนาญและความสามารถในการสร้างสังคมให้เข้มแข็ง

นอกจากการที่เป็นคนขาดความละเอียดในชีวิต (Insensitivity) ใช้ชีวิตเหมือนเครื่องจักรแล้ว คนรุ่นใหม่ยังเลือกที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าสังคมออนไลน์ (online community) ที่รับรู้ว่ามีสิ่งที่ตนเองสนใจหรือชื่นชอบ ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในสังคมออนไลน์ โดยไม่สนใจสังคมจริงที่อยู่รอบตัว ทำให้คนรุ่นใหม่ตกอยู่ในสภาพที่ถนัดตัวเองออกจากสังคม (Isolation) มีวัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ ผิดเพี้ยนไปจากที่คนรอบข้างมี ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกันในประเด็นต่างๆ ได้ง่าย ยิ่งเมื่อสื่อสารกับคนรอบข้างไม่เข้าใจ คนรุ่นใหม่ก็ยิ่งใช้เวลากับสังคมออนไลน์มากขึ้น หากมีส่วนร่วมอย่างสุดโต่ง อาจส่งผลที่ชีวิตได้ ดังเช่นข่าวของกราวางแผนฆ่าตัวตายหมู่ในเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2552 ของชาวฮ่องกงในสังคมเฟซบุ๊กภาษาจีน ตีว่าตำรวจตามรอยผู้ก่อตั้งกลุ่ม “I have to practice suicide” ได้ก่อนที่จะสายเกินไป (สนุก! ออนไลน์, 2552) หรือในอดีตเคยเกิดขึ้นแล้วที่

กว่าจะเป็นข่าวก็เสียชีวิตกันไปแล้ว

ดังนั้น ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต้องรู้เท่าทันว่า การสื่อสารในสังคมของคนแปลกหน้าเช่นในสังคมออนไลน์ การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจจะถูกนำมาใช้เพื่อการทำให้ผู้ที่ดีน้อยกว่าคล้อยตามได้ค่อนข้างง่ายด้วยการใช้หลักทางวาทวิทยา (Classical rhetorical theory) กล่าวไว้ถึงองค์ประกอบพื้นฐานของการโน้มน้าวใจไว้ 3 ประการคือ เหตุผล (Logic: logos) อารมณ์ (Emotion: pathos) และบุคลิก (Character: ethos) ซึ่งในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมองค์ประกอบทั้ง 3 จะถูกนำมาใช้ไปพร้อมๆ กัน แต่ในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร ผู้สื่อสารมักให้ความสำคัญกับ Ethos (Duck, 2007) ซึ่งเป็นการสร้างอัตลักษณ์ความเป็นตัวตน บุคลิกหน้าตาท่าทางของตนเองขึ้นมาเพื่อให้ฝ่ายตรงข้ามพึงพอใจและได้รับการยอมรับเข้าร่วมสังคม เนื่องจากผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความสัมพันธ์สนใจแต่เพียง “คุณเป็นใคร” ผ่านการอ่านและฟังข้อมูลที่ส่งมาอธิบายความเป็นตัวตนมากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับศักยภาพในการแสดงความคิด ดังนั้นผู้ที่ดีอยความคิดกว่าอาจถูกโน้มน้าวให้กระทำในสิ่งที่ไม่สมควรได้ง่าย การหลอกลวงเหยื่อผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงปรากฏให้เห็นหน้าหนังสือพิมพ์บ่อยครั้ง

การสร้างสังคมผ่านเทคโนโลยี (online community) เป็นปรากฏการณ์ใหม่ในสังคมที่หลายคนได้นำมาใช้ประโยชน์ แต่สิ่งหนึ่งที่ทำให้สมาชิกในสังคมออนไลน์นี้อ่อนไหว คือการเข้าเป็นสมาชิกและออกจากเป็นสมาชิกที่ทำได้ง่ายเพียงแต่ลงทะเบียน หรืออาจไม่ต้องมีแม้กระทั่งการลงทะเบียน ต่างจากลักษณะทางสังคมเดิมๆ ของมนุษย์ที่เกิดจากคนกลุ่มหนึ่งที่มีความคิด ความเชื่อร่วมกัน มารวมตัวกันอย่างมีเอกภาพ และมีลักษณะที่แตกต่างจากสังคมอื่น การที่จะเข้าเป็นสมาชิกสังคมลักษณะนี้ได้บุคคลนั้นจะต้องผ่านกระบวนการการเรียนรู้ถึงระบบความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของสังคม (Socialization) และการที่จะออกจากสังคมก็ทำไม่่ง่าย เนื่องจากความผูกพันทางความรู้สึก และอารมณ์ที่มีต่อสมาชิกในกลุ่ม แตกต่างจากสังคมออนไลน์ค่อนข้างมาก ทำให้คนปัจจุบันที่พึ่งสังคมออนไลน์ปราศจากที่ยึดเหนี่ยว (Persell, 1987)

ทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้เปรียบเสมือนเหรียญสองด้าน มีทั้งด้านบวกหากรู้เท่าทันและนำมาใช้ประโยชน์เป็น และมีด้านลบหากไม่รู้เท่าทันและนำมาใช้โดยไม่ตระหนักในผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของสังคมที่จะต้องสร้างการตระหนักรู้ในสร้างการรู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้จากสิ่งที่มองไม่เห็น (Ice berg effects) โดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์ทางสังคม ประสบการณ์ในชีวิตมากกว่า ควรสอดส่อง

ดูแลความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งจะอยู่กับมนุษย์ไปอีกนานได้มาใช้เพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์ทั้งเพื่อส่วนตนและเพื่อสังคมส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- ครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2553 มียอดจำหน่ายโทรศัพท์มือถือทั้งหมด 620.6 ล้านเครื่อง ครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2553 มียอดจำหน่ายโทรศัพท์มือถือทั้งหมด 620.6 ล้านเครื่อง. (2553). สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2553, จาก http://www.telecomjournal.net/index.php?option=com_content&task=view&id=3893&Itemid=39
- เชษฐ เชษฐชัยยันต์. (2553). ข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2553, จาก http://www.marketingoops.com/reports/research/mobile_internet/
- เดชาดิศร, สมเด็จพระมหารัชมังคลาจารย์. (2545). *โคลงโลกนิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: เรือนปัญญา.
- วราภรณ์ สามโกเศศ. (2552, 6 สิงหาคม). มารยาท อันตรាយ และโทรศัพท์มือถือ, *มติชน*, น. 16.
- สนุก! ออนไลน์. (2552). *ตร. ย่องกองสอบกลุ่มเฟซบุ๊กวางแผนฆ่าตัวตายหมู่*. สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2553, จาก <http://news.sanook.com>
- Scribe Book 4_2: วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ Internet ในประเทศไทยกับประเทศอื่นๆ. (2553). สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2553, จาก <http://y30.wikidot.com/scribe-book-4-2:internet>
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2552). รายงานดัชนีชี้วัดในกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย ประจำปี พ.ศ.2552. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2553, จาก <http://mba2010.wdfiles.com/...2552/รายงานดัชนีชี้วัดในกิจการโทรคมนาคมของ.pptx>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2552). *สรุปผลที่สำคัญ สำนวนการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2552*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2553, จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/download/files/ictHRep52.pdf>
- สุพิศรา สุภาพ. (2529). *สังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social penetration: the development of interpersonal relationships*. New York, NY: Holt, Rinehart and Winston.
- Duck, S. (2007). *Human relationships* (7th ed.). Los Angeles, LA: Sage.
- Infante, D. A., Rancer, A. S., & Womack, D. F. (1993). *Building communication theory* (2nd ed.). Prospect Heights, IL: Waveland Press.
- O'Donnell, V. (2007). *Television criticism*. Los Angeles, LA: Sage.
- Persell, C. H. (1987). *Understanding society: an introduction to sociology* (2nd ed.). New York, NY: Harper & Row.
- Sawyer, S. C., Hutchinson, S. E., & Williams, B. K. (1999). *Using information technology: A practical introduction to computers and communications* (3rd ed.). Boston, MA: McGraw-Hill.