

# การสร้างแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมบนเฟซบุ๊ก สำหรับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิง

กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้<sup>a</sup>, ออแว มะแส<sup>b</sup>

<sup>a</sup>นักศึกษาปริญญาเอก <sup>b</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำ

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

<sup>a</sup>nunij\_2525@hotmail.com

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบททางสังคมของผู้ใช้เฟซบุ๊กและลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าสู่เฟซบุ๊กที่สร้างขึ้นมาเพื่อการวิจัยการจัดการปัญหาความรักของผู้หญิง 2) ศึกษารูปแบบของการปฏิสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กที่เชื่อมโยงกับการจัดการปัญหาความรักของผู้หญิง 3) สร้างแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมสำหรับการจัดการปัญหาความรักของผู้หญิงบนเฟซบุ๊ก การดำเนินการวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมและกรณีศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทำความเข้าใจกับเนื้อหา การจัดหมวดหมู่ การสังเคราะห์ และการตีความ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาจำนวน 61 ราย สามารถแสดงการปฏิสัมพันธ์ในบริบทของชุมชนออนไลน์บนเฟซบุ๊กในรูปของเครือข่ายทางสังคม ที่อธิบายได้จากการใช้บรรทัดฐานด้านการเรียกขาน (Addressee Honorific) ที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างชุมชนแบบปฐมภูมิ (Gemeinschaft) และชุมชนแบบทุติยภูมิ (Gesellschaft) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษา 10 ราย ทำให้พบรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการจัดการปัญหาความรักบนเฟซบุ๊ก 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) แบบบิดามารดา 2) แบบพี่น้อง 3) แบบเครือญาติ และ 4) แบบเพื่อน นอกจากนี้ ยังพบวิธีการจัดการปัญหาความรัก 2 ระดับ คือระดับปัจเจกบุคคล และระดับกลุ่ม ผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงเครือข่ายทางสังคมสำหรับการจัดการปัญหาความรักของผู้หญิง พบว่า เกี่ยวข้องกับ 2 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการสร้าง 2) กระบวนการพัฒนา และ 3) วงจร ได้แก่ 1) วงจรแนวคิด 2) วงจรการสร้างตัวแบบ 3) วงจรการพัฒนา ซึ่งมีความเชื่อมโยงกัน แบบจำลองนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวคิดพื้นฐานในการสร้างพื้นที่ชุมชนออนไลน์ให้เป็นเครื่องมือเสมือนเวทีชุมชน เพื่อจัดการปัญหาความรัก อันเป็นการเพิ่มช่องทางการจัดการกับปัญหาผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และยังเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ในลักษณะเครือข่ายในการระดมระดมผู้ประสบปัญหาความรักด้วย

**คำสำคัญ** เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก การจัดการปัญหาความรัก

## Building a Social Network Model on the Facebook for Women Love Problem Management

Kanitta Yampochai<sup>a,✉</sup> Awae Masae<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Student in Doctor of Philosophy, <sup>b</sup>Assistant Professor,  
School of Social and Environmental Development,  
National Institute of Development Administration  
✉nunj\_2525@hotmail.com

### Abstract

This research has three objectives: 1) to investigate social contexts of the Facebook users and personal attributes of those entering the designated Facebook network for the management of women romantic love problems; 2) to examine patterns of members' interactions on the Facebook as related to the management of women romantic love problems; and 3) to build a social network model for the management of women romantic love problems on the Facebook. The research was operated following the qualitative research approach in which two methods were adopted: participatory action research (PAR) and case study. Data analysis was done by means of understanding meaning, categorization, data synthesis, and interpretation.

Findings from the target group of 61 observations revealed that the Facebook community can illustrate the relationship among its members in a form of social network which can be explained based on the "Addressee Honorific" norms. The community characterizes the combination of the primary and secondary community types according to the *Gemeinschaft* and *Gesellschaft* concepts. From 10 case studies, their interactions related to the management of love problems can be divided into four patterns: 1) parent; 2) sibling; 3) relative; and 4) friend. Additionally, two levels of love problem management were found: personal level and group level. Data synthesis for building a model of social network for the management of love problems in women revealed that there were two related processes i.e. building process and development process, and three cycles including: 1)

conceptual cycle, 2) model building cycle, and 3) model development cycle which all are interrelated. This model can be applied as a basic concept in creating online spaces to function as a virtual community for the management of love related problems through learning processes mutually undertaken by network members. Additionally, it enables to improve the relationship among network members which is supportive for those facing love related problems.

**Keywords:** Online Social Network, Facebook, Love Problem Management

## บทนำ

การก้าวเข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ โดยการปฏิสัมพันธ์กันบนเครือข่ายทางสังคมออนไลน์อย่างเฟซบุ๊ก สามารถกระตุ้นให้สมาชิกแสดงการกระทำต่อผู้อื่น (Active) มากกว่าการถูกกระทำ (Passive) ปัจจุบันเฟซบุ๊กไม่เพียงแต่จะเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในประเทศไทยที่มีผู้ใช้มากถึงร้อยละ 27 ของประชากรทั้งประเทศ เท่านั้น (Lim, 2014, p. 36) แต่ยังเป็นเครือข่ายที่มีฐานะเป็นเครื่องมือในการสื่อสารทางสังคมเชิงปฏิสัมพันธ์ ซึ่งมีพื้นที่ให้แสดงความต้องการและสามารถร่วมกันจัดการกับปัญหาได้อย่างมีเหตุผล (Narumon, 2000, pp. 11-12) นอกจากนี้ เฟซบุ๊กยังมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันบนพื้นฐานประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาแนวทางในการปรับตัว เพิ่มโอกาสในการระดมความคิดเห็นและสร้างความร่วมมือในการทำงาน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม (Arepakaro, 2004, p. 106) ผ่านการแลกเปลี่ยนเชิงสัญลักษณ์ที่สร้างคุณค่าด้วยการตีความ ซึ่งต้องอาศัยเงื่อนไขด้านอารมณ์ ความรู้สึกและค่านิยมของผู้รับสารเสริมเข้าไปด้วย (Doungrat, 2014, p. 10) โดยนัยดังกล่าวนี้ เฟซบุ๊กจึงเปรียบเสมือนห้องทดลองที่มีพลัง ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นเครือข่ายทางสังคมที่มีความเข้มแข็งและยั่งยืนได้ แม้จะไม่มีกรรมตัวและมีปฏิสัมพันธ์กันจริงโดยตรงนอกสังคมออนไลน์ก็ตาม (Poungpakon, 2011, pp. 6- 9)

ด้วยลักษณะดังกล่าวของการสื่อสารบนเฟซบุ๊ก การสร้างแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมบนเฟซบุ๊กจึงมีความท้าทายสำหรับการทำวิจัยบนฐานของปรัชญาแบบปฏิบัตินิยม (Pragmatism) ซึ่งอธิบายว่า ความจริงสามารถที่จะสร้างขึ้นบนวิถีชีวิตของมนุษย์ และพัฒนาต่อไปได้จากการปรับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเน้นไปที่การกระทำและความจริงที่สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของสภาพปัญหา กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Locke, 2001) ตลอดจนความพยายามทำความเข้าใจกับความหมายของนัยยะ (Ultimate Sense) เพื่อค้นหากระบวนการพื้นฐานของแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ภายใต้สถานการณ์ที่ถูกสร้างเลียนแบบเสมือนจริง (Virtual Reality) (Dooly, 1974) และสะท้อนให้เห็นการปรับตัวของมนุษย์ตามธรรมชาติว่ามีความสำคัญเพียงใด เนื่องจากมนุษย์มีความสามารถในการเรียนรู้ในระบบสัญลักษณ์ และสามารถเข้าใจพฤติกรรมที่ตนเลือกกระทำ โดยสามารถเลือกกระทำพฤติกรรมด้านบวกหรือด้านลบตามวิถีการดำเนินชีวิตของแต่ละคน อีกทั้งยังสามารถเชื่อมโยงองค์ประกอบด้านผู้กระทำ กับด้านการกระทำภายใต้สถานการณ์ เป้าหมาย คุณค่า และบรรทัดฐานของสังคมที่ผู้กระทำเกี่ยวข้องอยู่ โดยนัยนี้ จึงมักจะพบพฤติกรรมระดับปัจเจกบุคคลที่มีคุณค่าและมีบรรทัดฐานของการกระทำซึ่งซ่อนความไว้วางใจไว้ อันนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลในระดับปฏิบัติ 2 ลักษณะ คือ แบบไม่มีสัญลักษณ์ (Non-symbolic Interaction) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ใช้ท่าทาง และการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interaction) คือ การอาศัยวัตถุทางกายภาพ ความเชื่อ บรรทัดฐานและสถานภาพทางสังคมในการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งถือว่าเป็นการสื่อสารผ่านสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความคิด (Stryker, 1980; Sunthornpasat, 1997)

เมื่อพิจารณาการปฏิสัมพันธ์บนฐานของความไว้วางใจ ทำให้มองเห็นความเป็นไปได้ที่จะสร้างหรือพัฒนาเป็นแบบจำลองเครือข่ายเสมือนจริงบนเฟซบุ๊กได้ โดยอาศัยความเชื่อและบรรทัดฐานทาง

สังคมมาเป็นกรอบของพฤติกรรม อันจะนำไปสู่การเกิดกลุ่มทางสังคมและขยายการเชื่อมโยงจนเกิดเป็นเครือข่าย (Network) ที่สามารถอธิบายได้ในเชิงทฤษฎี โดยเฉพาะทฤษฎีทุนทางสังคม (Social Capital Theory) สามารถนำมาใช้อธิบายการขับเคลื่อนเครือข่ายทางสังคมอย่างเพชฌัญญูว่า มีฐานะเป็นเครื่องมือในการจัดการปัญหาสังคมเช่นปัญหาด้านความรักได้ เพราะสามารถอธิบายถึงสาเหตุและผลลัพธ์เชิงประจักษ์จากการปฏิสัมพันธ์กัน โดยเป็นช่องทางที่ง่ายต่อการใช้และมีความน่าสนใจ (Coleman, 1988; Durlauf, 2002; Cox, 2007) ทั้งนี้ นักวิชาการบางท่านมีความเห็นว่า เครือข่ายทางสังคมออนไลน์อย่างเพชฌัญญูสามารถใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีเหตุผลได้ง่ายขึ้น (Adler & Kwon, 2002; Macke, Vargas, & Rubim, 2009) ในขณะเดียวกัน บางท่านยังเสนอว่า ปัญหาความสัมพันธ์อันเกิดจากความรักรักมักเกิดจากการขาดการประคับประคองของเครือข่ายทางสังคม (Finkelhor, 1983; Markman, 1981)

นอกจากนี้ เครือข่ายทางสังคมออนไลน์อย่างเพชฌัญญูยังสามารถกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ด้วยการควบคุมสมาชิก เริ่มตั้งแต่ในขั้นตอนของการรับสมัครใหม่ (Latkin, 1998; Huysman & Wulf, 2004) เนื่องจากการรับสมัครใหม่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเครือข่าย ร่วมกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Valent & Davis, 1999; Valent & Costenbader, 2003) ทั้ง 2 ปัจจัยนี้ น่าจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้การป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความรักของผู้หญิงเกิดขึ้นได้ โดย Locke (2001) มีความเห็นสนับสนุนว่า เครือข่ายทางสังคมบนชุมชนออนไลน์ (Online Community) อย่างเพชฌัญญูมีจุดแข็งคือ การไม่มีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ เช่น ชุมชนออฟไลน์ (Offline Community) ทำให้มีข้อสันนิษฐานว่า เพชฌัญญูสามารถใช้เป็นเครื่องมือในฐานะพื้นที่ทางการพัฒนาความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีลักษณะเหมือนกับเวทีชุมชนได้อีกพื้นที่หนึ่ง ซึ่งจะส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาการปฏิสัมพันธ์เชิงเครือข่ายบนชุมชนออนไลน์ในอนาคต

เนื่องจากคุณลักษณะของเพชฌัญญูเป็นที่สนใจของนักวิจัยจำนวนมาก (Hampton, 2002; Hampton & Wellman, 2003) โดยมักจะถูกมองว่า เป็นพื้นที่ที่ไม่มีข้อจำกัดสำหรับปัจเจกบุคคล (Ellison & Steinfield, 2011) และมีจุดเด่นด้านการมีกระดานตอบโต้ รวมทั้งมีองค์ประกอบด้านลักษณะของผู้ใช้งาน ทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งสามารถวัดได้จากลักษณะของการใช้ จำนวนการใช้ ระยะเวลาในการใช้ และแนวโน้มการใช้ สำหรับลักษณะของผู้ใช้งานเพชฌัญญู มีรายงานจากการวิจัยของ Walther, Anderson and Park (1994) ว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพราะเพศหญิงมีสัญชาตญาณแห่งการสื่อสารสูงและให้ความสำคัญกับความรักแบบโรแมนติกกว่าเพศชาย นอกจากนี้ ยังมีข้อสังเกตว่า ปัญหาด้านความรักสามารถส่งผลต่อการฆ่าตัวตาย อาชญากรรมและปัญหาด้านอื่น ๆ (Adler & Kwon, 2002; Macke, Vargas & Rubim, 2009) โดยแม้ว่าจะเป็นปัญหาส่วนบุคคล แต่ก็อาจยกระดับกลายเป็นปัญหาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลและพัฒนาต่อไปเป็นปัญหาของกลุ่มคนในสังคมในที่สุด (Valent & Davis, 1999; Valent & Costenbader, 2003)

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้งานวิจัยนี้สนใจที่จะศึกษาบริบททางสังคมของเครือข่ายเพชฌัญญูและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่เข้าใช้งานเพชฌัญญู วิเคราะห์รูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์บนเพชฌัญญูที่เชื่อมโยงกับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบนเพชฌัญญู แล้วทำการสังเคราะห์ผล

การศึกษาเพื่อสร้างแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมบนเฟซบุ๊กสำหรับการจัดการปัญหาด้านความรักแบบโรแมนติกของผู้หญิง ซึ่งจะเป็นแบบจำลองเชิงแนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างพื้นที่ชุมชนออนไลน์สำหรับการจัดการปัญหาด้านความรัก ทั้งนี้เพื่อเพิ่มพื้นที่และช่องทางการรับรู้และเรียนรู้วิธีการจัดการกับปัญหาด้านความรักที่เหมาะสม โดยอาศัยกระบวนการวิธีการที่อิงทฤษฎีที่เข้มข้น แต่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ ผ่านการทดลองเชิงปฏิบัติการ โดยมีคำถามหลักของงานวิจัยคือ การปฏิสัมพันธ์ในเครือข่ายทางสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊กมีลักษณะและรูปแบบอย่างไร และการปฏิสัมพันธ์บนเครือข่ายนี้สามารถใช้ในการจัดการปัญหาด้านความรักแบบโรแมนติกของผู้หญิงเพียงใด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาบริบททางสังคมของผู้ใช้เฟซบุ๊กและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่เข้าสู่เครือข่ายเฟซบุ๊กสำหรับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิง
2. เพื่อศึกษารูปแบบของการปฏิสัมพันธ์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เชื่อมโยงกับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบนเฟซบุ๊ก
3. เพื่อสร้างแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมสำหรับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบนเฟซบุ๊ก

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาที่ได้คาดว่าจะนำมาซึ่งความรู้และความเข้าใจในบทบาทของเครือข่ายทางสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊กสำหรับการจัดการกับปัญหาสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดพื้นที่ใหม่ทางสังคมในฐานะเครื่องมือทางการสื่อสาร เพื่อใช้ในการจัดการกับปัญหาเกี่ยวกับความรักของผู้หญิง ซึ่งน่าจะสามารถสะท้อนศักยภาพของเครือข่ายเฟซบุ๊กในฐานะพื้นที่ชุมชนเสมือนจริงที่สามารถลดกำแพงทางภูมิศาสตร์ลงได้ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังจะแสดงถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายอันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์และแนวทางในการจัดการปัญหาทางสังคมผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งน่าจะนำไปปรับใช้กับการจัดการปัญหาสังคมที่อ่อนไหวได้ โดยไม่จำกัดเฉพาะเพียงปัญหาเกี่ยวกับความรัก แต่รวมไปถึงปัญหาอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้ ในขณะที่การสร้างแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมเพื่อจัดการปัญหาความรักบนหน้าเฟซบุ๊กน่าจะเป็นต้นแบบของแนวคิดการสร้างและพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของการเป็นพื้นที่เพื่อจัดการปัญหาทางสังคม ซึ่งเปรียบเสมือนเวทีชุมชนรูปแบบหนึ่ง

## นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ความสัมพันธ์แบบออนไลน์ หมายถึง การกระทำหรือการสื่อสารระหว่างสมาชิกเฟซบุ๊ก รวมถึง การกระทำที่ขยายตัวไปสู่ชุมชนออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย Line, Instagram, Wechat, และ Skype

ความสัมพันธ์แบบออฟไลน์ หมายถึง การกระทำหรือการสื่อสารระหว่างสมาชิกเฟซบุ๊กตามวิถี การดำเนินชีวิตปกติ เช่น การชักชวนให้สนทนา และการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง นอกเหนือจาก ความสัมพันธ์แบบออนไลน์

กิจกรรมออนไลน์ หมายถึง การแสดงออกของสมาชิกบนหน้าเฟซบุ๊ก ซึ่งประกอบด้วย การกด ถูกใจโพสต์ การกดแชร์โพสต์ การตอบกลับความคิดเห็นแบบส่วนตัว การตอบกลับความคิดเห็นแบบ สาธารณะ การแท็กโพสต์ และการถูกเชิญเข้ากลุ่มต่าง ๆ โดยสะท้อนเป็นกิจกรรมออกมาทั้งในรูปของ ข้อความ ภาพ ทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว ข้อความประกอบภาพ และการทุนแสดงอารมณ์ ซึ่งเป็นไป ตามเงื่อนไขและข้อจำกัดที่ระบบเครือข่ายเฟซบุ๊กที่จัดให้มีขึ้น รวมถึงกิจกรรมที่แสดงบนชุมชนออนไลน์ ประเภทอื่นๆ ซึ่ง ประกอบด้วย Line, Instagram, Wechat และ Skype

กิจกรรมออฟไลน์ หมายถึง การแสดงออกของสมาชิกในวิถีการดำเนินชีวิตปกติ นอกเหนือจาก กิจกรรมออนไลน์ อาจเป็นกิจกรรมที่เกิดจากข้อเรียกร้องของกลุ่มเป้าหมายหรือเป็นกิจกรรมปกติตาม ปฏิทินของชุมชนก็ได้

กลุ่มเปิด หมายถึง กลุ่มที่มีการเข้าเป็นสมาชิกเฟซบุ๊ก โดยที่สมาชิกไม่ได้รู้จักกับเฟซบุ๊กโปรไฟล์ ที่ใช้ชื่อ “ความรัก คือ อะไร สำหรับคุณ” (นามสมมติ A) มาก่อนที่จะเข้าเป็นสมาชิกเครือข่ายเฟซบุ๊ก

กลุ่มปิด หมายถึง กลุ่มที่มีการเข้าเป็นสมาชิกของเฟซบุ๊ก โดยที่สมาชิกรู้จักกับเฟซบุ๊กโปรไฟล์ที่ ใช้ชื่อ “ความรัก คือ อะไร สำหรับคุณ” มาก่อนที่จะเข้าเป็นสมาชิกเครือข่ายเฟซบุ๊ก รวมทั้งที่รู้จักบนหน้า เฟซบุ๊กโปรไฟล์ชื่อ Kanitta Yampochai (เฟซบุ๊กใช้งานปกติของผู้วิจัย ซึ่งใช้นามสมมติว่า Z)

การมีส่วนร่วมในหัวข้อกิจกรรมที่มีความอ่อนไหว (Vulnerable Topic Participation) หมายถึง การร่วมหรือการสร้างประเด็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับปัญหาด้านความรักบนหน้าเฟซบุ๊กของ กรณีศึกษา รวมถึงการกดแชร์ การกดโพสต์ หรือการกดไลค์ รวมถึงการส่งข้อความเกี่ยวกับความรักบน เฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นเรื่องที่แสดงพฤติกรรมด้านลบ

การมีส่วนร่วมในการตอบโต้ด้านเนื้อหาของกิจกรรมที่มีความเสี่ยง (Sensitive Subject Participation) หมายถึง การตอบโต้ทางการสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาด้านความรักบนหน้าเฟซบุ๊กของ สมาชิกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการกดแชร์ กดโพสต์ ส่งข้อความอักษร ภาพ หรือเสียง ที่สะท้อนถึงความ รุนแรงทางอารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรม ซึ่งอาจนำไปสู่การทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการ แสดงออกซึ่งการกระทำที่ขัดต่อบรรทัดฐานทางสังคมในภาพรวม อาทิเช่น การโพสต์ภาพการกรีดข้อมือ หรือภาพอนาจาร เป็นต้น

ระดับของการร่วมกิจกรรม (Degree of Interaction) หมายถึง การวัดเชิงปริมาณของการร่วม กิจกรรมบนหน้าเฟซบุ๊ก โดยวัดจากความถี่ของการโต้ตอบร่วมกับคุณภาพของเนื้อหาของการตอบโต้ต่อ

กิจกรรมต่างๆ บนหน้าเฟซบุ๊ก ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัญหาความรักแบบโรแมนติกของนักศึกษา เช่น ความถี่ในการโพสต์ความรู้สึก การตอบโต้กับสมาชิกเครือข่ายอื่นๆ ด้วยการกดแชร์ กดไลค์ กดโพสต์ ส่งข้อความ เป็นต้น

ความรักแบบโรแมนติก หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งมี 3 ระดับ ดังนี้ 1) คู่รักหรือแฟน (Passion) 2) คู่หมั้น (Decision) และ 3) คู่สมรส (Commitment) ซึ่งจะถูกแสดงสถานะดังกล่าวบนหน้าโปรไฟล์เฟซบุ๊ก โดยเจ้าของโปรไฟล์เฟซบุ๊ก

บรรทัดฐานด้านการเรียนขาน (Addressee Honorific) หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษาที่สามารถแสดงสถานะของระดับความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาบนเฟซบุ๊ก ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของคำสรรพนาม เช่น พี่ คุณ เธอ เขา ฉัน มัน เป็นต้น หรืออาจอยู่ในรูปของคำลงท้ายที่แสดงลักษณะการเคารพต่อคู่สนทนา เช่น ค่ะ ครับ ฮะ ครับ เป็นต้น

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### กลุ่มเป้าหมายของการวิจัย

เนื่องจากสังคมไทยมีข้อจำกัดเชิงพื้นที่ด้านการสื่อสารปัญหาเกี่ยวกับความรักแบบโรแมนติกของเพศหญิง ทำให้การสื่อสารเรื่องนี้เกิดขึ้นมากบนเฟซบุ๊ก และมีรายงานการศึกษาก่อนหน้านี้ว่าแนวโน้มการใช้เฟซบุ๊กเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (Park & Floyd, 1996) นอกจากนี้ ยังมีรายงานว่า เพศหญิงอายุระหว่าง 15 -35 ปี มีการใช้เฟซบุ๊กเพื่อแบ่งปันข้อมูลและประสบการณ์ด้านความรักแบบโรแมนติกเป็นหลัก (Park & Floyd, 1996; Suwanaatchariya, 2006; Alkahtani, 2012) ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยเป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 15 - 35 ปี (ตามที่ระบุไว้บนหน้าโปรไฟล์เฟซบุ๊ก) ซึ่งสมัครเข้าใช้งานเฟซบุ๊กและเชื่อมโยงกับเฟซบุ๊ก A ซึ่งเป็นเฟซบุ๊กที่สร้างขึ้นมาเป็นการเฉพาะ เพื่อใช้ในงานวิจัยนี้

### วิธีการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) และกรณีศึกษา (Case Study) ซึ่งผู้วิจัยได้ร่วมในการปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกเครือข่ายบนชุมชนออนไลน์และชุมชนออฟไลน์ที่เกี่ยวข้องกัน ตลอดเวลาของการดำเนินการวิจัย ทั้ง 2 วิธีการดังกล่าวนี้ ได้รับการพิจารณาว่าเป็นวิธีการที่มีความเหมาะสม การศึกษานี้ เนื่องจากเป็นงานวิจัยที่ต้องใช้ระยะเวลานานในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Extended Fieldwork) ทั้งนี้เพราะการปฏิสัมพันธ์ที่มีระยะเวลาเพียงพอผ่าน PAR จะช่วยให้สามารถสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับบุคคลเป้าหมายจำนวนหนึ่ง จนเกิดการยอมรับที่จะให้เลือกเป็นกรณีศึกษาเพื่อการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นรายกรณี ซึ่งการศึกษาข้อมูลเชิงลึกนี้ มุ่งอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับวิธีการจัดการปัญหาด้านความรักแบบโรแมนติก เพิ่มเติมจากกิจกรรมบนหน้าเฟซบุ๊ก ในประเด็นปัญหาด้านความรัก และมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการจัดการปัญหาด้าน



ความรักอย่างเหมาะสมบนเฟซบุ๊ก เงื่อนไขของการคัดเลือกกรณีศึกษามี 2 ประการ คือ 1) ต้องเข้าเป็นสมาชิกเครือข่ายเฟซบุ๊ก 6 เดือนขึ้นไป และ 2) มีลักษณะการนำเสนอข้อมูลที่สื่อสารไปสู่ความรุนแรงที่อาจนำไปสู่การทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น พร้อมทั้งแสดงความยินยอมที่จะให้ข้อมูลเชิงลึก ด้วยการสละเวลาเพื่อการดำเนินตามกระบวนการวิจัยนี้อย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 1 เดือน

กระบวนการของดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 2 ปี 6 เดือน ครอบคลุม 3 ขั้นตอน 1) ขั้นการเตรียมการวิจัย เป็นขั้นของการตั้งคำถามเกี่ยวกับการจัดการปัญหาด้านความรักบนเฟซบุ๊กที่เหมาะสมของผู้หญิง ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ภายในชุมชนออนไลน์ 2) ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ได้เริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลบนเฟซบุ๊กที่สร้างขึ้นมา ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 โดยดำเนินการควบคู่กับกิจกรรมออฟไลน์ที่จำเป็นซึ่งจัดให้มีขึ้นเป็นระยะๆ จนกระทั่งวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ.2558 และ 3) ขั้นการประมวลผลและสรุปผลการวิจัย เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2558 จนถึงสิ้นเดือนธันวาคม พ.ศ.2558 เป็นระยะเวลาประมาณ 6 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มด้วยการทำความเข้าใจกับความหมายของเนื้อหาในแต่ละเรื่อง/หัวข้อตามด้วยการจัดหมวดหมู่การหาความเชื่อมโยงข้อมูลและวัดความเชื่อมโยงของข้อมูล โดยมีการวัดความเชื่อมโยงของเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคม ด้วยโปรแกรม Pajek เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้สนับสนุนการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกบนเฟซบุ๊กที่สร้างขึ้นมามีด้วยกัน จากนั้นจึงทำการสังเคราะห์และตีความ เพื่อสร้างแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมสำหรับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบนเฟซบุ๊ก

## ผลการวิจัย

### 1. บริบททางสังคมของผู้ใช้เฟซบุ๊กและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่เข้าสู่เครือข่ายเฟซบุ๊ก

เฟซบุ๊กเป็นตัวแทนของชุมชนออนไลน์ หรือที่เรียกว่า “ชุมชนเสมือนจริง” (Virtual Community) ซึ่งไม่มีขอบเขตด้านภูมิศาสตร์เข้ามาเกี่ยวข้องโดยตรง แต่สามารถเชื่อมโยงให้สมาชิกรวมตัวกัน ที่สะท้อนถึงการรวมเอาแนวคิดชุมชนแบบปฐมภูมิ (Gemeinschaft) ที่สมาชิกในชุมชนมีความสัมพันธ์แบบใกล้ชิด (Bounding) และแนวคิดชุมชนแบบทฤษฎีภูมิ (Gesellschaft) ที่สมาชิกในชุมชนมีความสัมพันธ์แบบห่างเหิน (Bridging) ยึดถือความเป็นอิสระและความเป็นส่วนตัว (Jones, 1997; Bruhn, 2005)

การสื่อสารถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดโครงสร้างความสัมพันธ์และบรรทัดฐานในชุมชนออนไลน์บนเฟซบุ๊ก โดยเฉพาะบรรทัดฐานด้านการเรียกขาน (Addressee Honorific) ที่คล้ายคลึงกันกับสังคมออฟไลน์ (Intachakra, 2016) ทำให้โครงสร้างความสัมพันธ์ในสังคมแบบออนไลน์มักจะมีความสัมพันธ์เดิมจากชุมชนออฟไลน์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย แม้จะไม่สามารถอธิบายได้อย่างครอบคลุมถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกชุมชนออนไลน์ทุกรายก็ตาม

นอกจากนี้ โครงสร้างความสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กยังสามารถแบ่งกลุ่มจากฐานของความสัมพันธ์ในชุมชนออฟไลน์ที่มีอยู่ก่อน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มเปิด เป็นสมาชิกที่ไม่มีฐานความสัมพันธ์

เดิมจากชุมชนออฟไลน์กับผู้วิจัย และ 2) กลุ่มปิด เป็นสมาชิกที่มีฐานความสัมพันธ์เดิมในชุมชนออฟไลน์กับผู้วิจัย ข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่า การแบ่งกลุ่มบนชุมชนเฟซบุ๊กไม่สามารถปฏิเสธความมีตัวตน (Self) ของผู้กระทำได้อย่างชัดเจน เนื่องจากการแบ่งกลุ่มลักษณะนี้ ทำให้เห็นถึงธรรมชาติของปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกชุมชนออฟไลน์ที่เชื่อมโยงกับสมาชิกชุมชนออนไลน์

นอกจากโครงสร้างความสัมพันธ์ที่ปรากฏบนชุมชนออนไลน์ของเฟซบุ๊กแล้ว ผลการศึกษายังพบว่า บริบทที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านความรักของผู้หญิงที่สังเกตได้จากการสื่อสารบนเฟซบุ๊ก สามารถเกิดขึ้นได้ภายใต้บริบทด้านเพศ ทั้งที่เป็นเพศตรงข้ามกัน อย่างชายรักหญิง และเป็นเพศเดียวกันอย่างหญิงรักหญิง ข้อสันนิษฐานเรื่องขอบเขตเกี่ยวกับเพศที่ไม่ปรากฏชายรักชายในการศึกษารั้งนี้ อาจเนื่องมาจากมีการแสดงวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนอยู่แล้วเกี่ยวกับความต้องการใช้งานของเฟซบุ๊กที่สร้างขึ้นมานี้ นอกจากนี้ ขอบเขตของการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงสามารถเกิดได้จากการสื่อสารระหว่างกันเป็นไปในทิศทางลบ เช่น การใช้วาจาหยาบคาย การบังคับไม่ให้มีการนำเสนอตัวตนและความรู้สึกของตนเองบนเฟซบุ๊ก สังเกตได้จากเมื่อมีการนำปัญหาด้านความรักมาสื่อสารบนหน้ากระดานเฟซบุ๊กจะมีการแทรกแซงการสื่อสาร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือหาวิธีการจัดการให้ปัญหาด้านความรักยุติลง ซึ่งถือเป็นปรากฏการณ์ที่สามารถสะท้อนอำนาจในการสื่อสารว่าสามารถถูกกลืนรองลง แม้จะอยู่บนพื้นที่เปิดอย่างเฟซบุ๊กก็ตาม

จากการสังเกตพบว่า การสื่อสารเรื่องความรักบนเฟซบุ๊กสามารถปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์เชิงอำนาจได้ โดยมีการตั้งอำนาจภายในตัวบุคคลออกมาด้วยการแสดงตัวตนบนพื้นที่เฟซบุ๊ก เพื่อสร้างการยอมรับและการเคารพในตนเอง แม้บางครั้งจะพบการลวงโปรไฟล์เพื่อปกปิดความเป็นตนเองบ้างในบางราย โดยเฉพาะในช่วงแรกๆของการเข้าเป็นสมาชิก แต่มีการเปลี่ยนแปลงโดยการแสดงตัวตนชัดเจนขึ้นในภายหลัง ในขณะที่เดียวกัน อำนาจในการรวมกลุ่มเพื่อการสื่อสารจะสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการลองผิดลองถูกจากประสบการณ์ และการปฏิสัมพันธ์อย่างอิสระบนพื้นที่เสมือนเวทีชุมชน ทำให้กรอบความคิดด้านความสัมพันธ์ที่ถือว่าผู้ชายเป็นใหญ่ในชุมชนออฟไลน์ของไทยถูกลดความสำคัญลงเมื่ออยู่ในชุมชนเฟซบุ๊ก

จำนวนสมาชิกเครือข่ายเฟซบุ๊กที่สร้างขึ้นมานี้ ตลอดระยะเวลา 1 ปี 4 เดือน ของการดำเนินการวิจัย (ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ 2557 ถึง 31 เดือนพฤษภาคม 2558) มีทั้งสิ้น 99 ราย ในจำนวนนี้มี 61 ราย ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ สมาชิกเฟซบุ๊กที่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 15 -35 ปี ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายทั้ง 61 รายนี้ สามารถแบ่งกลุ่มตามความสัมพันธ์กับ A เป็น 2 กลุ่ม คือ เป็นกลุ่มเปิด จำนวน 18 ราย และเป็นกลุ่มปิด จำนวน 44 ราย ดังรายละเอียดแบ่งตามกลุ่มเปิดและกลุ่มปิด ต่อไปนี้

(1) กลุ่มเปิด มีจำนวนวันการเป็นสมาชิกสูงสุด 397 วัน และสั้นที่สุด 46 วัน โดยมีจำนวนวันเฉลี่ยของการเป็นสมาชิกอยู่ที่ 244 วัน อายุสูงสุดของสมาชิกคือ 33 ปี และน้อยที่สุดคือ 15 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 22 ปี

(2) กลุ่มปิด มีจำนวนวันการเป็นสมาชิกสูงสุด 484 วัน และสั้นที่สุด 13 วัน โดยมีจำนวนวันเฉลี่ยของการเป็นสมาชิกอยู่ที่ 225 วัน อายุสูงสุดของสมาชิกคือ 34 ปี และน้อยที่สุดคือ 15 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 20 ปี

สำหรับการเพิ่มจำนวนสมาชิกของชุมชนเฟซบุ๊กช่วงที่มีการดำเนินการวิจัย โดยเฉลี่ยกลุ่มเปิดมีจำนวนสมาชิกเพิ่มเติมเฉลี่ย 1 ราย ในขณะที่กลุ่มปิดมีจำนวนสมาชิกเพิ่มเติมเฉลี่ย 3 ราย โดยที่กลุ่มปิดมีการเพิ่มสมาชิกอย่างต่อเนื่องมากกว่ากลุ่มเปิด ความแตกต่างนี้สะท้อนให้เห็นว่า ฐานความสัมพันธ์เดิมมีผลต่อการเพิ่มจำนวนสมาชิกของชุมชน ส่วนความต่อเนื่องของการเพิ่มสมาชิก เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 2 กลุ่มพบว่า กลุ่มปิดมีจำนวนสมาชิกและระยะเวลาการเป็นสมาชิกเฟซบุ๊กพร้อมกับ A มากกว่าสมาชิกกลุ่มเปิด

## 2. รูปแบบของการปฏิสัมพันธ์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เชื่อมโยงกับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบนเฟซบุ๊ก

ลักษณะของความสัมพันธ์ที่ปรากฏบนเฟซบุ๊กของกลุ่มเป้าหมายสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์เดิมได้ เมื่อวิเคราะห์ผ่านเฟซบุ๊ก A ผลการวิเคราะห์ที่ลักษณะความสัมพันธ์ภายในกลุ่มปิดพบว่ามี 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) ลักษณะที่ 1: ออฟไลน์-ออนไลน์ เป็นกลุ่มสมาชิกที่รู้จักกับ A ในชุมชนออฟไลน์ ก่อนที่จะเข้าเป็นสมาชิกเฟซบุ๊ก ความสัมพันธ์ลักษณะนี้พบในสมาชิกที่มีความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมออฟไลน์ก่อนเข้าสู่เครือข่ายเฟซบุ๊ก (Fellow Group)

(2) ลักษณะที่ 2: ออฟไลน์-ออนไลน์-ออนไลน์ เป็นกลุ่มสมาชิกที่รู้จักกับ A ในชุมชนออฟไลน์มาก่อน แล้วจึงเข้าเป็นสมาชิกเฟซบุ๊ก จากนั้นมีการขยายความสัมพันธ์ไปสู่เครือข่ายออนไลน์อื่นๆ ประเภทใดประเภทหนึ่งใน 3 ประเภท คือ Line, Instagram และ Wechat ความสัมพันธ์ลักษณะนี้พบในกลุ่มสมาชิกที่มีความสัมพันธ์แบบกลุ่มเพื่อนทั่วไป (Friend Group) และกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker Group)

(3) ลักษณะที่ 3: ออฟไลน์-ออนไลน์-ออฟไลน์-ออนไลน์ เป็นกลุ่มสมาชิกที่รู้จักกับ A ในชุมชนออฟไลน์มาก่อน แล้วจึงเข้าเป็นสมาชิกเฟซบุ๊ก และร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความรักแบบออฟไลน์ จากนั้นจึงขยายความสัมพันธ์ไปสู่เครือข่ายออนไลน์อื่นๆ ประเภทใดประเภทหนึ่งใน 3 ประเภท คือ Line, Instagram และ Wechat อีก ความสัมพันธ์ลักษณะนี้พบในกลุ่มความสัมพันธ์หลายกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มครอบครัว (Family Group) กลุ่มเพื่อนทั่วไป (Friend Group) กลุ่มเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker Group) และกลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมออฟไลน์ก่อนเข้าสู่เครือข่ายเฟซบุ๊ก (Fellow Group)

(4) ลักษณะที่ 4: ออฟไลน์-ออนไลน์-ออฟไลน์-ออนไลน์-ออนไลน์-ออนไลน์ เป็นกลุ่มสมาชิกที่รู้จักกับ A ในชุมชนออฟไลน์มาก่อน แล้วจึงเข้าสู่การเป็นสมาชิกเฟซบุ๊ก และเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความรักแบบออฟไลน์ จากนั้นจึงขยายความสัมพันธ์ไปสู่เครือข่ายออนไลน์อื่นๆ อีก 3 ประเภทต่อไป คือ Line, Instagram และ Skype ความสัมพันธ์ลักษณะนี้พบเฉพาะในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker Group)

ข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ กลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมออฟไลน์ก่อนเข้าสู่เครือข่ายเฟซบุ๊ก (Fellow Group) มีการขยายฐานความสัมพันธ์ที่สั้นที่สุด โดยเป็นความสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กในรูปแบบที่ 1 เท่านั้น และเป็นเพียงกลุ่มเดียวที่มีลักษณะดังกล่าว ในขณะที่กลุ่มเพื่อนร่วมงาน (Co-worker Group) มีการขยายฐานความสัมพันธ์ที่กว้างกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ความสัมพันธ์แบบกลุ่มเพื่อนร่วมงานมีความต้องการใช้เฟซบุ๊กและออนไลน์ประเภทอื่นๆ มากกว่ากลุ่มอื่น

สำหรับลักษณะความสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กของสมาชิกกลุ่มเปิด (Open Group) จากการวิเคราะห์ข้อความที่สื่อสารบนเฟซบุ๊ก พบกลุ่มความสัมพันธ์เดิมเพียงกลุ่มเดียว คือ กลุ่มเพื่อนทั่วไป (Friend Group) ซึ่งสังเกตได้จากข้อความที่ใช้ในการสื่อสารเป็นหลักฐานสำคัญ อย่างไรก็ตาม ลักษณะความสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กของสมาชิกกลุ่มเปิดมี 3 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) ลักษณะที่ 1: ออนไลน์-ออนไลน์ เป็นความสัมพันธ์ที่เริ่มต้นจากเฟซบุ๊กแล้วขยายความสัมพันธ์ ไปสู่เครือข่ายออนไลน์ประเภทใดประเภทหนึ่ง ระหว่าง Line และ Instagram

(2) ลักษณะที่ 2: ออนไลน์-ออฟไลน์-สู่ออนไลน์ เป็นความสัมพันธ์ที่เริ่มต้นจากเฟซบุ๊ก ต่อมามีการเข้าร่วมกิจกรรมออฟไลน์ หลังจากนั้นจึงขยายความสัมพันธ์ไปสู่เครือข่ายออนไลน์อื่นๆประเภทใดประเภทหนึ่ง ระหว่าง Line และ Instagram

(3) ลักษณะที่ 3: ออนไลน์-ออนไลน์-ออฟไลน์ เป็นความสัมพันธ์ที่เริ่มต้นจากเฟซบุ๊ก ต่อมาขยายความสัมพันธ์ไปสู่เครือข่ายออนไลน์ประเภทใดประเภทหนึ่ง ระหว่าง Line และ Instagram แล้วจึงเข้าร่วมกิจกรรมออฟไลน์

ลักษณะที่สำคัญของความสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กของสมาชิกกลุ่มเปิดที่พบคือ การเริ่มต้นรู้จักกันบนเฟซบุ๊กนำไปสู่ความสัมพันธ์แบบออฟไลน์ได้ในเวลาต่อมา ทำให้ความสัมพันธ์มีความเข้มข้นขึ้น ชื่อน่าสังเกตคือ การขยายความสัมพันธ์ไปสู่เครือข่ายออนไลน์อื่นๆนอกเหนือจากเฟซบุ๊กปรากฏเพียงกับ Line และ Instagram เท่านั้น ในขณะที่สมาชิกกลุ่มปิดมีการขยายไปสู่เครือข่ายออนไลน์อื่นๆ ถึง 4 ประเภท คือ Line, Instagram, Wechat และ Skype การขยายฐานความสัมพันธ์ที่กว้างนี้แสดงถึงการยอมรับกันระหว่างสมาชิกเฟซบุ๊ก และการยอมรับระหว่างกันนี้เองที่ทำให้เกิดความไว้วางใจมากขึ้น และมีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงโดยการแสดงตัวตนบนเฟซบุ๊ก ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการปรับเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นจริงบนโปรไฟล์เฟซบุ๊ก ซึ่งประเด็นนี้ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาและต้องนำความสัมพันธ์แบบออฟไลน์มาร่วมพิจารณาด้วย จึงจะสามารถเห็นถึงการปรับเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นจริงบนโปรไฟล์เฟซบุ๊ก

หลังจากที่ได้ข้อมูลลักษณะของความสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กที่ได้จากกลุ่มเป้าหมายทั้ง 61 ราย ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จึงได้ทำการคัดเลือกกรณีศึกษาจำนวน 10 ราย เพื่อศึกษาแบบเจาะลึก ผลการศึกษาพบว่า กรณีศึกษาทั้งหมดมีการแสดงตัวตนบนเฟซบุ๊กที่เกี่ยวข้องกับระดับของความรัก 3 ระดับ คือ ระดับที่ 1 คู่รักหรือแฟน (Passion) เป็นระดับของความรักแบบโรแมนติกในขั้นที่หลงใหล ซึ่งมีระดับความไว้วางใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70 ของกรณีศึกษา ระดับที่ 2 คู่หมั้น (Decision) เป็นระดับของความรักที่มีความไว้วางใจสูงกว่าระดับคู่รักหรือแฟน จัดเป็นระดับที่ตัดสินใจคบหาอย่างมั่นใจเสมือนเป็นคู่หมั้น คิดเป็นร้อยละ 20 ของกรณีศึกษา และระดับที่ 3 คู่สมรส (Commitment) เป็นระดับของความรักที่มีความไว้วางใจสูงที่สุด ถึงขั้นใช้ชีวิตด้วยกันเสมือนคู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 10 ของกรณีศึกษา ผลการ

วิเคราะห์ข้อมูลระดับของความรักกับลักษณะของการตอบโต้ในการสื่อสารเรื่องปัญหาความรักบนเฟซบุ๊ก พบว่า มีการตอบโต้แตกต่างกันระหว่างระดับ สามารถสรุปเป็นรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ได้ทั้งสิ้น 4 รูปแบบ คือ แบบบิดามารดา (Parent) แบบพี่น้อง (Sibling) แบบเครือญาติ (Relative) และแบบเพื่อน (Friend) (ดังแสดงในภาพที่ 1) ลักษณะของการตอบโต้ที่แสดงถึงการเป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่มีความผูกพันต่างกัน อันส่งผลต่อวิธีการจัดการปัญหาด้านความรักร่วมกันบนเฟซบุ๊กของกลุ่มเป้าหมาย

<p><b>รูปแบบบิดามารดา</b></p> <p>เมื่อ A กดไลค์ ข้อความของ B B ไม่ตอบโต้พฤติกรรมของ A A ยังคงความสัมพันธ์เป็นบวกกับ B</p> <p><b>∴ แม้ไม่ตอบโต้ ความสัมพันธ์เป็นบวกเสมอ</b></p>		<p><b>รูปแบบพี่น้อง</b></p>	<p>เมื่อ A กดไลค์ ข้อความของ B B อาจตอบโต้หรือไม่ตอบโต้พฤติกรรมของ A A ยังคงความสัมพันธ์เป็นบวกสูงกับ B</p> <p><b>∴ แม้ไม่ตอบโต้ ความสัมพันธ์เป็นบวกสูง</b></p>
<p><b>รูปแบบเครือญาติ</b></p> <p>เมื่อ A กดไลค์ ข้อความของ B B ตอบโต้พฤติกรรมของ A A จะไม่มีความสัมพันธ์เป็นลบกับ B แต่หาก B ไม่ตอบโต้พฤติกรรมของ A A และ B จะมีความสัมพันธ์เป็นลบต่อกัน</p> <p><b>∴ เมื่อไม่ตอบโต้ ความสัมพันธ์เป็นลบ หากตอบโต้ ความสัมพันธ์จะไม่เป็นลบ</b></p>		<p><b>รูปแบบเพื่อน</b></p>	<p>เมื่อ A กดไลค์ ข้อความของ B B ไม่ตอบโต้พฤติกรรมของ A A มีความสัมพันธ์เป็นลบสูงกับ B</p> <p><b>∴ เมื่อไม่ตอบโต้ ความสัมพันธ์เป็นลบสูง</b></p>

ภาพที่ 1: รูปแบบการตอบโต้ทางการสื่อสารบนเฟซบุ๊กเรื่องปัญหาด้านความรักของกลุ่มเป้าหมาย

นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์ลักษณะการตอบโต้ต่อข้อความบนเฟซบุ๊กในการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบ ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับของชั้นการปฏิสัมพันธ์ได้ 2 ชั้น คือ 1) การมีปฏิสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน เป็นชั้นที่ต้องการสร้าง สาน และรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีแนวโน้มของพฤติกรรมที่ต้องการความสมานฉันท์ ความร่วมมือ และความเห็นพ้องต้องกันในประเด็นเกี่ยวกับปัญหา ด้านความรัก ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ลักษณะนี้อาจตั้งคำถามการเข้าถึงข้อความแบบสาธารณะหรือส่วนตัวก็ได้ และ 2) การมีปฏิสัมพันธ์ขั้นพัฒนาความสัมพันธ์ เป็นชั้นที่แสดงถึงความสามารถทางการสื่อสารด้วยข้อความ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันบนเฟซบุ๊ก ซึ่งมีแนวโน้มของพฤติกรรมที่แสดงการแข่งขัน เพื่อนำเสนอวิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งหรือการไม่เห็นด้วยกับข้อเขียนหรือความคิดเห็นของผู้ที่อยู่ในความสนใจ โดยมักจะมีการตั้งคำถามเพื่อเข้าถึงข้อความแบบสาธารณะ อย่างไรก็ตาม สมาชิกเฟซบุ๊กที่มีปฏิสัมพันธ์ลักษณะนี้ บางรายมีการพัฒนาความสัมพันธ์ในลักษณะกลืนกลาย หรือเลียนแบบพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลอื่น

ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า พฤติกรรมการแสดงออกผ่านกิจกรรมแบบมีส่วนร่วมบนเฟซบุ๊กในการสื่อสารถึงปัญหาด้านความรักของผู้หญิงมีความเชื่อมโยงกับลักษณะของปฏิสัมพันธ์บน

เฟซบุ๊กอย่างสำคัญ อันมีผลต่อวิธีการจัดการปัญหาด้านความรักแบบโรแมนติค ดังที่ Kony (2012) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า การแสดงออกลักษณะนี้เป็นการแสดงลักษณะของอารมณ์ออนไลน์ (Online Emotion) ที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการจัดการกับปัญหาแบบมีส่วนร่วมผ่านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก ซึ่งผลการศึกษาพบวิธีการจัดการปัญหาแบบมีส่วนร่วมบนเฟซบุ๊ก ที่แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับปัจเจกบุคคล และระดับกลุ่ม

ในการจัดการปัญหาระดับปัจเจกบุคคล จากการสังเกตพบพฤติกรรมเพื่อการจัดการกับปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบน เฟซบุ๊กพบว่า มี 3 ลักษณะ ดังต่อไปนี้ 1) พฤติกรรมการปฏิเสธความสัมพันธ์ด้านลบ สังเกตได้จากการไม่ร่วมกิจกรรมของสมาชิกต่อข้อความบนเฟซบุ๊ก แม้จะเป็นสมาชิกที่มีฐานความสัมพันธ์เดิมกับเจ้าของข้อความอย่างไร้ขีดจำกัด ซึ่งในที่สุดก็จะมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก โดยการปิดกั้นการรับรู้ 2) พฤติกรรมการเบี่ยงเบนการสื่อสาร เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการใส่ใจในข้อความมากเกินไป (Enmeshment or Symbiosis) ทำให้เกิดการป้องกันการแสดงออกทางลบบนเฟซบุ๊ก ด้วยการเบี่ยงเบนความหมายของการสื่อสาร อันเป็นการแสดงพฤติกรรมทดแทน และ 3) พฤติกรรมตอบโต้ทางการสื่อสาร เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกไปในทางลบ ในลักษณะของการใช้ภาษาที่รุนแรงต่อกัน มีภาพการสื่อสารที่ต้องการทำร้ายร่างกายตนเองและผู้อื่นบนเฟซบุ๊ก และ/หรือ การแสดงการสื่อสารด้านบวก ในลักษณะของการให้กำลังใจกับสมาชิกที่แสดงปัญหาด้านความรักบนเฟซบุ๊ก เป็นต้น

ส่วนการจัดการปัญหาด้านความรักระดับกลุ่ม จากการสังเกตการสื่อสารบนเฟซบุ๊ก พบว่า พฤติกรรมต่อการจัดการปัญหาด้านความรักบนเฟซบุ๊กในระดับกลุ่มมี 2 ลักษณะ คือ 1) พฤติกรรมร่วมแสดงความคิดเห็นในลักษณะสนับสนุนข้อความ เป็นการที่สมาชิกของเครือข่ายเฟซบุ๊กพยายามสนับสนุนข้อความที่เกี่ยวกับความรักของกรณีศึกษา ซึ่งทำให้เกิดความเป็นกลุ่มเรา (In-Group) พฤติกรรมลักษณะนี้เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการประคับประคองความสัมพันธ์ โดยใช้เครือข่ายความสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ และ 2) พฤติกรรมไม่ร่วมแสดงความคิดเห็นในลักษณะสนับสนุนข้อความ เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกของเฟซบุ๊กหลีกเลี่ยงการสนับสนุนข้อความที่เกี่ยวกับความรักของกรณีศึกษา โดยการแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับหัวข้อและเนื้อหาที่กรณีศึกษานำเสนอ เพื่อวัตถุประสงค์ในการหาทางออกที่หลากหลาย ซึ่งเจ้าของข้อความต้องเลือกรับรู้และนำไปปรับใช้ด้วยตนเอง ถือเป็นภาระกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเฟซบุ๊กร่วมกันระหว่างสมาชิกเครือข่ายเฟซบุ๊ก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบริบททางสังคมของผู้ใช้เฟซบุ๊ก ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าสู่เฟซบุ๊ก และรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กที่เชื่อมโยงกับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิง ทำให้ได้ข้อสรุปที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพเชิงพื้นที่ต่อการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบนเฟซบุ๊กว่ามีศักยภาพเพียงพอที่จะใช้ในการจัดการกับปัญหานี้ได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ ผลจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมยังสามารถนำมาสังเคราะห์ เพื่อสร้างแบบจำลองที่สามารถแสดงองค์ประกอบสำคัญของเครือข่ายออนไลน์บนเฟซบุ๊ก ในฐานะองค์ประกอบที่สนับสนุนให้เกิดกระบวนการสร้างและการพัฒนาพื้นที่ชุมชนออนไลน์ไปสู่การเป็นพื้นที่เสมือนเวทีชุมชนแบบออฟไลน์ เพื่อการจัดการกับปัญหาด้านความรักของผู้หญิง ดังที่จะกล่าวในหัวข้อต่อไป



### 3. การสร้างแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมสำหรับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบนเฟซบุ๊ก

จากการสังเคราะห์ผลการศึกษา ทำให้สามารถนำมาสร้างแบบจำลองเครือข่ายทางสังคมสำหรับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบนเฟซบุ๊ก แบบจำลองนี้มีองค์ประกอบหลัก 3 วงจร ประกอบด้วย 1) วงจรแนวคิด (Concept Cycle) 2) วงจรการสร้างตัวแบบ (Model Building Cycle) และ 3) วงจรการพัฒนา (Model Development Cycle) ทั้ง 3 วงจรนี้เชื่อมโยงกันด้วยกระบวนการ 2 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการสร้าง (Building Process) และ 2) กระบวนการพัฒนา (Development Process) โดยเกี่ยวข้องกับกลุ่มความสัมพันธ์ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มความสัมพันธ์แบบออนไลน์ และกลุ่มความสัมพันธ์แบบออฟไลน์ ซึ่งองค์ประกอบหลักทั้ง 3 วงจรดังกล่าวสะท้อนให้เห็นพัฒนาการเชิงแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกตามลำดับ โดยสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1) วงจรแนวคิด (Concept Cycle) เป็นวงจรที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายนอกชุมชนเฟซบุ๊ก หรือชุมชนออฟไลน์ ที่ส่งผลต่อขั้นตอนการสร้างตัวแบบและการพัฒนาเครือข่ายชุมชนเฟซบุ๊กเพื่อจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิง วงจรนี้สามารถอธิบายโดยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการกระทำของบุคคล โดยมีองค์ประกอบภายนอกชุมชนที่สำคัญ คือ ความสัมพันธ์เดิมจากชุมชนออฟไลน์ ซึ่งมีผลต่อความใกล้ชิด การยอมรับและความไว้วางใจในตัวบุคคล และการกระทำในรูปของกิจกรรมที่ดำเนินในสังคมออนไลน์ ซึ่งต้องมีการบูรณาการความรู้ด้านต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสัมพันธ์ในทิศทางที่ดี

2) วงจรการสร้างตัวแบบ (Model Building Cycle) เป็นวงจรที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่นำไปสู่การเกิดชุมชนเสมือนจริงบนเฟซบุ๊ก วงจรนี้เชื่อมโยงกับวงจรแนวคิดที่มีกระบวนการสร้างเป็นตัวเชื่อมในฐานะวิถีคิดที่ส่งผลต่อวงจรการสร้างตัวแบบ โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่ต้องคำนึงถึง 3 ประการ คือ (1) การสร้างชุมชนเฟซบุ๊ก เป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงทักษะส่วนบุคคลของผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก ศักยภาพของระบบเฟซบุ๊ก รวมถึงวัตถุประสงค์ในการสร้างเฟซบุ๊ก ซึ่งต้องมีความชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจกับบริบทของชุมชนออนไลน์ และมีผลต่อความพร้อมของพื้นที่สำหรับดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการกับปัญหาความรักร่วมกันบนเฟซบุ๊ก องค์ประกอบนี้มีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบต่อมาคือ (2) ข้อจำกัด เงื่อนไข และบรรทัดฐานของชุมชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างระบบเฟซบุ๊ก ที่มีข้อจำกัดเชิงพื้นที่ในการรองรับจำนวนสมาชิกเฟซบุ๊กได้ไม่เกิน 5,000 โพรไฟล์ และด้านโครงสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีเงื่อนไขและบรรทัดฐานของชุมชนที่ถูกสร้างขึ้นเฉพาะสำหรับงานวิจัยนี้ องค์ประกอบทั้ง 2 ข้างต้น มีผลโดยตรงต่อองค์ประกอบสุดท้ายสำหรับวงจรนี้ คือ (3) ลักษณะของกิจกรรมและการตอบสนองของชุมชน ที่ประกอบด้วยกิจกรรมออนไลน์ ซึ่งมีทั้งลักษณะที่ไม่ระบุผู้ร่วมกิจกรรม โดยการตั้งค่าข้อความบนเฟซบุ๊กแบบสาธารณะ สมาชิกทุกรายสามารถเห็นข้อความทางการสื่อสารและสามารถตอบโต้ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งได้ และลักษณะที่ระบุผู้ร่วมกิจกรรม ซึ่งตั้งค่าข้อความบนเฟซบุ๊กแบบระบุผู้รับชัดเจน สมาชิกที่ไม่ถูกระบุชื่อจะไม่สามารถเห็นข้อความและมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ ได้ นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมออฟไลน์ที่เป็นกิจกรรมต่อเนื่องจากความต้องการบนเฟ

ชชชชช ซึ่งแสดงถึงการยอมรับและความไว้วางใจระหว่างสมาชิกกลุ่มเป้าหมายจากที่เกิดขึ้นก่อนแล้วบนเฟซบุ๊ก แล้วขยายมายังความสัมพันธ์นอกเฟซบุ๊ก กิจกรรมออฟไลน์นี้เป็นเสมือนปัจจัยเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชนออนไลน์

3) วงจรการพัฒนาตัวแบบ (Model Development Cycle) เป็นวงจรที่ต่อเนื่องจากวงจรการสร้างตัวแบบ และถูกเชื่อมวงจรด้วยกระบวนการพัฒนาที่มีเป้าหมายเพื่อจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบนเฟซบุ๊ก ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ความรู้และการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการจัดการปัญหาความรักที่มีการสื่อสารบนเฟซบุ๊ก ความรู้และการรับรู้นี้อาจเกิดจากประสบการณ์ตรง ซึ่งเกิดกับเจ้าของข้อความในการโต้ตอบระหว่างการสื่อสาร หรือประสบการณ์ทางอ้อม ซึ่งเกิดจากการอ่านหรือการโพสต์ข้อความของบุคคลอื่น ความรู้และการรับรู้มีผลต่อการตอบโต้การสื่อสารผ่านกิจกรรมบนเฟซบุ๊กโดยตรง (2) กิจกรรมบนเฟซบุ๊ก สะท้อนการรับรู้การสื่อสารด้วยการตอบโต้ในลักษณะของการกดไลค์ กดแชร์ และกดโพสต์ ซึ่งถือเป็นกิจกรรมพื้นฐานซึ่งอาจตีความได้ว่าเป็นการสร้าง รักษา หรือสานความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่าย และการรับรู้ต่อกิจกรรมบนเฟซบุ๊กยังสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งในลักษณะของการส่งข้อความรูปภาพและอักษร เพื่อการตอบโต้ระหว่างกลุ่มสมาชิกเป้าหมาย องค์ประกอบด้านความรู้และการรับรู้ รวมถึงองค์ประกอบด้านกิจกรรมบนเฟซบุ๊ก มีผลต่อประสิทธิผลขององค์ประกอบด้านการจัดการบนเฟซบุ๊ก (3) การจัดการบนเฟซบุ๊ก เป็นการจัดการทั้งระดับปัจเจกบุคคลและระดับกลุ่มของสมาชิกเครือข่ายที่สามารถแสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนทางสังคมที่เกิดขึ้นบนเฟซบุ๊ก (4) การสนับสนุนทางสังคม เป็นการแทรกแซงเครือข่ายทางสังคมที่แฝงอยู่ในการดำเนินกิจกรรมซึ่งสนับสนุนความรู้สึกของผู้เป็นเจ้าของข้อความ ทำให้เห็นถึงบทบาทและหน้าที่ระหว่างผู้รับข้อมูลกับผู้ส่งข้อมูล ลักษณะของการสนับสนุนทางสังคมนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการรับรู้ระดับปัจเจกบุคคลจากการนำเสนอกิจกรรมบนเฟซบุ๊ก รวมถึงความสามารถในการเลือกใช้และจัดสรรทรัพยากรทางการสื่อสารเพื่อจัดการปัญหาความรัก ซึ่งท้ายที่สุด ความยั่งยืนของเครือข่ายแบบออนไลน์น่าจะปรากฏให้เห็นในลักษณะของจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องภายในชุมชนเฟซบุ๊กและการขยายพื้นที่แบบชุมชนออนไลน์ ที่เริ่มจาก Facebook ไปสู่เครือข่ายออนไลน์อื่นๆ ได้แก่ Line, Instagram, Wechat และ Skype รวมถึงการขยายไปยังพื้นที่แบบออฟไลน์ โดยที่กิจกรรมที่เกิดขึ้นบนเฟซบุ๊กสามารถสร้างให้เกิดความร่วมมือกับกิจกรรมในชุมชนออฟไลน์ได้ และอาจมีการขยายความร่วมมือเชิงเครือข่ายไปยังหน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวข้อง

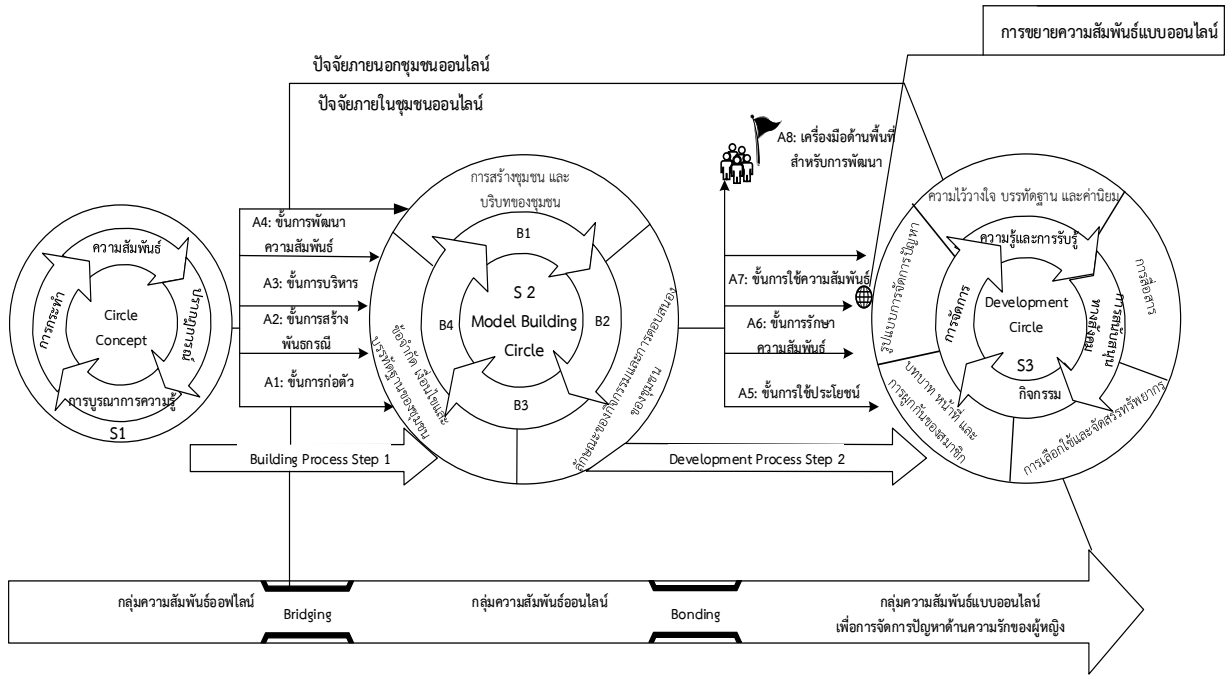
นอกจากวงจรหลักทั้ง 3 วงจร ที่นำเสนอไว้ข้างต้นแล้ว ยังพบว่ากระบวนการสร้างเครือข่ายทางสังคมออนไลน์เพื่อการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิง เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เชื่อมวงจรไว้ด้วยกันอีก 2 กระบวนการ ดังต่อไปนี้

1) กระบวนการสร้าง (Building Process) เป็นกระบวนการที่มุ่งสร้างชุมชนบนเฟซบุ๊กเพื่อรองรับการพัฒนาพื้นที่สำหรับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงร่วมกัน กระบวนการนี้แสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงแบบหลวม (Bridging Relationship) อันเป็นการรวมเอาสมาชิกที่มีความหลากหลายด้านลักษณะส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เข้าสู่วงจรการสร้างตัวแบบตามแนวคิดชุมชนทุติยภูมิ โดยมีขั้นตอนดังนี้ (1) ขั้นการก่อตัวของเครือข่าย ซึ่งผู้เกี่ยวข้องต้องมีความ



ตระหนักในเป้าหมายของการสร้างตัวแบบความสัมพันธ์บนเฟซบุ๊ก เพื่อกำหนดลักษณะของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้พื้นที่เฟซบุ๊ก และกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างเฟซบุ๊ก อันจะส่งผลต่อการสร้างพันธกรณี (2) ขั้นการสร้างพันธกรณีให้กับการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกเครือข่าย โดยการกำหนดลักษณะและขอบเขตของกิจกรรมที่ใช้สนทนา ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อจำกัด เงื่อนไข และบรรทัดฐานของชุมชนเฟซบุ๊ก เมื่อมีการก่อตัวและการสร้างพันธกรณีขึ้นในชุมชน สมาชิกจำเป็นต้องร่วมกันบริหารเครือข่าย (3) ขั้นการบริหารเครือข่าย ต้องคำนึงถึงความสามารถด้านการสร้างความร่วมมือภายในชุมชนเฟซบุ๊ก ซึ่งเกี่ยวข้องกับศักยภาพเครือข่ายและสมาชิกกลุ่มเป้าหมาย ขั้นตอนนี้เน้นการมีส่วนร่วม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารบนเฟซบุ๊ก และในการพัฒนาความสัมพันธ์ให้เพียงพอต่อการความต้องการใช้พื้นที่เพื่อจัดการกับปัญหาด้านความรัก และ (4) ขั้นการพัฒนาความสัมพันธ์ เป็นขั้นที่ต้องคำนึงถึงการส่งเสริมให้เกิดความใกล้ชิดระหว่างสมาชิกเฟซบุ๊ก ด้วยการให้เวทีชุมชนเสมือนจริงบนหน้ากระดานการสื่อสารของเฟซบุ๊ก ซึ่งต้องมีการเลือกใช้และจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่บนเฟซบุ๊ก ร่วมกับความสัมพันธ์ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ ขั้นตอนทั้ง 4 นี้ เป็นขั้นตอนที่ทำให้เกิดวงจรการสร้างตัวแบบบนเฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นตัวแบบเชิงพื้นที่ที่เสมือนการสร้างชุมชนขึ้นมาชุมชนหนึ่ง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับจัดการปัญหาความรักร่วมกันของสมาชิกชุมชน

2) กระบวนการพัฒนา (Development Process) กระบวนการนี้มีทั้งสิ้น 3 ขั้นตอนที่ต้องใช้การเชื่อมโยงภายในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกัน (Bonding Relationship) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดชุมชนปฐมภูมิ ที่ต้องทำให้สมาชิกบนเฟซบุ๊กเกิดการยอมรับและไว้วางใจต่อกัน โดยการพัฒนาวงจรแนวคิด วงจรการสร้างตัวแบบ และกระบวนการสร้างให้มีความพร้อม สำหรับการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการปัญหาด้านความรักแบบมีส่วนร่วม โดยเริ่มจาก (1) ขั้นการใช้ประโยชน์บนเฟซบุ๊ก เป็นขั้นที่ต้องคำนึงถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกบนเฟซบุ๊ก ที่เพียงพอสำหรับการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมบนเฟซบุ๊ก ซึ่งมีผลต่อความรู้และการรับรู้ระหว่างสมาชิก ดังนั้นหากขาดทักษะจากผู้ใช้งาน ประโยชน์ที่ได้จากการใช้พื้นที่ลักษณะนี้จะไม่มีความเด่นชัด (2) ขั้นการรักษาความสัมพันธ์ ต้องคำนึงถึงศักยภาพภายในของโปรแกรมเฟซบุ๊ก ที่รองรับการรักษาความสัมพันธ์ และความสามารถในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทอื่น ๆ รวมถึงชุมชนออฟไลน์ เพื่อขยายพื้นที่การสื่อสาร ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากหากขาดการสานต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล และระหว่างบุคคลกับข้อความหรือทรัพยากรแล้ว การรับรู้และการเรียนรู้ร่วมกันก็จะไม่เกิดขึ้น (3) ขั้นการประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์ ต้องคำนึงถึงฐานของการปฏิสัมพันธ์ ทั้งระดับปัจเจกบุคคลและระดับกลุ่ม รวมถึงเครื่องมือทางการสื่อสาร เพื่อประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์ให้เกิดประโยชน์เชิงพื้นที่ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ใช้ความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีอยู่บนเฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือในการร่วมกันระดมระดมสมาชิกเครือข่ายที่ประสบปัญหาด้านความรัก ซึ่งจะสะท้อนถึงความสำเร็จของการสร้างความไว้วางใจ บรรทัดฐาน และค่านิยม รวมถึงการเลือกใช้และการจัดสรรทรัพยากรในชุมชนเฟซบุ๊ก แม้จะมีข้อจำกัดบางประการ แต่ในท้ายที่สุดจะพบว่า สมาชิกชุมชนเฟซบุ๊กสามารถพัฒนาการสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาด้านความรักที่มีการเริ่มต้นของปฏิสัมพันธ์เพียงขั้นพื้นฐานไปสู่การจัดการปัญหาดังกล่าวร่วมกันได้ชัดเจน (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2: แบบจำลองการสร้างเครือข่ายทางสังคมบนเฟซบุ๊ก เพื่อการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิง

หมายเหตุ: S1 หมายถึง แนวคิดพื้นที่ชุมชนเสมือนจริง

S2 หมายถึง ตัวแบบความสัมพันธ์บนเฟซบุ๊ก

S3 หมายถึง พื้นที่จัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงแบบมีส่วนร่วม

B1 หมายถึง โครงสร้างความสัมพันธ์

B2 หมายถึง ทิศทางความสัมพันธ์

B3 หมายถึง รูปแบบความสัมพันธ์

B4 หมายถึง รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์

## สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาแบบจำลองเครือข่ายทางสังคม เพื่อการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิงบนพื้นที่เฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นพื้นที่ทางกายภาพประเภทหนึ่งที่สามารถใช้เป็นพื้นที่สำหรับการสื่อสาร ทำให้เห็นโครงสร้างความสัมพันธ์และบรรทัดฐานของความสัมพันธ์ ซึ่งสะท้อนออกมาจากการเรียกขาน (Addressee Honorific) บนเฟซบุ๊ก ข้อความและรูปภาพที่ใช้ในการสื่อสารสามารถอธิบายได้ถึงสภาพของปัญหา สาเหตุและผลกระทบ รวมถึงระดับของความรุนแรงของปัญหา และสภาวะอำนาจในการแสดงตัวตนหรือสื่อสารปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลในพื้นที่สาธารณะ ดังที่ ทรงธรรม อินทรจักร (Intachakra, 2016) ได้อธิบายไว้ว่า รูปแบบการเรียกขานสามารถบอกความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในสังคมออนไลน์ของไทย และบรรทัดฐานนี้ถูกนำมาใช้บนเฟซบุ๊ก ข้อค้นพบด้านโครงสร้างของชุมชนที่ถูกสร้างขึ้นมาจากโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านความรักนี้ ทำให้เห็นว่าแม้เฟซบุ๊กจะไม่สามารถใช้งานเพื่อการไกล่เกลี่ยปัญหาได้โดยตรงระหว่างคู่รัก แต่สามารถใช้ประโยชน์ทางอ้อมได้ กล่าวคือ สามารถใช้เครือข่ายนี้ในการระงับความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคล เนื่องจากโครงสร้างความสัมพันธ์ของชุมชนเฟซบุ๊กในภาพรวมมีลักษณะเป็นกลุ่มความสัมพันธ์ทางการสื่อสารที่อิงอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลเป็นสำคัญ นอกจากนี้ เฟซบุ๊กยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ทำให้คนที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อนได้รู้จักกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Hill and Dunbar (2003) ได้อธิบายว่า เฟซบุ๊กสามารถเป็นพื้นที่สร้างพลังร่วมกันของผู้ใช้ที่มีวัตถุประสงค์เดียวกัน และยังทำให้เกิดการขยายวงของระบบปฏิสัมพันธ์ได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับคำอธิบายของ Spiccer, Fein and Lommere (2001) ที่ว่า การขยายตัวของปฏิสัมพันธ์นี้จะป้องกันทัศนคติทางลบต่อปัญหา หากแต่ต้องคำนึงถึงระดับของการปฏิสัมพันธ์และความสามารถในการสนับสนุนความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการสานสัมพันธ์โดยอาศัยกิจกรรมบนหน้าเฟซบุ๊ก หากปล่อยให้เกิดสภาวะการขาดการสื่อสารในลักษณะการสนับสนุนก็จะทำให้เกิดขาดสาระหรือความหมายเชิงปฏิบัติการ

ข้อค้นพบด้านการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์ที่น่าสนใจคือ การไม่สามารถปฏิเสธความสัมพันธ์และการปฏิสัมพันธ์แบบออฟไลน์ได้ เนื่องจากการปฏิสัมพันธ์แบบออนไลน์และออฟไลน์มีลักษณะของการสนับสนุนความเข้มแข็งระหว่างกันอย่างชัดเจน แม้ว่าการปฏิสัมพันธ์หลักระหว่างสมาชิกจะเกิดขึ้นบนชุมชนเฟซบุ๊กก็ตาม แต่สมาชิกก็สามารถสานความสัมพันธ์ต่อไปสู่ชุมชนออฟไลน์ได้ โดยอาศัยกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในการเชื่อมโยง ทั้งกิจกรรมที่เกิดขึ้นบนเฟซบุ๊กและออนไลน์ประเภทอื่นๆ รวมถึงกิจกรรมออฟไลน์ที่เป็นไปตามความต้องการของสมาชิกของเครือข่ายเฟซบุ๊กและกิจกรรมที่เป็นไปตามปฏิทินของชุมชนออฟไลน์ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับข้อค้นพบจากการศึกษาของ Rosetta, Garcia and Lee (2009) ที่พบว่า เฟซบุ๊กเป็นโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ตแบบเปิด ที่ทำให้เห็นภาพของความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนเฟซบุ๊กและชุมชนออฟไลน์

ผลการสร้างแบบจำลองโดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการใช้พื้นที่เฟซบุ๊กนี้ สามารถแสดงให้เห็นถึงกระบวนการและขั้นตอนการพัฒนาความสัมพันธ์ที่มีองค์ประกอบเฉพาะของพื้นที่ชุมชนออนไลน์ เพื่อเตรียมพื้นที่ให้เปรียบเสมือนเวทีชุมชนที่สามารถพัฒนาเป็นพื้นที่รองรับกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน การแบ่งปันความรู้ และพื้นที่ระบายนอารมณ์ สำหรับผู้ที่มีปัญหาด้านความรัก โดยพบว่าความพร้อมทางกายภาพของเฟซบุ๊กถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่จะทำให้เห็นว่าปัญหาความรักแบบโรแมนติกของผู้หญิงเป็นปัญหาที่มีธรรมชาติของปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกเป็นตัวกำกับ และเป็นการแสดงพฤติกรรมภายใต้อารมณ์ของปัจเจก ซึ่งต้องใช้เวลาในการพัฒนาการปฏิสัมพันธ์จึงจะเห็นผลตามที่หวังไว้ และสามารถแสดงวิธีการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นบนเฟซบุ๊กได้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ Kiesler et al. (2002) และ Wright (1999) ที่อธิบายไว้ว่า สังคมออนไลน์สามารถช่วยลดความตึงเครียดได้ แต่มีข้อจำกัดบางประการของระบบการสื่อสารและการแสดงตัวตนของสมาชิกที่ต้องใช้ระยะเวลาในการปฏิสัมพันธ์ที่มากพอ จึงจะเกิดเป็นความไว้วางใจในตัวบุคคลและกิจกรรม เพื่อสนับสนุนการลดความตึงเครียด

ข้อจำกัดสำคัญที่พบคือ การลงโปรไฟล์และการสร้างโปรไฟล์หลายโปรไฟล์โดยบุคคลคนเดียว อันเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงบนชุมชนออนไลน์ ข้อจำกัดลักษณะนี้ Slatalla (2007) ได้อธิบายว่า เฟซบุ๊กเป็นระบบที่สร้างปฏิริยาของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริงในชุมชน แม้จะมีการบิดเบือนความจริงของข้อมูลบ้างก็ตาม ซึ่งในการศึกษานี้มีข้อค้นพบที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การลงโปรไฟล์เฟซบุ๊กไม่ถือว่าเป็นอุปสรรคในการจัดการปัญหาด้านความรัก เมื่อมีระยะเวลาความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมบนหน้าเฟซบุ๊กที่มากพอเข้ามาสนับสนุน จึงสะท้อนให้เห็นว่า ยังมีการใช้งานเฟซบุ๊กนานยังทำให้ความจริงปรากฏโดยธรรมชาติของการปฏิสัมพันธ์อันส่งผลต่อการมีความไว้วางใจมากขึ้น แต่การพิสูจน์ข้อมูลที่เป็นจริงจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ออฟไลน์ร่วมด้วย

จากผลที่ได้จากการศึกษานี้ ทำให้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการวิจัยที่จะทำในอนาคตดังต่อไปนี้

1) หน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับภาคประชาชนผ่านโครงการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาในช่องทางเฟซบุ๊ก โดยต้องคำนึงว่า พื้นที่นี้เป็นเสมือนเวทีชุมชนในชุมชนออนไลน์ที่มีศักยภาพเชิงพื้นที่ที่เพียงพอสำหรับการจัดการกับปัญหาสังคมบางประการของประเทศ นอกจากนี้พื้นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐทั้ง 2 หน่วยงานยังมีปัจจัยสนับสนุน เช่น การมีหน่วยงานย่อยกระจายอยู่ทั่วประเทศ จึงมีความพร้อมสำหรับการดำเนินกิจกรรมแบบออฟไลน์ควบคู่ไปด้วย ซึ่งผลการศึกษานี้พบว่ามีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินกิจกรรมออฟไลน์ควบคู่ไปกับกิจกรรมแบบออนไลน์ ในกรณีของการจัดการกับปัญหาความรักด้วยช่องทางการสื่อสารบนเฟซบุ๊ก ซึ่งหากนำไปทำกับปัญหาสังคมอื่น ๆ น่าจะช่วยประหยัดงบประมาณสำหรับดำเนินโครงการ และเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว

2) การวิจัยในอนาคตควรมุ่งประเด็นความสนใจไปที่ 2 ประเด็น ดังนี้ (1) ศักยภาพของเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการสื่อสารสำหรับงานด้านการพัฒนาสังคมด้านต่างๆ ที่หลากหลายขึ้นโดยควรหาคำตอบว่าเครื่องมือนี้ควรพัฒนาไปในทิศทางใด และ (2) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของชุมชนออนไลน์อย่างเฟซบุ๊กเมื่อนำมาใช้เป็นพื้นที่เสมือนเวทีชุมชนในชุมชนออนไลน์ เพื่อการจัดการปัญหาทางสังคม

## เอกสารอ้างอิง

- Amato, P. (1993). Urban-Rural Differences in Helping Friends and Family Members. *Social Psychology Quarterly*, 56(4), 249. doi.org/10.2307/2786662
- Barker, J. (2002). Neighbors, Friends, and Other Nonkin Caregivers of Community-Living Dependent Elders. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences And Social Sciences*, 57(3), S158-S167. doi.org/10.1093/geronb/57.3. s158

- Bowling, A., Farquhar, M., & Browne, P. (1991). Life satisfaction and associations with social network and support variables in three samples of elderly people. *Int. J. Geriatr. Psychiatry*, 6(8), 549-566. doi.org/10.1002/gps.930060803
- Howie, L., Troutman-Jordan, M., & Newman, A. (2014). Social Support and Successful Aging in Assisted Living Residents. *Educational Gerontology*, 40(1), 61-70. doi.org/10.1080/03601277.2013.768085
- Institute for Population and Social Research, Mahidol University. (2012). *ThaiHealth 2012 Food Security: The Illusion of Money VS The Reality of Food*. [in Thai]. (Research report). Retrieved from <http://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/report/ThaiHealth2012.pdf>
- Jitramontree, N., Thongchareon, V., Thayansin, S. (2011). Good Model of Elderly Care in Urban Community. [in Thai]. *Journal of Nursing Science*. 29(2), 67-74.
- Kotter, John P. (1996). *Leading change*. United States: Harvard Business School Press.
- Kuhirunyaratn, Piyathida and others. (2007). Social Support Among Elderly in Khon Kean Province, Thailand, The Southeast. [in Thai]. *Asian Journal of Tropical Medicine and Public Health*, 38 (5), 936-946.
- Kumsuchat, S. (2003). *The Development of Alliances for Health Promotion Among the Older Persons in an Urban Community in Bangkok*. [in Thai]. Dissertation of Doctoral of Public Health Nursing. Mahidol University
- Li, H., Ji, Y., & Chen, T. (2014). The Roles of Different Sources of Social Support on Emotional Well-Being among Chinese Elderly. *Plos ONE*, 9(3), e90051.
- Malathum, P., Kongiem, J., Intarasobat, P. (2009). Relationships of Family Support and Friend Support to Life Satisfaction of Older Adults in Rural Areas. [in Thai]. *Rama Nurse Journal*. 15 (3), 431-447.
- Moopayak, k., Rattanathanya, D., Fongfoo, S. (2010). Community Health Development: Lesson Learned Working in the Area of Health Promotion for Older Adults by the Community. [in Thai]. *Journal of Nursing Science*. 28(3), 66-77.
- National Statistical Office. (2014). *The 2014 Survey of the Older Persons in Thailand*. [in Thai]. (Research report). Retrieved from <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/elderlyworkFullReport57-1.pdf>

- Phillips, D., Siu, O., Yeh, A., & Cheng, K. (2008). Informal Social Support and Older Persons Psychological Well-Being in Hong Kong. *Journal Of Cross-Cultural Gerontology*, 23(1), 39-55. doi.org/10.1007/s10823-007-9056-0
- Raeside, R., and others. (2010). Social Support Mechanisms of the Elderly: Insights from the British Household Panel Survey. *The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*. 5 (8) 163-178.
- Requena, F. (2013). Family and friendship support networks among retirees. *International Journal Of Sociology And Social Policy*, 33(3/4), 167-185. doi.org/10.1108/01443331311308221
- Siviroj,P. (2000). *Development of organizational management model of elderly club for self-health care*. Bangkok: Mahidol University.
- Starkey, P. (1997). *Networking for Development*. England: International Forum for Rural Transport and Development.
- Supasirivut,T. (2005). *Psychological, Environmental, and Bio-social Factors Related to Caring Behavior for Elderly Parents*. [in Thai]. (Master's thesis) Retrieved from <http://library.cmu.ac.th/moralcorner/sites/default/files/pictures/re-2013-5.pdf>
- Tang, Y. (2008). Social Support of Elderly Caregivers. *IJBM*, 3(8). <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v3n8p81>
- Yuan, R. and Ngai, S. (2012). Social Exclusion and Neighborhood Support: A Case Study of Empty-Nest Elderly in Urban Shanghai. *Journal of Gerontological Social Work*, 55(7), 587-608.