

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้จากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ อีกทั้งผลกระทบที่ได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ โดยมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะเว็บไซต์ www.hi5.com ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมแก่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ทั่วไปในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ในการศึกษามีดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com ของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com ของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาผลกระทบที่กลุ่มผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com

ผู้ศึกษาได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน ซึ่งแบ่งตามช่วงอายุได้แก่ กลุ่มนักศึกษาที่มีอายุไม่เกิน 24 คน จำนวน 4 คน กลุ่มคนทำงานที่มีอายุ 25-39 ปี จำนวน 3 คน และกลุ่มคนทำงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน เกี่ยวกับ พฤติกรรม การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ และผลกระทบที่ได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com นอกจากนี้ยังมีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเว็บไซต์เว็บบล็อกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com

ส่วนที่ 2 การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com

ส่วนที่ 3 ผลกระทบที่ได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีพฤติกรรมในการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยช่วงอายุไม่เกิน 24 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com เพื่อความบันเทิง เพื่อการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ความต้องการมีเพื่อนเพิ่มขึ้น และความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม พฤติกรรมที่แสดงออกมาจากการนำเสนอผ่านเว็บไซต์ จากการร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ครบถ้วน อาทิ การนำเสนอภาพ การตกแต่งเว็บเพจ หรือการเขียนหน้า profile การโหลดเพลง คลิปวิดีโอ การเขียนไดอารีออนไลน์ และการคุยกับเพื่อนผ่านทาง comment หรือ message ซึ่งจะมีการอัปเดตตนเองอยู่ตลอดเวลา และเป็นการแสดงตัวตนที่แท้จริงและเปิดเผย เพื่อเปิดกว้างในการรับเพื่อนเข้าเป็นสมาชิกโดยไม่จำกัด และมีการคัดกรองน้อย และเพื่อนที่เป็นสมาชิกส่วนใหญ่จะเป็นเพื่อนที่รู้จักและไม่รู้จัก และเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงทางสังคมและการเมือง

ในขณะที่กลุ่มคนทำงานช่วงอายุ 25-39 ปี จะมีการใช้บริการเว็บไซต์ hi5.com เพื่อความบันเทิง ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และสามารถนำไปใช้ร่วมกับการทำงานได้อีก อาทิ กิจกรรมต่าง ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วม ส่วนใหญ่จะเป็นการนำเสนอภาพ การตกแต่งเว็บเพจของตนเอง และการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนผ่านทาง comment และ message และจะเน้นการเข้าไปดูความเว็บเพจของคนอื่น ๆ เป็นส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจึงเริ่มมีข้อจำกัดในการรับเพื่อนเข้ามาเป็นสมาชิก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเพื่อนที่รู้จักกันอยู่แล้ว

อย่างไรก็ตาม กลุ่มคนทำงานที่มีช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จะมีข้อจำกัดและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการใช้บริการเว็บไซต์ เพียงเพื่อการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ๆ เท่านั้น เพื่อการทำงานและการเรียน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และมีข้อจำกัดในการเปิดรับเพื่อนเฉพาะคนที่รู้จักเท่านั้น เป็นต้น

ส่วนที่ 2 การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์

www.hi5.com

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มจะได้รับประโยชน์ในเรื่องของการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน การมีเพื่อนเพิ่มมากขึ้น ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนเก่าและเพื่อนใหม่ การได้รู้วิถีชีวิตของเพื่อน ยังสามารถใช้ประโยชน์ในการเรียนและการทำงาน การเป็นศูนย์กลางในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เป็นที่รับรู้ได้อย่างทั่วถึง การได้มีส่วนร่วมในสังคม สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ตนเองในการความเป็นตัวตนที่แท้จริงมากขึ้น การผ่อนคลายความเครียด คลายความเหงา และการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์

ส่วนที่ 3 ผลกระทบจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com

กลุ่มตัวอย่างได้รับผลกระทบในเรื่องของความอิสระมาจนเกินไปทำให้มีการรุกรานสิทธิส่วนบุคคล การใช้พูดที่ไม่เหมาะสมหรือใช้เว็บไซต์ในเหตุผลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการสื่อสารเพื่อความบันเทิงเท่านั้น การหลอกลวงจากการนำเสนอสิ่งที่ไม่เป็นความจริง

อย่างไรก็ตามเว็บไซต์ hi5.com ยังทำให้พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนแปลงไป จะให้ความสำคัญในการเปิดรับสื่อมากขึ้นเพื่อการเล่นเว็บไซต์ hi5.com โดยเฉพาะ

Hi5.com ยังเป็นแรงบันดาลใจให้กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการสร้างเว็บบล็อกของตนเองขึ้นมาให้เพื่อใช้เป็นอีกช่องทางหนึ่งทางการสื่อสารที่เน้นไปในด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ การนำเสนองาน บทความ และเป็นศูนย์กลางในการนัดพบของเพื่อน เป็นต้น

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com” พบว่า เว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com เป็นเว็บไซต์ที่กำลังเป็นที่นิยมสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย เว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ถือได้ว่าเป็นสื่อทางสังคมสมัยใหม่ (Social Networking Online) ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารง่ายขึ้น สามารถย่อโลกของการสื่อสารให้แคบลง และมีความเป็นอิสระเสรีมากขึ้น เนื่องจากเว็บไซต์ hi5.com เป็นเว็บไซต์ที่ให้ความบันเทิงทางการสื่อสาร วัตถุประสงค์ของการให้บริการของเว็บไซต์นี้คือ การสร้างสัมพันธ์ทางการสื่อสารที่มีการเปิดกว้าง

มากขึ้น ไม่จำกัดเฉพาะในกลุ่มสมาชิกเล็ก ๆ อย่างกลุ่มโปรแกรมสนทนา msn ที่สามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนที่มีอีเมลแอดเดรสของ hotmail เท่านั้น แต่เว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com ยังสามารถเปิดรับเพื่อนจากทั่วโลกเข้ามาเป็นสมาชิกได้ด้วย ข้อดีของเว็บไซต์นี้คือการได้มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทั้งที่รู้จักและไม่รู้จัก เพื่อนที่ไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารกันเป็นเวลานานหรือเพื่อนที่อยู่ต่างประเทศหรือเพื่อนจากประเทศอื่น ๆ ในทั่วทุกมุมโลก นอกจากนั้น ยังได้มีการสร้างเว็บเพจเป็นของตนเองได้ตามความต้องการ และเปิดโอกาสให้ผู้เล่นคนอื่น ๆ เข้ามาพูดคุย ทราบนเรื่องราว ความเคลื่อนไหวของเจ้าของเว็บเพจ ผ่านทางรูปภาพต่าง ๆ หรือรายละเอียดที่สามารถมีการนำเสนอได้อย่างไม่จำกัด ในทางกลับกัน ข้อเสียของเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com นั้น ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของการนำเสนอความเป็นจริง เนื่องจากสังคมอินเทอร์เน็ตหรือโลกไซเบอร์ในปัจจุบันนั้นไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ของผู้เล่นแต่ละคนนั้นมีความเป็นจริงที่แน่นอนทั้งหมด เพราะเป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นตัวตนที่แท้จริงซึ่งแตกต่างกับการสื่อสารแบบคุยกันในโลกแห่งความเป็นจริงและไม่ ดังที่ปาร์คและพรอยด์ ได้อธิบายว่า จุดแตกต่างระหว่างการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตากัน (Face to Face) และการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้นจะขาด Social Context Clues คือขาดสภาพทางกายภาพ (Physical Environment) และพฤติกรรมการแสดงออกทางอวัจนภาษา ระหว่างกันของการสื่อสาร ดังนั้นข้อจำกัดของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์คือ การขาดการมองเห็นลักษณะท่าทาง แววตา การแสดงทางอารมณ์และสีหน้า รวมทั้งน้ำเสียงของผู้สื่อสาร และเนื่องจากเว็บไซต์นี้มีความอิสระมากจนเกินไป ในบางครั้งอาจจะเกิดปัญหาในการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ การกลั่นแกล้งผู้อื่น บุคคล ความเป็นส่วนตัว หรือ การหลอกลวงที่สามารถเกิดขึ้นได้ เนื่องจากไม่มีกฎระเบียบในการควบคุมของเว็บมาสเตอร์แน่นอน ดังที่เวลแมนได้กล่าวไว้ในทฤษฎีเครือข่ายทางสังคมว่า เครือข่ายทางสังคมเป็นเครือข่ายที่ทำให้ผู้คนทำความรู้จักและเกิดปฏิสัมพันธ์ทั้งในด้านดีและไม่ดี เป็นต้น

จากการศึกษาเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน ซึ่งแบ่งตามอายุได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี กลุ่มคนทำงานที่มีอายุ 25-39 ปี และกลุ่มคนทำงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป สามารถอภิปรายผลการศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรม การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ และผลกระทบที่ได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com เหมือนกัน แต่มีพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ที่แตกต่างกันออกไป ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างของแต่ละคน เนื่องจากความแตกต่างทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) เกี่ยวกับ

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (Needs) ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยช่วงอายุไม่เกิน 24 ปี จะมีการเล่นเพื่อความต้องการด้านความรัก (Belonging and Love Needs) ความต้องการมีชื่อเสียง (Esteem Needs) ในขณะที่กลุ่มคนทำงานที่มีช่วงอายุ 25-39 ปี จะมีการเล่นความต้องการประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง (Self Actualization Needs) เพราะมีการใช้ควบคู่ไปกับการทำงาน และนอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างคนทำงานที่มีช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไปจะมีการเล่นเพื่อความต้องการอยากรู้ (Needs for Condition or Needs for Orientation) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะแสวงหาระเบียบและความเข้าใจสภาวะแวดล้อมของตนเอง และตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของบุคคลเกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานภายในจิตใจของบุคคล และประสบการณ์โดยตรง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้บริการเว็บไซต์ hi5.com ที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อต้องการหาเพื่อน หรือต้องการมีเพื่อนเพิ่มขึ้น ต้องการมีส่วนร่วมในสังคม กลุ่มตัวอย่างคนทำงานที่มีอายุ 25-39 ปี มีวัตถุประสงค์ที่เริ่มมีความจำกัดมากขึ้นคือ ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน การทำงาน และเพื่อความบันเทิงผ่อนคลายความเครียด และกลุ่มตัวอย่างคนทำงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จะมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเว็บไซต์เพื่อการเรียน การทักทายเพื่อนฝูง และการนำเสนอผลงานต่าง ๆ ตามที่คิดแพ็กและเมอร์รี่ ได้ทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้สื่อมวลชนกับความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ โดยผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยต่าง ๆ ทำให้มีการเปิดรับสื่อและรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อที่แตกต่างกัน คือ 1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อและการรับรู้ในคุณประโยชน์ของสื่อ 2. คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อที่หลากหลายประเภทมากกว่าคนที่มีการศึกษาระดับต่ำ 3. กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่จะมีการเลือกใช้สื่ออย่างมีจุดมุ่งหมาย และเข้าใจคุณประโยชน์ของสื่อ

พฤติกรรมในการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์สามารถวัดได้จากระยะเวลาและความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังที่แม็คลอยด์และคณะได้กล่าวไว้ว่า ตัวชี้วัดพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ (Media Exposure) ส่วนใหญ่ที่มีการใช้กัน ได้แก่ 1. วัดจากเวลาที่ใช้สื่อ 2. วัดจากความถี่ของการใช้สื่อแยกตามประเภทเนื้อหาของรายการที่แตกต่างกัน ซึ่งในกรณีของการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com นั้น กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีระยะเวลาและความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์ที่แตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจะมีระยะเวลาในการใช้บริการเว็บไซต์เป็นเวลานาน สามารถเปิดทิ้งไว้ได้ทั้งวัน และเข้าใช้บริการเมื่อมีเวลาว่างหลังเลิกเรียน ในขณะที่กลุ่มคนทำงานที่มีอายุ 25-39 ปี จะมีระยะเวลาและความถี่ในการเปิดใช้บริการที่

เริ่มมีข้อจำกัดอันเนื่องมาจากหน้าที่การงานที่แตกต่างกันออกไป อาจจะมีการเปิดรับสื่อหลังเลิกงาน หรือมีการเปิดรับสื่อไปพร้อมกับการทำงาน หรือใช้บริการเว็บไซต์นี้เพื่อการทำงานได้ด้วยเช่นกัน แต่กลุ่มตัวอย่างคนทำงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จะมีข้อจำกัดในการเปิดรับสื่อเพื่อใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com มากขึ้นเนื่องจากหน้าที่การงาน และมีเหตุผลในการเปิดรับสื่อเพื่อเข้าใช้บริการมากขึ้น นั่นคือมีการเปิดรับสื่อหลังเลิกงาน เสาร์-อาทิตย์ หรือเมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น

กิจกรรมต่าง ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำในเว็บไซต์ hi5.com นั้น อาทิ การตกแต่งเว็บเพจ การทำ background การโหลดภาพ การโหลดเพลง หรือการเขียนไดอารี่ออนไลน์ เพื่อเป็นการนำเสนอให้ผู้เล่นคนอื่น ๆ สามารถเข้ามาชมได้ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เจ้าของเว็บเพจ สามารถเลือกที่จะทำได้ตามความต้องการของตนเองและเกิดมาจากความต้องการพื้นฐานในจิตใจที่ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ถึงความเป็นไปของตนเองในขณะนั้นและไม่สามารถแสดงความเป็นตัวตนที่แท้จริงออกมาได้ในโลกแห่งความเป็นจริง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มจะมีการตกแต่งเว็บเพจหรือนำเสนอความเป็นตนเองที่แตกต่างกันออกไป กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี จะมีการตกแต่งเว็บเพจที่สวยงาม มีการตกแต่งbackground ที่ทันสมัย และมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา มีการนำเสนอรูปภาพที่มีความดึงดูดให้ผู้เล่นคนอื่นสนใจ มีการระบายอารมณ์ในขณะนั้นผ่านทางเพลงหรือไดอารี่ออนไลน์ การนำเสนอ profile ของตนเองที่ละเอียดและเป็นความจริงทั้งหมด และมีการเปิดกว้างในการรับเพื่อนใหม่ ๆ เข้ามาทั้งที่รู้จักและไม่รู้จัก เพื่อต้องการเป็นที่ดึงดูดความสนใจและอยากมีส่วนร่วมในสังคม มีการติดต่อสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนผ่านทาง comment หรือ message โดยใช้ภาษาวัยรุ่นสมัยใหม่ ในขณะที่กลุ่มคนทำงานที่มีอายุ 25-39 ปี จะมีการทำกิจกรรมในเว็บไซต์ซึ่งเป็นกิจกรรมหลักเท่านั้น เช่นการตกแต่งเว็บเพจ การทำ background การโหลดภาพธรรมชาติ หรือภาพของตนเอง การนำเสนอ profile ของตนเองที่มีการปิดกั้น ไม่ลงรายละเอียดและไม่เป็นความจริงในบางครั้งเนื่องจากไม่ต้องการให้เป็นที่ยุติแก่คนทั่วไปแต่ต้องการให้เป็นที่ยุติแก่เพื่อนสนิทเท่านั้น และมีการเลือกเพื่อนคัดกรองเพื่อนที่จะเข้ามาเป็นสมาชิก และการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนผ่านทาง comment นอกจากนั้นยังมีการติดต่อสื่อสารเพื่อการทำงานผ่านทาง comment และ message เช่นกัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างคนทำงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่แทบจะไม่มีการทำกิจกรรมแต่อย่างใดนอกจากนำเสนอรูปและมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนเพื่อการทักทาย การเรียน และการทำงานผ่านทาง comment เท่านั้น และการไม่ระบุรายละเอียด profile ของตนเองแต่อย่างใด และรับเพื่อนที่รู้จักเท่านั้นเข้ามาเป็นสมาชิก ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างบางคนมีการเปิดกว้างแต่มีการคัดกรองเพื่อนบ้างเพื่อเข้ามาเป็นสมาชิก ตามที่

ปาร์คและพรอยด์ได้กล่าวว่า ไซเบอร์สเปซสามารถสร้างปฏิบัติการลักษณะเฉพาะตัว (Identity Workshop) ให้กับผู้ใช้ได้เรียนรู้และทดสอบทักษะทางสังคม (Social Skill) ทำให้ผู้ใช้สามารถแสดงความเป็นลักษณะของตนออกมาทำให้พวกเขาสามารถผ่อนคลาย (Shyness) ที่พวกเขามีตอนสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตาไม่ได้ อีกทั้งผู้คนที่ชอบแยกตัวคนเดียวหรือพิการก็สามารถพัฒนาความสัมพันธ์ผ่านโลกไซเบอร์ได้

กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีการใช้ประโยชน์จากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ที่แตกต่างกันออกไป บางกลุ่มใช้บริการเว็บไซต์นี้เพื่อต้องการหาเพื่อน เพื่อผ่อนคลายความเครียด ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเพื่อความบันเทิงเท่านั้น บางกลุ่มใช้เพื่อการเรียน บางกลุ่มใช้เพื่อการทำงาน เนื่องจากเว็บไซต์ hi5.com ถือได้ว่าเป็นสื่อใหม่สำหรับผู้เล่นคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะวัยรุ่นที่ให้ประโยชน์และความบันเทิงในการติดต่อสื่อสารที่ดีกว่าโปรแกรมสนทนาทั่วไป ไม่เพียงเฉพาะการติดต่อสื่อสารที่มีการพูดคุยกันเท่านั้น แต่ยังได้รับความเคลื่อนไหวของสมาชิกคนอื่น ๆ ได้โดยผ่านภาพและเรื่องราวต่าง ๆ จากการนำเสนอบนหน้าเว็บเพจ

ความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มได้รับที่แตกต่างกันออกไป เนื่องมาจากวัตถุประสงค์และการใช้ประโยชน์จากความต้องการพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนว่าอยากใช้ประโยชน์จากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์เว็บไซต์นี้ไปในรูปแบบไหน กลุ่มตัวอย่างบางคนได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือมีความรู้สึกมั่นใจมากขึ้น รู้สึกว่าตนเองมีตัวตนและมีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างบางคนมีความพึงพอใจที่ได้มีเพื่อนเพิ่มมากขึ้นทั้งที่รู้จักและไม่รู้จัก มีความพึงพอใจที่ได้มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนเก่าและเพื่อนใหม่ และความพึงพอใจที่ได้มีการเปิดเผยตนเองต่อสาธารณชนในโลกไซเบอร์ ดังที่วิลเลียม กล่าวว่า ความพึงพอใจที่ได้จากสื่อเกิดจากความสามารถในการสนองความต้องการต่าง ๆ อาทิ (1) การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น (Human Contact) (2) การติดตามเหตุการณ์ (Surveillance) (3) การเข้าใจสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Understanding) (4) การหลบหนีหรือผ่อนคลาย (Escape or Relax) ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว วัตถุประสงค์และความต้องการพื้นฐานของการใช้บริการเว็บไซต์นี้คือเพื่อต้องการมีการติดต่อสื่อสาร การหาเพื่อน และความต้องการพื้นฐานทางจิตใจของแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีความแตกต่างกันออกไป ตามวุฒิภาวะ และสถานะภาพทางสังคม ดังนั้นความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างได้รับย่อมแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ตามที่แคทซ์และคณะได้กล่าวไว้ในทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับ (1) สภาวะทางสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ (2) ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่ (3) การคาดคะเนเกี่ยวกับ (4) สื่อและแหล่งที่มาของสาร ซึ่งการ

คาดคะเนนี้นำไปสู่ (5) ความแตกต่างในการใช้สื่อและพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละคนส่งผลให้เกิด (6) ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อและ (7) ผลอื่น ๆ ที่มีอาจคาดหมายมาก่อน

อย่างไรก็ตามผลกระทบที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ย่อมมีความแตกต่างกันออกไปโดยเฉพาะเรื่องของพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ที่มีการเปิดใช้มากขึ้น มีความสนใจและให้ความสำคัญต่อเว็บไซต์นี้มากขึ้น จนกลุ่มตัวอย่างบางคนมีการหมกมุ่นมากจนเกินไปจนทำให้เสียหน้าที่การเรียนและการทำงาน หรือมีผลกระทบทำให้วิถีชีวิตของตนเองมีการเปลี่ยนแปลงไปโดยสิ้นเชิง อาจกล่าวได้ว่าเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com เป็นสื่อใหม่ทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นและเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน และกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันที่ทำให้วิถีชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงไป เว็บไซต์นี้สามารถเข้าถึงได้ทุกเพศ ทุกวัย และสามารถให้บริการได้ทุกที่ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ที่ทำงานและร้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งแตกต่างกับโปรแกรมสนทนาทั่วไป ที่ทำให้การสื่อสารมีการเคลื่อนไหวทางสังคม ไม่จำกัดเฉพาะการสื่อสารระหว่างโต้ตอบระหว่างคนสองคนเท่านั้น แต่เป็นการสื่อสารที่มีความซับซ้อนมากขึ้น มีการแสดงออกทางอารมณ์มากขึ้น และไม่จำกัดเฉพาะการโต้ตอบระหว่างบุคคลเท่านั้น แต่ยังสามารถเปิดโอกาสให้บุคคลอื่น ๆ รับรู้ถึงการสื่อสารระหว่างกันได้อีกเช่นกัน ดังที่ไรซ์ กล่าวว่าสื่อใหม่มีลักษณะสำคัญคือ การขยายรสนิยมผัสของมนุษย์ให้กว้างขวางและสลับซับซ้อนมากขึ้น คุณลักษณะสำคัญของมันคือการปฏิสัมพันธ์และการนำไปใช้ในสื่อเดิมได้ เช่น ใช้ Electronic Mail แทนสื่อบุคคล Video Conferencing ใช้แทนการสื่อสารในกลุ่มและ Videotex ใช้ในการเอาสารธารณะมาใช้ส่วนบุคคล กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สื่อใหม่สามารถจะเข้ามาทำงานในทุกบริบทที่สื่อชนิดอื่น ๆ ได้ปฏิบัติการอยู่แล้ว โดยเทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่นี้ถืออำนาจให้มนุษย์แปรสภาพจากผู้กระทำไปสู่การเป็นผู้ร่วมกระทำด้วย เพราะเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com นั้น ทำให้วิถีชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงไป สามารถแทนที่การสื่อสารได้เกือบทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นกรณีของการส่งอีเมลล์ การโทรศัพท์ทางไกล หรือสามารถใช้ในการทำงาน การนำเสนอขายสินค้าทางออนไลน์ได้ ไม่จำกัดสถานที่และเวลา ดังที่แม็คลูฮันได้เชื่อว่า ผลงานของเทคโนโลยีนั้นมิได้เกิดขึ้นเพียงระดับความคิดเห็นหรือมโนคติแต่จะเพิ่มทางเลือกของการรับรู้ การสัมผัส (sense) และรูปแบบของการรับรู้ต่าง ๆ ให้มากขึ้นด้วย มีการเกิดขึ้นของ Global Village ซึ่งข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ต่าง ๆ จะสามารถเข้าถึงกันได้อย่างทั่วโลก โดยเวลาและสถานที่จะไม่เป็นอุปสรรคอีกต่อไป แม็คลูฮันยังชี้ให้เห็นว่าโลกเรากำลังก้าวสู่ยุคอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจำทำให้คนมีวิถีคิดและแสดงออกที่แตกต่างไปจากเดิม นวัตกรรมทางเทคโนโลยีการสื่อสารจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม โดยช่องทางสื่อสารจะเป็นสาเหตุเบื้องต้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และลักษณะการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปจะกลับมา

เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตมนุษย์ หรืออาจกล่าวได้ว่า มนุษย์สร้างเครื่องมือเหล่านั้นขึ้นมา จากนั้นเครื่องมือเหล่านั้นจะกลับมาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษย์เอง ส่วนผลกระทบทางเทคนิคที่ได้รับจะเป็นผลกระทบจากการติดขัดในการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ต การโหลดภาพหรือโหลดเพลงที่ช้า การติดขัดของสไลด์มัลติวิชั่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของ ธนัส เกษมไชยานันท์ ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นอันดับหนึ่งมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ เพื่อสืบค้นข้อมูล เพื่อส่งข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และเพื่อความบันเทิง โดยปัญหาและอุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างประสบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้เวลาดาวนโหลดข้อมูลนาน การขัดข้องทางเทคนิค และการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

สื่อสมัยใหม่อย่างเว็บไซต์ hi5.com ยังทำให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปในเรื่องของการแสดงออกทางความคิด การแสดงออกความเป็นตัวเอง และการมีส่วนร่วมทางสังคมที่มีการเปิดเผยตนเองมากขึ้น จากสมัยก่อนกลุ่มคนหรือผู้เล่นไม่ได้ให้ความสำคัญในการเปิดเผยตัวตนที่แท้จริงในโลกไซเบอร์เนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้เห็นทั้งภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวแต่อย่างใด เป็นการแสดงออกเพียงเฉพาะคำพูดที่ไม่สามารถพิสูจน์ความเป็นตัวตนที่แท้จริงได้ แต่เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ในโลกไซเบอร์ที่สามารถเปิดโอกาสให้ผู้เล่นได้มีการนำเสนอตัวตนที่แท้จริงผ่านการแสดงรูปภาพทั้งภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว กลุ่มผู้เล่นจึงมีการเปิดเผยตนเองและมีการแสดงออกทางความรู้สึกมากขึ้นเพื่อต้องการการเป็นที่ยอมรับและการมีส่วนร่วมในสังคมถึงแม้ว่าจะยอมรับในข้อเท็จจริงที่ว่าสังคมในโลกไซเบอร์เป็นมายา เป็นเรื่องของ การหลอกลวงและไม่จริงใจ แต่เพื่อความต้องการการมีเพื่อน การมีสังคม การพูดคุย ซึ่งในชีวิตจริงกลุ่มผู้เล่นบางคนไม่สามารถเปิดเผยตนเองที่แท้จริงเพราะกลัวไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม จึงเลือกที่จะเล่นหรือหาเพื่อนเพื่อคลายความเหงาในโลกของไซเบอร์อย่าง hi5.com มากกว่า จึงส่งผลให้เกิดข้อดีและข้อเสียไปพร้อม ๆ กัน ที่เกิดขึ้นในสังคมในปัจจุบัน

สิ่งที่น่าสนใจในการวิจัยครั้งนี้คือ เว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมและการลอกเลียนแบบ ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) ของอัลเบิร์ต บันดูรา ที่ได้กล่าวไว้ว่ามนุษย์มีการเรียนรู้โดยการสังเกตและลอกเลียนแบบตัวต้นแบบเนื่องจากมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และมนุษย์ต้องการมีการเลียนแบบพฤติกรรมให้เหมือนต้นแบบในสิ่งที่มนุษย์คิดว่าเป็นเรื่องดี ดังนั้น พฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมา เกิดมาจากการที่มนุษย์แรงจูงใจจากต้นแบบ มีการจดจำ ประทับกับสิ่งแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ เป็นตัวกระตุ้นจึงทำให้มนุษย์มีการเลียนแบบและมีการแสดงทางพฤติกรรม

ออกไปในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ของกลุ่มผู้เล่นที่เมื่อมีความต้องการในการเล่นเนื่องจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เป็นสิ่งเร้าและเป็นแรงจูงใจเช่น การได้รับลิงค์จากอีเมลล์ของคนอื่น ๆ เพื่อเป็นการชักชวน หรือการได้ยืมการได้ทำตามกระแสที่กำลังเป็นที่นิยมเพราะกลัวตกยุค กลุ่มตัวอย่างจึงมีพฤติกรรมในการที่เป็นการปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร การต้องการลอกเลียนแบบในสิ่งที่ดีจากการเข้าไปดูวิถีชีวิต การอพยพความเคลื่อนไหวซึ่งมีการนำเสนอผ่านทางภาพของเพื่อนสมาชิกหรือบุคคลที่มีชื่อเสียงและส่งผลแก่ตนเองให้มีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตตามไปด้วย เมื่อผู้เล่นได้มีการจดจำและลอกเลียนแบบ กลุ่มผู้เล่นจึงมีการแสดงพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ กันออกมา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com” เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรม การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ และผลกระทบที่ได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. รัฐควรสร้างกฎระเบียบและมีการควบคุมในเรื่องของการนำเสนอรูปภาพที่ไม่เหมาะสม ลามก อนาจาร การควบคุมในเรื่องของการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ หรือส่อไปถึงการล่อลวงทางเพศ และควรสร้างกฎระเบียบในการเล่น หรือมีกฎระเบียบในการคัดกรองผู้เล่นหรือเพื่อนที่เข้ามาเป็นสมาชิก
2. ผู้ผลิตควรมีการให้บริการกิจกรรมต่าง ๆ บนหน้าเว็บเพจที่เป็นประโยชน์ทางการสื่อสารมากขึ้น เน้นความบันเทิงที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อผู้เล่นมากขึ้น เนื่องจากเว็บไซต์ hi5.com เป็นที่นิยมอย่างมากในประเทศไทย กลุ่มผู้ใช้จึงมีการใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกันออกไป ผู้ผลิตควรนำเสนอ หน้ากิจกรรมอื่น ๆ เพิ่มเติมที่เป็นการให้ความรู้ และเป็นหน้าหลักที่สามารถสืบค้นเพื่อหาข้อมูลทางการศึกษาและงานวิจัยต่าง ๆ ได้จากทั่วโลก

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

ในการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com” ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ในแง่มุมอื่น ๆ อีก โดยผู้วิจัยขอยกตัวอย่างบางแง่มุมเพื่อให้ผู้สนใจอยากจะศึกษาในครั้งต่อไปดังนี้

1. ศึกษาการให้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com ในองค์กรต่าง ๆ เช่น คลื่นวิทยุ หรือองค์กรใหญ่ ที่เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์อีกช่องทางหนึ่งขององค์กรที่กำลังเป็นที่นิยมและได้รับการตอบรับจากผู้รับสารเป็นอย่างดี
2. ศึกษาเรื่องของการสร้างความหมาย การสร้างสังคมของผู้รับสารผ่านทางเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com โดยศึกษาเรื่องของความหมายที่ผู้รับสารได้รับและการนำเข้ามาเชื่อมต่อกับสังคมได้อย่างไร
3. ศึกษาการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการบำบัดทางจิตใจ เปรียบเสมือนเป็นยารักษาแก้โรคซึมเศร้าของกลุ่มผู้เล่นที่ขาดเพื่อนและไม่สามารถเปิดเผยตนเองแก่สังคมภายนอกได้