

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยเรื่อง "การก่อตัว วิถีชีวิต และปฏิภรียาในช่วงวิกฤติของชุมชนท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอม (www.trekkingthai.com)" ผู้วิจัย ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ปัญหำนำวิจัย	แนวคิด ทฤษฎี	ระเบียบวิธีวิจัย
1. การก่อตัวของชุมชนท่องเที่ยวในสื่ออินเทอร์เน็ตของเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอมมีกระบวนการอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> - แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน - แนวคิดการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated-Communication) - แนวคิดเรื่องการออกแบบเว็บไซต์ Community 	<ul style="list-style-type: none"> - Content Analysis - Indepth Interview
2. วิถีชีวิตเชิงปฏิสัมพันธ์ในชุมชนท่องเที่ยวของเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอมเป็นอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> - แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน - แนวคิดการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer - Mediated - Communication) - แนวคิดเรื่องชุมชนเสมือนจริง 	<ul style="list-style-type: none"> - Content Analysis - Indepth Interview
3. ชุมชนท่องเที่ยวของเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอมมีปฏิภรียาต่อวิกฤติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และลดทอนความขัดแย้งเหล่านั้นอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> - แนวคิดเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล - แนวคิดเรื่องชุมชนเสมือนจริง 	<ul style="list-style-type: none"> - Indepth Interview
4. ความเป็นชุมชนในสื่ออินเทอร์เน็ตของเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอมนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> - แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน - แนวคิดการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated-Communication) - แนวคิดเรื่องชุมชนเสมือนจริง - แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - Indepth Interview
5. แนวโน้มในอนาคตของการส่งเสริมการท่องเที่ยว ผ่านการสร้างชุมชนในสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> - แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน - แนวคิดการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated-Communication) - แนวคิดเรื่องชุมชนเสมือนจริง - แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - Indepth Interview

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงจะนำแนวคิดที่เกี่ยวข้องทั้ง 6 แนวคิดมาเป็นแนวทางในการศึกษา ได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน
2. แนวคิดเรื่องการออกแบบเว็บไซต์ Community
3. แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC)
4. แนวคิดเรื่องชุมชนเสมือนจริง (Virtual Communication)
5. แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ
6. แนวคิดเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict)

แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน

ความหมายของชุมชน

"ชุมชน" เป็นคำที่ใช้ในภาษาอังกฤษว่า "Community" ในภาษาไทยใช้อีกคำหนึ่งว่า "ประชาคม" (สนธยา พลศรี, 2547) แต่ไม่ได้รับความนิยมเท่ากับคำว่า "ชุมชน" ความหมายของชุมชนอาจจำแนกเป็นความหมายตามสามัญสำนึก, ความหมายโดยรูปศัพท์ และความหมายทางวิชาการ ดังนี้

1. ความหมายโดยสามัญสำนึก

โดยสามัญสำนึกแล้ว "ชุมชน" หมายถึง ครอบครัวหลาย ๆ ครอบครัวมาอยู่ร่วมในบริเวณเดียวกัน มีลักษณะเป็นเพื่อนบ้านกัน ซึ่งอาจเป็นญาติพี่น้องกันหรือไม่ก็ได้ ดังนั้น คนที่อยู่ร่วมในบ้านเรือนหรือครอบครัวเดียวกัน จึงไม่ใช่ชุมชนในความหมายนี้ เพราะโดยสามัญสำนึกหรือความรู้สึกแล้ว คนที่อยู่ร่วมกันในบ้านหลังเดียว ถึงจะมีอาณาบริเวณเป็นภูมิลำเนาพร้อมกัน เราก็เรียกว่าเป็น "ครอบครัว" หรือ "ครัวเรือน" ไม่เป็น "ชุมชน" เพราะความรู้สึกที่ว่า "ชุมชน" ต้องประกอบด้วยหลายๆ ครัวเรือนที่อยู่ใกล้เคียงกัน ซึ่งทุกคนยอมรับว่าอยู่ร่วมในบริเวณเดียวกันนั่นเอง (พิทยา สายหู, 2534 : 53) ซึ่งแตกต่างไปจากความหมายโดยรูปศัพท์และความหมายทางวิชาการ

2. ความหมายโดยรูปศัพท์

“ชุมชน” เป็นคำที่บัญญัติใช้ในภาษาไทยอย่างเป็นทางการ เมื่อไม่นานมานี้ จะเห็นได้จากไม่ได้บัญญัติไว้ในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2493 เพิ่งบัญญัติไว้เป็นครั้งแรกในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2538 : 272) โดยให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง หมู่ชน กลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมขนาดเล็กอาศัยอยู่ในบริเวณเดียวกันและมีผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524 : 72) ได้อธิบายไว้ว่า “ชุมชน” เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ประชาคม” หมายถึง

2.1 กลุ่มย่อยที่มีลักษณะหลายประการเหมือนกับลักษณะสังคม แต่มีขนาดเล็กกว่าและมีความสนใจร่วมที่ประสานกันในวงแคบกว่า ชุมชน หมายถึง เขตพื้นที่ระดับของความคุ้นเคย และการติดต่อระหว่างบุคคล ตลอดจนพื้นฐานความยึดเหนี่ยวเฉพาะบางอย่างที่ทำให้ชุมชนต่างไปจากกลุ่มเพื่อนบ้าน ชุมชนมีลักษณะทางเศรษฐกิจเป็นแบบเลี้ยงตนเองที่จำกัดมากกว่าสังคม แต่ภายในวงจำกัดเหล่านั้น ย่อมมีการสังสรรค์ใกล้ชิดกว่า และความเห็นอกเห็นใจลึกซึ้งกว่า อาจมีเฉพาะบางประการที่ผูกพันเอกภาพ เช่น เชื้อชาติ ต้นกำเนิดเดิมของชาติ หรือศาสนา

2.2 ความรู้สึกและทัศนคติทั้งหมดที่ผูกพันปัจเจกบุคคล ให้เข้าร่วมเป็นกลุ่ม ความหมายของชุมชนโดยรูปศัพท์จึงมีลักษณะใกล้เคียงกับความหมายโดยสามัญสำนึก แต่ที่แตกต่างออกไปบ้าง คือ การเป็นสังคมขนาดเล็กและมีผลประโยชน์ร่วมกัน ส่วนคำว่า “สังคม” นั้น พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2493 (2513 : 890-891) ให้ความหมายไว้ว่า การคบค้าสมาคมกัน หมู่คนที่เจริญแล้วร่วมคบค้าสมาคมกัน หรือ การพบปะ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2538 : 817) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คนจำนวนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อกันตามระเบียบกฎเกณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน วงการหรือสมาคมของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น สังคมชั้นสูง ดังนั้น “ชุมชน” ในความหมายโดยรากศัพท์ จึงเป็นสังคมขนาดเล็ก คือ เป็นกลุ่มคนที่มีการคบค้าสมาคมกัน มีความสัมพันธ์ต่อกันตามระเบียบ กฎเกณฑ์และมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ถ้าหากเป็นเพียงหมู่ชนที่รวมกันอยู่หนาแน่น หรือรวมกันมากๆ ในบริเวณเดียวกันโดยไม่มี การคบค้าสมาคมกันและไม่มีผลประโยชน์ร่วมกัน แล้วจะหมายถึง ชุมชนชุมชนไม่ใช่ชุมชน (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. 2538 : 273) ดังนั้น ถ้าพิจารณาจาก

ความหมายโดยรูปศัพท์แล้ว ครอบครัวยังเป็นสังคมที่มีขนาดเล็กที่สุด ก็มีลักษณะเป็นชุมชนด้วย

3. ความหมายทางวิชาการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ "ชุมชน" ไว้หลายท่าน ดังนี้

มาริวิน อี. โอลเซน (Olsen. 1968 : 91) ให้ความหมายไว้ว่า "ชุมชน" หมายถึง องค์การทางสังคมประเภทหนึ่ง ประกอบด้วยพื้นที่บริเวณหนึ่งที่บรรดาสมาชิกตอบสนองความต้องการพื้นฐานส่วนใหญ่ และแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่ในชุมชนของตนเองได้

เออร์วิน ที. แซนเดอร์ส (Sanders. 1958 : 189) ให้ความหมายไว้ว่า "ชุมชน" เป็นกลุ่มคนหลาย ๆ กลุ่มมารวมกันในบริเวณเดียวกัน ภายใต้กฎหมายหรือข้อบังคับอันเดียวกัน มีการสังสรรค์กัน มีความสนใจร่วมกัน มีวัฒนธรรมเดียวกันและมีพฤติกรรมเหมือน ๆ กัน

เดนนิส อี. พอปลิน (Poplin. 1972 : 8) ให้ความหมายไว้ว่า "ชุมชน" หมายถึง กลุ่มที่มีการร่วมมือกัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชนร่วมกัน มีการสมาคมแบบเผชิญหน้ากัน มีความสนิทสนมรู้จักกันเป็นอย่างดี

ประสาธ หลักศิลา (2519 : 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "ชุมชน" หมายถึง กลุ่มคนพวกหนึ่งซึ่งครอบครองบริเวณที่มีอาณาเขตแน่นอน โดยถือว่าตนมีความผูกพันอยู่กับอาณาบริเวณแห่งนั้น และมีความยึดเหนี่ยวกันเป็นปึกแผ่นมั่นคง

เสาวคนธ์ สุดสวาท (2524 : 117) ให้ความหมายไว้ว่า "ชุมชน" เป็นการมารวมกันอยู่เป็นกลุ่ม ตั้งแต่กลุ่มขนาดเล็ก เช่น หมู่บ้าน ไปจนถึงกลุ่มขนาดใหญ่ เช่น เมือง ประเทศ หรือหมายถึงอาณาบริเวณท้องถิ่นหนึ่งๆ ซึ่งผู้คนในท้องถิ่นนั้นมีภาษาพูดเดียวกัน มีจารีตประเพณีเดียวกัน มีความรู้สึกแบบเดียวกัน และมีพฤติกรรมไปตามเจตคติ ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกัน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2526 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า "ชุมชน" หมายถึง องค์การทางสังคมอย่างหนึ่งที่มีอาณาเขตครอบคลุมท้องถิ่นหนึ่งที่ปวงสมาชิกสามารถบรรลุถึงความต้องการพื้นฐานส่วนใหญ่ และสามารถแก้ปัญหาส่วนใหญ่ในชุมชนของตนเองได้

ยิวัดมน์ วุฒิเมธี (2525 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "ชุมชน" หมายถึง พื้นที่อันเป็นที่อยู่อาศัยของคน และหมายความถึงกลุ่มของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่นั้น โดยมีความสนใจ มีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และจุดหมายในการที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ประเวศ วะสี (2541 : 13) ให้ความหมายไว้ว่า "ชุมชน" หมายถึง การที่คนจำนวนหนึ่งมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความเชื่ออาหารต่อกัน มีความพยายามทำอะไรร่วมกัน มีการเรียนรู้ร่วมกัน ในการกระทำ ซึ่งรวมถึงการติดต่อสื่อสารกัน

จะเห็นได้ว่า นักวิชาการได้ให้ความหมายของชุมชนแตกต่างกันออกไป โดยอาจแบ่งออกได้เป็น 3 แนวทาง คือ

1. ชุมชน หมายถึง กลุ่มทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กันตามบรรทัดฐานทางสังคม มีความผูกพันกันและมีความเป็นปึกแผ่นมั่นคง ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกับความหมายโดยรูปศัพท์ และอาจหมายถึงกลุ่มบุคคลที่มีสายสัมพันธ์เดียวกัน เช่น ครอบครัว เผ่าชนต่างๆ ด้วย
2. ชุมชน หมายถึง พื้นที่หรือบริเวณทางภูมิศาสตร์ ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของกลุ่มคน เช่น ละแวกบ้าน หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด เป็นต้น
3. ชุมชน หมายถึง องค์การทางสังคม ที่มีวัตถุประสงค์แน่ชัด และรวมกันในระยะเวลานานพอสมควร จนเกิดระบบความสัมพันธ์และความผูกพันกันขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล พรรคการเมือง กลุ่มอาชีพต่างๆ เป็นต้น

จากความหมายโดยสามัญสำนึก ความหมายโดยรูปศัพท์ และความหมายทางวิชาการที่กล่าวมาแล้ว อาจจะให้ความหมายของชุมชนได้ว่า หมายถึง "กลุ่มทางสังคมที่อยู่อาศัยร่วมกันในอาณาบริเวณเดียวกัน เช่น ครอบครัว ละแวกบ้าน หมู่บ้าน ตำบล หรือเรียกเป็นอย่างอื่น มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีการติดต่อสื่อสารและเรียนรู้ร่วมกัน มีความผูกพันเอื้ออาทรกัน ภายใต้บรรทัดฐานและวัฒนธรรมเดียวกัน ร่วมมือและพึ่งพาอาศัยกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน"

นอกจากนี้ การให้ความหมายเกี่ยวกับชุมชนในอดีต จะเน้นไปที่ลักษณะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ (ณัฐพงศ์ จิตรนิรัตน์, 2544) กล่าวคือ มักจะหมายถึงขอบเขตเชิงพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของชุมชนที่ชัดเจน มีกลุ่มคนมาอาศัยรวมกัน มีการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กลายเป็นความผูกพันและสร้างกิจกรรมเพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตร่วมกันขึ้น อย่างไรก็ตาม การเป็นชุมชนนั้นไม่ได้อยู่ที่ลักษณะทางกายภาพ (อยู่ในอาณาบริเวณเดียวกัน) หรือขึ้นกับคนเท่านั้น แต่หมายถึง

อุดมการณ์ อำนาจ และความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีทั้งความกลมกลืน (Harmoneous) เป็นหนึ่งเดียว (Unity) มีความขัดแย้ง เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลง และผลิตใหม่ได้ โดยนัยนี้ความเป็นชุมชนจึงมีได้หลายลักษณะ และหลายระดับ ตั้งแต่ชุมชนในระดับครอบครัว ชุมชนระดับหมู่บ้าน ชุมชนระดับเครือข่าย ชุมชนวิชาการ (Academic Community) ชุมชนกลางอากาศ หรือชุมชนโลก เป็นต้น

ลักษณะของชุมชน

สนธยา พลศรี (2547) กล่าวว่า ลักษณะที่สำคัญของชุมชน มีดังต่อไปนี้

1. เป็นการรวมกันของกลุ่มคน (Group of people) ในรูปของกลุ่มสังคม (Social Group) กล่าวคือ สมาชิกมีการปฏิบัติต่อกันทางสังคม หรือมีปฏิริยาโต้ตอบกันทางสังคม (Social Interaction) เชื้ออาหารต่อกันและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

2. สมาชิกของชุมชนมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น โครงสร้างของประชากร ประกอบด้วยเพศ อายุ อัตราการเกิด อัตราการตาย การอพยพโยกย้ายถิ่น เป็นต้น

3. มีอาณาบริเวณ (Area) สำหรับเป็นที่อยู่อาศัย หรือเป็นที่ประกอบกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกและกลุ่มสังคม ส่วนขนาดของชุมชนอาจมีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยขึ้นอยู่กับจำนวนของสมาชิกในกลุ่มสังคมและขนาดของอาณาบริเวณเป็นสำคัญ เช่น เผ่าชน ครอบครัพละแวกบ้าน (Neighborhood) หมู่บ้าน ตำบล ไปจนถึงประเทศและโลก

4. มีลักษณะเป็นการจัดระเบียบทางสังคม (Social Norms) เพื่อควบคุมความสัมพันธ์ของสมาชิกในชุมชน เช่น บรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) สถาบันทางสังคม (Social Institution) และวัฒนธรรมที่มีอยู่ในชุมชน

5. สมาชิกมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationship) คือ มีการติดต่อสัมพันธ์กัน มีความสนใจทางสังคมร่วมกัน มีกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน มีความสนิทสนมกัน มีความสัมพันธ์แบบพบปะกันโดยตรง (Face to Face) ซึ่งจะนำไปสู่การใช้ชีวิตในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน ไม่ใช่ต่างคนต่างอยู่ หรือแบบตัวใครตัวมัน

6. สมาชิกมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินชีวิตร่วมกัน

7. สมาชิกได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้นในชุมชนร่วมกัน

8. สมาชิกมีระบบการติดต่อสื่อสารและการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน และทำให้ลักษณะในข้อ 1-7 ดำรงอยู่ร่วมกันได้

เกี่ยวกับความหมายและลักษณะของชุมชนนี้ ประเวศ วะสี (2541 : 13) ได้สรุปไว้ว่า "ชุมชน" จึงมีทั้งที่เป็นกลุ่มคนขนาดเล็กไม่กี่คนไปจนถึงกลุ่มคนขนาดใหญ่ หรือทั้งโลก และอาจเกิดขึ้นในสถานที่และสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ในครอบครัว ในที่ทำงาน ในแวดวงวิชาการ ในหมู่สงฆ์ ชุมชนทางอากาศ เพราะใช้วิทยุติดต่อสื่อสารกัน ชุมชนทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

โครงสร้างทางสังคมของชุมชน

โครงสร้างทางสังคมของชุมชน (Social Structure of Community) ชุมชนมีโครงสร้างทางสังคมที่สำคัญ 2 ส่วน (สนธยา พลศรี, 2547) คือ องค์การทางสังคม (Social Organization) และ สถาบันทางสังคม (Social Institution)

1. องค์การทางสังคมในชุมชน

องค์การทางสังคมในชุมชน เป็นกระบวนการจัดระเบียบทางสังคมของสมาชิกในชุมชน (Process of Social Organization) และกลุ่มสมาชิกของชุมชนที่ได้จัดระเบียบทางสังคมแล้ว (Organized Group)

1.1 กระบวนการจัดระเบียบทางสังคมของสมาชิกในชุมชน เป็นทั้งการสร้างและการสอนระเบียบของสังคมให้กับสมาชิกในชุมชน โดยการสร้างความเชื่อ (Belief) ความรู้ (Wisdom) ค่านิยม (Value) อุดมการณ์ (Ideology) บรรทัดฐาน (Norms) คุณธรรม (Virtue) การกำหนดสถานภาพ (Status) และบทบาท (Role) ผ่านการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) หรือ การฝึกอบรมให้รู้ระเบียบของสังคม เพื่อให้สมาชิกยอมรับและปฏิบัติตามระเบียบทางสังคมและสถานภาพบทบาทที่ดำรงอยู่

1.2 กลุ่มสมาชิกของชุมชนที่ได้จัดระเบียบทางสังคมแล้ว เป็นกลุ่มสมาชิกที่ได้ผ่านกระบวนการจัดระเบียบทางสังคมในข้อ 1 กลุ่มคนเหล่านี้มีหลายขนาดตามจำนวนของสมาชิก มีความซับซ้อนของโครงสร้างแตกต่างกัน แต่มีองค์ประกอบพื้นฐานร่วมกัน คือ

ความสัมพันธ์ทางสังคมแบบแผนพฤติกรรม (Pattern of Behavior) และภาระหน้าที่ (Function) เช่น กลุ่มสังคม (Social Group) ครอบครัว (Family) สมาคมหรือสหจร (Association) ชนชั้น (Class) และสังคมมนุษย์ (Society)

2. สถาบันทางสังคมในชุมชน

สถาบันทางสังคมในชุมชน เป็นแบบอย่างในการคิดของสมาชิกในชุมชน ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ คุณธรรม และแบบอย่างในการกระทำสิ่งต่างๆ ของสมาชิก ได้แก่ บรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งมีความจำเป็นในการดำรงอยู่ของชุมชนและชุมชนได้สร้างสรรค์ สะสม ถ่ายทอดสืบต่อกันมา สถาบันทางสังคมมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ตำแหน่งทางสังคม (Social Position) ของบุคคลซึ่งแตกต่างกันออกไป ภาระหน้าที่หรือความรับผิดชอบของบุคคล ซึ่งเป็นไปตามสถานภาพและบทบาทที่บุคคลดำรงตำแหน่ง แบบแผนพฤติกรรมหรือกรอบมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติของบุคคลและองค์วัตถุ (Material Component) คือ ส่วนที่มีลักษณะเป็นรูปธรรม มองเห็นได้และจับต้องได้ สถาบันทางสังคมในชุมชนที่สำคัญมีหลายสถาบัน เช่น สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันการเมือง สถาบันเศรษฐกิจ สถาบันศิลปะและนันทนาการ สถาบันภาษาและการสื่อสาร สถาบันการคมนาคมขนส่ง สถาบันอนามัยและสาธารณสุข สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

กระบวนการเกิดของชุมชน

จากความหมาย ลักษณะ โครงสร้าง และสาเหตุการเกิดของชุมชนที่กล่าวมาแล้ว (สนธยา พลศรี, 2547) จะเห็นได้ว่ากระบวนการเกิดของชุมชนมีขั้นตอน ดังนี้

1. บุคคลหรือคนแต่ละคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมกลุ่มกันเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การสมรส การประกอบธุรกิจ การประกอบอาชีพ การศึกษา การทำกิจกรรมทางศาสนา การตั้งบ้านเรือนเพื่ออยู่อาศัย เป็นต้น ในบริเวณใดบริเวณหนึ่ง การรวมกลุ่มในลักษณะนี้เรียกว่า กลุ่มคน

2. กลุ่มคนทั้งหมดหรือจำนวนหนึ่งที่รวมกันอยู่นั้น เกิดความรู้สึกว่าจะต้องทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์บางอย่างร่วมกัน จึงเกิดการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในรูปของกลุ่มสังคมและองค์กรทางสังคมขึ้น เช่น ครอบครัว บริษัท สมาคมวิชาชีพต่างๆ สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา เป็นต้น

3. กลุ่มสังคมหรือองค์กรทางสังคมที่เกิดขึ้น กำหนดสถานที่ดำเนินกิจกรรมอย่างแน่นอน เกิดการตั้งที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะของละแวกบ้านหรืออื่นๆ ขึ้น ทำให้ความสัมพันธ์ของการพึ่งพาอาศัยกันเพิ่มมากขึ้น

4. กลุ่มสังคมที่รวมตัวกันในลักษณะของละแวกบ้าน ขยายตัวเป็นชุมชน ซึ่งอาจเป็นละแวกบ้านที่ใหญ่ขึ้น หรือเกิดละแวกบ้านใหม่ขึ้นก็ได้ หลายๆ ละแวกบ้านรวมกันเป็นชุมชนที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เช่น หมู่บ้าน ตำบล เป็นต้น

การดำรงอยู่ของชุมชน

ชุมชนเมื่อเกิดขึ้นแล้วมีทั้งที่ดำรงอยู่อย่างยาวนานแบบถาวรและดำรงอยู่เพียงชั่วคราวระยะเวลาหนึ่งก็สิ้นสุดไป ชุมชนที่ดำรงอยู่ได้ยาวนานแบบถาวรนั้นมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ (ทัทยา ลายหู, 2534 : 60-61)

1. สมาชิกได้รับผลประโยชน์เพียงพอแก่การดำรงชีวิต
2. มีระบบความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันแบบระบบครอบครัวและเครือญาติ คือ ผูกพันกันไปตลอดชีวิตและมีการสืบทอดไปสู่ลูกหลานอีกด้วย
3. สมาชิกมีการพึ่งพาอาศัยกันในเรื่องต่างๆ และได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดความต้องการ ทั้งความต้องการทางวัตถุ ความต้องการทางจิตใจ และเมื่อประสบความเดือดร้อนความทุกข์ยากต่างๆ
4. สมาชิกในชุมชนมีความสามัคคี ไม่เกิดความขัดแย้งกันขึ้นอย่างรุนแรง
5. สมาชิกยอมรับและปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือกฎเกณฑ์ระเบียบของสังคม
6. สมาชิกยึดถือค่านิยมหรือหลักการร่วมกันว่าชุมชนจะอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลและหมู่คณะเป็นสำคัญ

ชุมชนในรูปแบบใหม่ (New Community) หรือชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community)

แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนในรูปแบบใหม่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการพัฒนาเทคโนโลยีและปัญหาของสังคมที่เกิดขึ้นในสังคมสมัยใหม่ที่ทวีความซับซ้อน และรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ การพิจารณาปัญหา และแนวทางแก้ไขไม่อาจจำกัดอยู่ในปริมนทลของชุมชนที่มีอาณาเขตทางภูมิศาสตร์เล็กๆ ได้เพียงลำพัง เพราะบางปัญหาก็เกิดจากอิทธิพลภายนอก ซึ่งบางครั้งการแก้ไขต้องการรวมกำลัง

ความร่วมมือ และทรัพยากรจากภายนอกชุมชน (ปาริชาติ, 2543) ชุมชนในรูปแบบใหม่จึงมีลักษณะที่หลากหลายมากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ความเป็นชุมชนสามารถขยายได้อย่างกว้างขวาง และครอบคลุมมิติอื่นมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ขยายขอบเขตในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทุกมุมโลก มาเสนอ/สนองผู้บริโภค ได้อย่างมากมาย รวดเร็วและทันท่วงที ชุมชนในรูปแบบใหม่นี้มีลักษณะเป็นชุมชนไร้พรมแดน คือสมาชิกหรือผู้สนใจสามารถเข้าร่วมได้โดยไม่จำกัดหลักแหล่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมถึงอาจเป็นชุมชนทางอากาศ ซึ่งอาศัยการติดต่อสื่อสารขงบุคคลผ่านวิทยุกระจายเสียง ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น รายการวิทยุชุมชนร่วมด้วยช่วยกัน สถานีวิทยุจล.100 หรือชุมชนไซเบอร์ เป็นต้น

ชุมชนไซเบอร์สเปซ (Cyberspace Community) (อ้างถึงในณัฐพงศ์ จิตรนิรัตน์, 2544) คำว่าไซเบอร์สเปซได้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกโดย William Gibson ในงานเขียนนวนิยายวิทยาศาสตร์ประเภท Virtual Reality เรื่อง Neuromancer และได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในโลกอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ซึ่งหมายถึงจุดที่เชื่อมต่อกันระหว่างการรับรู้ทางประสาทสัมผัสของมนุษย์และแสง สี เสียงแบบดิจิทัลที่สร้างขึ้นโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ คำว่า Cyber มาจากคำว่า Cybematic ซึ่งหมายถึงระบบที่ควบคุมตัวเองได้ ไซเบอร์สเปซ จึงหมายถึงอาณาบริเวณหรือพื้นที่เสมือนจริง (Virtual Reality) ที่เชื่อมโยงบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยผ่านสื่อกลางคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเกิดขึ้นของชุมชนไซเบอร์สเปซก็เป็นผลมาจากกาที่บุคคลซึ่งมีทักษะพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถติดต่อสื่อสารสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้อย่างอิสระ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในหลากหลายรูปแบบวิธีการ เช่น การส่งข้อความผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), IRC การสนทนาออนไลน์ โปรแกรม Chat โปรแกรมสนทนา ICQ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ดต่าง ๆ บนหน้าเว็บไซต์ (www) ฯลฯ จนเกิดการรวมตัวรวมกลุ่มกันขึ้นผ่านการติดต่อสื่อสารในอินเทอร์เน็ต และใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อหลักในการสื่อสารในลักษณะกลุ่มหรือชุมชน โดยกิจกรรมร่วมกันของกลุ่มหรือชุมชนอาจอยู่ในขอบเขตของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต และ/หรือเกิดการพัฒนาเป็นการร่วมกันดำเนินกิจกรรมสาธารณะในทางกายภาพ จากการศึกษาของพีระ (2542) พบว่าชุมชนไซเบอร์ในปัจจุบันกำลังมีสถานภาพเป็นที่สนใจและได้รับการยอมรับมากขึ้นในปัจจุบัน เพราะมีการเกิดขึ้นของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึงการเกิดขึ้นของเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคมในลักษณะใหม่ ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นความสัมพันธ์ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเท่านั้น แต่ยังเป็นความสัมพันธ์ที่พัฒนาเป็นการร่วมกิจกรรมนอกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และพัฒนาเป็นชุมชนที่มีศักยภาพในการที่จะส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกันในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เหนือไปกว่านั้นในการวิจัยของ

สายชล (2541) ที่ศึกษาเฉพาะเกี่ยวกับบทบาทของเว็บไซต์ไทย พบว่าเว็บไซต์ไทยมีบทบาทที่สำคัญ คือ บทบาทในการเชื่อมโยงประสานสังคม (Social Integration and Correlation) และก่อให้เกิดปรากฏการณ์ขยายฐานของสังคม (Social Expansion) และการถ่ายทอดวัฒนธรรม (Cultural Transmission)

จะเห็นได้ว่าการเกิดขึ้นของชุมชนในรูปแบบใหม่หรือชุมชนเสมือนจริง จึงตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือ ด้วยสำนึกของพลเมือง และสามารถเข้ามามีส่วนร่วม/ร่วมรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม โดยไม่จำกัดเพศ วัย ศาสนา การศึกษา ฐานะทางสังคม เศรษฐกิจ ฯลฯ โดยมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่ในการเชื่อมโยง/ร้อยรัดความเป็นชุมชนไว้ การเป็นแหล่งข้อมูลที่ทันสมัยที่สมาชิกของชุมชนสามารถรับรู้ เข้าถึงและร่วมกันกำหนดทิศทางแนวทางการพัฒนาสังคมได้อย่างเสรีและเป็นประชาธิปไตย นอกจากนี้ ยังจะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในรูปแบบใหม่ ๆ (Jones, 1998) เช่น

- (1) การสร้างสรรค์โอกาสสำหรับการศึกษา และเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม
- (2) การสร้างสรรค์โอกาส และทางเลือกใหม่สำหรับการพัฒนาประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ที่ทุกคนมีความเท่าเทียมและเสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็น
- (3) เป็นช่องทางสำหรับการสร้างวัฒนธรรมและวิถีชีวิตใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในสังคม
- (4) สามารถทำให้มนุษย์และเครื่องสมทกกลปฏิสัมพันธ์กันได้และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่เรียกว่ามิตรภาพบนคอมพิวเตอร์ (Computer Friendship)

ในปัจจุบันชุมชนในรูปแบบใหม่หรือชุมชนเสมือนจริง จึงได้รับการยอมรับและมีบทบาททางสังคมมากขึ้น เพราะมีคุณลักษณะสำคัญที่แตกต่างจากชุมชนในรูปแบบเดิม คือ (Schuler, 1996)

1. จิตสำนึก (Conscious) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดเพราะชุมชนในรูปแบบนี้ สมาชิกในชุมชนมีความตื่นตัวและตระหนักรู้สูง (high degree of awareness) ต่อประเด็นและปัญหาต่างๆ ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและสังคมโดยรวม เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง
2. หลักการและจุดมุ่งหมาย (Principles and purpose) ตั้งอยู่บนหลักความเสมอภาค (Equity) และยั่งยืน
3. การปฏิบัติการ (Action) ที่สามารถยืดหยุ่น (Flexible) และปรับเปลี่ยน (Adjustment) ได้ตามสถานการณ์

อย่างไรก็ตาม จุดที่ท้าทายและล่อแหลมต่อการดำรงอยู่ของชุมชนในลักษณะนี้ก็คือ การเป็นเวทีเสรี โดยที่บุคคลสามารถแสดงออกได้อย่างเต็มที่ ด้วยความจริงใจ หรือไม่จริงใจก็ได้ ซึ่งประเด็นดังกล่าวก็ถูกนำไปตั้งคำถามในด้านต่าง ๆ อาทิ เป็นกลุ่มคนที่มีปัญหาบุคลิกภาพ ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมหรือไม่ เป็นชุมชนไร้สาระหรือไม่ (ปาริชาติ, 2543) และมีการตั้งข้อสังเกตว่าชุมชนในลักษณะนี้มีพื้นฐานความผูกพันมาจากระบบเทคโนโลยี ทำให้รวมตัวกันง่าย และน่าจะแตกสลายได้ง่าย เป็นชุมชนเฉพาะกิจ ไม่ใช่ชุมชนที่มีวิวัฒนาการยาวนาน ทั้งในแง่กระบวนการและวิธีการ ดังนั้น พื้นฐานของชุมชนจึงขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ เทคโนโลยี และยุคสมัยเป็นเงื่อนไขสำคัญ แนวคิดนี้จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษาค้นคว้าและหาคำตอบกันต่อไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับ "ชุมชน" ที่กล่าวไปแล้วในข้างต้น ผู้วิจัยจะนำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการศึกษาใน 4 ประเด็น คือ การก่อตัวของชุมชนท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในสื่ออินเทอร์เน็ตมีรูปแบบ และกระบวนการอย่างไร วิธีชีวิตเชิงปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏภายในชุมชนมีลักษณะอย่างไร ความเป็นชุมชนในสื่ออินเทอร์เน็ตดังกล่าวนำไปสู่การท่องเที่ยวในชีวิตของสมาชิกในชุมชนอย่างไร และแนวโน้มการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวในสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) มาใช้เพื่อหาคำตอบดังกล่าว

แนวคิดเรื่องการออกแบบเว็บไซต์ Community

Amy Jo Kim (2004) กล่าวว่า การสร้างเว็บไซต์ที่จะประสบความสำเร็จ หรือได้รับการตอบรับจากผู้เข้าชม สิ่งแรกที่คุณออกแบบต้องคำนึงถึง คือ ความน่าสนใจของเว็บไซต์ และความสามารถของเว็บไซต์ในการดึงดูดให้ผู้เข้าชมกลับมาเป็นสมาชิกกับทางเว็บไซต์ ทั้งนี้ วิธีการในการสร้างเว็บไซต์ Community นั้น มีขั้นตอนที่สำคัญ 9 ประการ ดังนี้

วิธีการที่ 1 Define and articulate your PURPOSE

การทำเว็บไซต์ Community จะประสบความสำเร็จได้ ผู้ออกแบบจะต้องวางวัตถุประสงค์ในการทำเว็บไซต์ไว้อย่างชัดเจน เช่น ผู้ออกแบบต้องทราบว่า เหตุใดจึงต้องทำเว็บไซต์นี้ขึ้นมา หรือเว็บไซต์นั้นเหมาะสำหรับใครที่จะเข้ามาร่วมพัฒนาเว็บไซต์นั้น เพราะเว็บไซต์ Community จะได้รับความนิยม ก็ต่อเมื่อเว็บนั้นสามารถตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้เข้าชมเว็บนั้น ๆ ดังนั้น การทราบวัตถุประสงค์ข้างต้น จะทำให้เป้าหมายในการออกแบบชัดเจน ดึงดูดใจผู้ชม และจะทำให้เว็บไซต์ในแต่ละส่วนมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

วิธีการที่ 2 PLACE: Bringing people together

ภายในเว็บจะต้องเป็นแหล่งรวบรวมหลากหลายสถานที่เข้าไว้ด้วยกัน เช่น มุมหนังสือ, ร้านฟังเพลง, ที่ทำงาน ฯลฯ โดยเว็บไซต์ Community นี้จะรวมผู้คนต่างกลุ่มเข้ามาอยู่รวมกันภายในเว็บ ซึ่งการดึงดูดให้ผู้ชมเข้ามารวมกันในเว็บสามารถทำได้โดยตั้งเป็นห้องสนทนา Chat room ฯลฯ โดยทั้งหมดต้องคำนึงถึงความต้องการ / ความสนใจของผู้ชมเป็นหลัก ท้ายสุดเว็บไซต์ Community นี้ขยายเครือข่ายกลุ่มผู้เข้าชมจากกลุ่มเล็กๆ ไปสู่ผู้ชมกลุ่มใหญ่ในที่สุด

วิธีการที่ 3 Profiles: Getting to know your members.

โดยทั่วไปคนในสังคมจะแสดงความเป็นตัวตนของเขาตามลักษณะของสังคมที่เขาอยู่ เช่น สมาคม, บริษัท แต่ในเชิงจิตวิทยาแล้ว เมื่อคนเข้าสู่โลกเว็บไซต์เขามักจะใช้ความรู้สึกในการเข้าร่วมสังคมเป็นหลัก ดังนั้น ในแต่ละเว็บไซต์ Community จะต้องมีการแสดงลักษณะตัวตนของสมาชิกอย่างชัดเจน และต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสมาชิก วิธีการนี้จะทำให้เว็บไซต์มีจุดยืนที่โดดเด่นกว่าเว็บไซต์ทั่วไป กล่าวคือ ข้อมูลสมาชิกเหล่านี้จะสร้างความเชื่อใจให้เกิดขึ้นภายในเว็บ จะช่วยในการพัฒนาความสัมพันธ์ของสมาชิกให้มีความเชื่อใจกันมากยิ่งขึ้น

วิธีการที่ 4 ROLES: From Newcomer to Old timer

อีกวิธีหนึ่ง คือ การทำให้ผู้เข้าชมเว็บหน้าใหม่กลายเป็นคนสำคัญในเว็บ เช่น จากเดิมเขาอาจแค่เข้ามาเล่นเกมสโตร์ในเว็บ ผู้ทำเว็บต้องทำให้เขาเข้ามาเล่นเกมสโตร์ทุกวัน โดยอาจจัดเป็นการแข่งขัน เพื่อให้ผู้ชมติดตามเว็บ Community นั้นๆ โดยต้องทำให้ผู้เข้าชมเปลี่ยนความรู้สึกจากการเป็นผู้เข้าชมเว็บธรรมดา ๆ เป็นความรู้สึกว่าเว็บนี้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของเขา

วิธีการที่ 5 LEADERSHIP: The Buck Stops Here

รูปแบบเว็บไซต์ Community ควรมีผู้นำทางความคิด โดยผู้นำทางความคิดเหล่านี้อาจเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีข้อมูลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เข้าชมที่มีข้อข้องใจสามารถสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ จะทำให้เขารู้สึกมีส่วนร่วมร่วมกับเว็บไซด์นั้นๆ มากยิ่งขึ้น

วิธีการที่ 6 ETIQUETTE: Rules to Live By

ทุกๆ เว็บไซต์ Community มักจะมีพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนั้นเป็นไปในทิศทางที่ดีก็อาจไม่ประสบปัญหาใด แต่หากเกิดความขัดแย้งขึ้นผู้จัดทำเว็บไซต์อาจไม่สามารถควบคุมการทะเลาะโต้เถียงนั้นได้ ดังนั้น สิ่งสำคัญ คือ ควรตั้งกฎ

พื้นฐานในการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นไว้ และใช้กฎดังกล่าวควบคุมมาตรฐานการมีส่วนร่วมในเว็บไซต์

วิธีการที่ 7 *EVENTS: Meetings, Performances & Competitions*

ควรจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมระหว่างสมาชิก เช่น นัดพบปะสมาชิก ฯลฯ เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกให้เหนียวแน่น

วิธีการที่ 8 *RITUALS: Handshakes, Holidays & Rites of Passage*

รูปแบบการจัดทำเว็บไซต์ Community ที่ได้รับการยอมรับและได้รับความนิยมในทุกๆ เว็บไซต์ คือ การดัดแปลงรูปแบบเว็บไซต์นั้น ๆ ตามเทศกาลต่าง ๆ เพื่อเป็นการรวมแบบแผนกิจกรรมของแต่ละบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน วิธีการนี้จะช่วยให้เว็บไซต์ Community แพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว

วิธีการที่ 9 *SUBGROUPS: Clans, Clubs & Committees*

ถ้าเป้าหมายในการสร้างเว็บไซต์ Community คือ ต้องการเพิ่มขนาดผู้เข้าชมเว็บชมให้ได้ในปริมาณมาก ผู้ออกแบบเว็บต้องคิดหาเทคโนโลยีที่สามารถช่วยให้สมาชิกสามารถ link ไปยังหน้าต่างๆย่อยของเว็บโดยวิธีง่ายดาย วิธีการนี้จะเป็นโอกาสที่ดีที่ทำให้สมาชิกเกิดความภักดีกับเว็บไซต์นั้น ๆ เพราะสมาชิกจะสามารถจดจำเว็บไซต์ Community ของเราได้ดีกว่าเว็บไซต์ของคู่แข่ง

ทั้งนี้ จากแนวคิดเรื่องการออกแบบเว็บไซต์ Community ในข้างต้น ผู้วิจัยจะนำแนวคิดดังกล่าว มาใช้เพื่อประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับการก่อตัวของชุมชนท่องเที่ยวเกี่ยวกับภูมิหลังของเว็บไซต์ กล่าวคือ การที่เว็บไซต์หนึ่งจะประสบความสำเร็จได้นั้น สิ่งสำคัญประการแรก นั่นคือ ความสามารถของเว็บไซต์ในการสร้างความน่าสนใจต่อผู้เข้าชมเว็บไซต์ อันเป็นเหตุให้ผู้เข้าชมเกิดความรู้สึกอยากติดตามนำไปสู่การเข้ามาปฏิบัติสัมพันธ์ของสมาชิกภายในเว็บไซต์ในลำดับถัดมา

โดยแนวคิดเรื่องการออกแบบเว็บไซต์ Community นี้จะทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความสมบูรณ์ขึ้น กล่าวคือ ผู้วิจัยจะนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เพื่อศึกษาลักษณะของเว็บไซต์ตามวิธีการสร้างเว็บไซต์ Community ทั้ง 9 ประการ จากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้อไปประกอบการสัมภาษณ์เว็บมาสเตอร์ (Webmaster) เกี่ยวกับภูมิหลัง ที่มา และวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งเว็บไซต์ในลำดับถัดไป

แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC)

ภายใต้เทคโนโลยีสื่อสมัยใหม่ (New Media Technology) อาศัยการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC) สื่อสมัยใหม่ได้เกิดขึ้น เป็นการแลกเปลี่ยนผลผสมผสาน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใด ๆ เช่น วิดิทัศน์ เสียง และข้อความที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อได้เปรียบของการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ที่เหนือการสื่อสารรูปแบบอื่น คือการเอาชนะอุปสรรคด้านเวลา และพื้นที่ (Time and space) (Kiesler, Siegel and McGuire, 1984; Kiesler and Sproull, 1992, อ้างถึงในธีรพล ภูรัต, 2545 : 74-78) การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เกิดขึ้นเป็นจริงได้โดยการรวมตัวกัน (Convergence) ระหว่างเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน หลากหลายกลายเป็นสิ่งใหม่ที่มีความแตกต่างเฉพาะตัว (Straubhaar and Larose, 2000, อ้างถึงในธีรพล ภูรัต, 2545:74-78) แม้ว่าสิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่เกิดขึ้นนั้นจะมีหน้าที่ที่คล้ายคลึงของเดิม แต่รูปแบบการใช้งานจะแตกต่างออกไป การรวมตัวกันครั้งนี้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นตัวจักรสำคัญ ซึ่งโดยมากแล้วเป็นการรวมตัวระหว่างคอมพิวเตอร์กับเครื่องมือทางกายภาพ และเสียงกลายเป็นเทคโนโลยีสื่อสมัยใหม่ (New Media Technologies) เช่น ระหว่างคอมพิวเตอร์กับโทรทัศน์ วิทยุ หรือโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์สามารถแปลงข้อมูลที่อยู่ในรูปของภาพ เสียงและอักษร ให้เป็นข้อมูลในระบบดิจิทัล วิธีการนี้ทำให้ข้อมูลมีคุณภาพ อีกทั้งทำให้การรับและส่งข้อมูล ในเวลาที่แท้จริงเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้งานร่วมกัน เป็นการสื่อสารที่ทำให้อุปสรรคเรื่องสถานที่และเวลาหมดไป จัดว่าเป็นสื่อที่มีลักษณะหลายด้าน (Multifaceted) เนื่องจากมีความผสมผสานกันระหว่างการเป็นช่องทาง การสื่อสารระหว่างบุคคล และการเป็นช่องทางสื่อสารมวลชน (Hoffman, 1995, อ้างถึงในธีรพล ภูรัต, 2545: 74-78)

Joseph B. Walther (1992) (อ้างถึงใน บุญญาภรณ์ วาณิชชาติ, 2544) ได้ให้ความหมายอย่างกว้าง ๆ ของการสื่อกลางคอมพิวเตอร์ว่า เป็นการประชุมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ (computer conferencing) และการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail) ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกัน (synchronous) หรือต่างเวลากัน (asynchronous) โดยที่ผู้ส่งสารใส่รหัส (encode) ลงไปในเนื้อหาสาร (text messages) ซึ่งจะถูกถ่ายทอด (replayed) จากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร

การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีความแตกต่างจากสื่อเดิมอย่างหนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ในแง่ที่สามารถใช้เมื่อไรก็ได้ (transient) โดยไม่มีเงื่อนไขในเรื่องของเวลาเป็นข้อจำกัด มีการกระจายตัวอยู่ทั่วไป (widely distributed) มีความหลากหลายของช่องทาง (multi-model) และเปิดโอกาสให้ผู้สื่อสารสามารถกระทำการใด ๆ กับเนื้อหาสารก็ได้ (manipulation of content) และลักษณะสำคัญ คือ เป็นเครือข่ายที่มีลักษณะสากลในการลำเลียงข้อมูลข่าวสาร

ปฏิสัมพันธ์ในบริบทคอมพิวเตอร์กำลังเข้ามาแทนที่รูปแบบการสื่อสารดั้งเดิมที่มีเอกลักษณ์และมีความเป็นมนุษย์ คนจะใช้เวลาหมดไปกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งคอมพิวเตอร์จะไปลดทอนเวลาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตาของคนในสังคม แต่คนจำนวนมากก็ยังให้ความสำคัญต่อการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตา โดยที่เทคโนโลยีการสื่อสารไม่อาจจะแย่งความสำคัญของรูปแบบการสื่อสารแบบดั้งเดิมได้

กิตติ กันภัย (2543) กล่าวไว้ว่าคุณสมบัติความต่างของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication หรือ CMC) กับสื่อรุ่นก่อนที่สำคัญ คือ ลักษณะการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางในการสื่อสารบนระบบอินเทอร์เน็ตนี้ ไม่จำกัดสถานที่ในการสื่อสาร CMC กระจายตัวอยู่ทั่วไป (Widely Distributed) สามารถใช้กับคอมพิวเตอร์เครื่องไหนก็ได้ในโลกในการเข้าระบบสื่อสาร และไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา เนื่องจาก CMC เป็นสื่อประเภทที่ใช้เมื่อไรก็ได้ (Transient) ไม่ติดเงื่อนไขเรื่องเวลาในการเสนอเนื้อหาสื่ออื่น ๆ สามารถต่อเข้าไปในระบบเมื่อไรก็ได้ที่ต้องการ ส่วนเรื่องราวที่น่าเสนอในสื่ออินเทอร์เน็ตก็ไม่จำกัดเช่นกัน CMC ให้โอกาสกับผู้รับสารในการกระทำใด ๆ กับเนื้อหารายการก็ยอมได้ (Manipulation of Content) แล้วแต่ที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารเรื่องอะไร สามารถสร้างเว็บไซต์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ มากมายไม่จำกัด และผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถจับกลุ่ม สร้างกลุ่มใหม่กันตามความสนใจ

กิตติ กันภัย (อ้างถึงใน บุญญาภรณ์ วาณิชชาติ, 2544) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ที่โยงใยกันเป็นเครือข่ายในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางของการสื่อสารระหว่างบุคคล (person - to - person communication medium) และถูกนำมาใช้ในการสนับสนุนการต่อรองระหว่างกลุ่ม (group negotiation) และการสร้างเวทีในการถกเถียงแสดงความคิดเห็น (discussion forums) เช่น ใน "chatbox" เป็นต้น นอกจากนี้กระดานข่าว (bulletin board) ยังสามารถสร้างสายสัมพันธ์ และมีรูปภาพในหมู่คนที่อาจจะไม่มีโอกาสได้พบกันเลยถ้าไม่มีคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์มีบทบาทต่อคนทั่วไปในแง่การแยกตัวออกไปจากสังคมของคนหมู่มากไปสู่กลุ่มย่อย (isolated clique) การแยกตัวออกไปนี้จะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของกลุ่ม หรือสังคมที่มีขนาดย่อมลง หรือถ้าจะกล่าวในทางกลับกันก็คือ คนจะสูญเสียความรู้สึกมีส่วนร่วมับสังคมทั้งระบบที่มีขนาดใหญ่ แต่จะแสวงหากลุ่มอ้างอิงใหม่ ๆ ภายนอกระบบใหญ่ (external references) นั้น การเคลื่อนตัวเพื่อแสวงหาความสัมพันธ์กับกลุ่มชายขอบนี้จะขยายขอบเขตกว้างขึ้นเรื่อย ๆ นั่นคือ ปัจเจกบุคคลหนึ่งคน อาจมีกลุ่มอ้างอิงที่มากกว่าหนึ่ง

Brown (1984) (อ้างใน กิตติ กันภัย, 2543) กล่าวว่า การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดรูปแบบความสัมพันธ์ฉันมิตรหรือแม้แต่ทำให้คนแต่งงานกันได้ คนในสังคมจำนวนหนึ่งใช้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการหาเพื่อน และใช้แก้ปัญหาที่ตนเองกำลังประสบอยู่

การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์เปลี่ยนไปเป็นระบบสังคมและชุมชนชนิดใหม่ที่มีโครงสร้างและคุณสมบัติเฉพาะต่างจากโครงสร้างแบบเดิม เราเรียกสังคมหรือชุมชนชนิดใหม่นี้ว่า ชุมชนไซเบอร์ (cybersociety)

Licklider และ Taylor (1968) (อ้างถึงใน บุญญาภรณ์ วาณิชชาติ, 2544) ได้เสนอธรรมชาติของชุมชนที่สัมพันธ์กับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ว่า ชุมชนที่มีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง (computer-mediated community) ประกอบด้วยสมาชิกที่อยู่ต่างที่ (geographically separated members) บางครั้งสมาชิกเหล่านี้ก็รวมตัวกันเป็นกลุ่มเล็กๆ บางครั้งก็อยู่โดดเดี่ยว ชุมชนที่ว่ามีไม่ได้มีลักษณะร่วมด้านมณฑลที่ตั้ง (common location) แต่มีความสนใจร่วมกัน (common interest) ผู้ที่บุคคลจะปฏิสัมพันธ์ด้วยในระหว่างที่ออนไลน์ คือบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกมาแล้วอย่างดีว่าเป็นผู้มีคุณสมบัติสำคัญ คือมีความสนใจและมีเป้าหมายตรงกัน (commonality of interests and goals) มากกว่าที่จะถูกเลือกเพราะบังเอิญอยู่ใกล้ ๆ กัน

James Beniger (1987) และ Scott Peck (1987) (อ้างถึงใน บุญญาภรณ์ วาณิชชาติ, 2544) ได้ตั้งชื่อชุมชนใหม่นี้ว่า ชุมชนเทียม (Pseudo-community) คือชุมชนที่ไร้ตัวตน ถูกจำลองขึ้นจากการสื่อสารที่เสมือนมีตัวตน (Simulated personalized communication) เปลี่ยนแปลงไปจากรูปแบบความสัมพันธ์ที่มีอยู่ร่วมกันตามประเพณีไปสู่ภาคีที่มีกติกาเฉพาะกลุ่ม ความสัมพันธ์

เปลี่ยนแปลงไปแบบทางอ้อม หรือกลุ่มเชิงสัญลักษณ์ (symbolic group) ที่ไม่ได้เห็นหน้าค่าตากัน Beniger และ Peck วิพากษ์ชุมชนนี้ว่า เป็นชุมชนที่ไม่จริงจัง หรือเป็นชุมชนปลอมในการสื่อสาร

ชุมชนในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จะสร้างให้เกิดบริบทแบบใหม่ขึ้น แม้ว่าผู้สื่อสารในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จะมาจากบริบทดั้งเดิมที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จะสร้างให้เกิดการใช้ภาษา วิธีการพูดสื่อสารและความเข้าใจร่วมกันขึ้นมาใหม่ (Shared understanding) ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ชุมชน on-line ดำรงต่อไปได้ ผู้ใช้สื่อคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานจะค่อยซึมซับบุคลิกการใช้วัฒนธรรมร่วมที่มีลักษณะกลางๆ เป็นมุมมองระดับโลก (worldviews) เช่น ต้องใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งที่วัฒนธรรมภายนอกคอมพิวเตอร์ของตนไม่เคยมีปรากฏมาก่อน หรือทำความเข้าใจในสัญลักษณ์ใหม่ๆ ที่ใช้ในห้องสนทนา ชุมชนใหม่จะเลือกและเรียนรู้การใช้ภาษาและถ้อยคำการสื่อสาร ด้วยการถอดรหัสเพื่อทำความเข้าใจระหว่างการใช้ปฏิสัมพันธ์ด้วยการแสดงออกทางการสื่อสาร ชุมชนของพวกเขาจะมีรูปแบบการแสดงออกที่มีลักษณะเป็นกลุ่มโดยเฉพาะ ผู้อยู่ในชุมชนเดียวกันเท่านั้นที่สามารถถอดรหัสและเข้าใจความหมายที่ซ่อนไว้

การสื่อสารภายในชุมชนเป็นไปตามลักษณะโครงสร้างเวลา (Temporal Structure) ใน 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารในเวลาจังหวะเดียวกัน (synchronistic) ที่ผู้สื่อสารมีการออนไลน์พร้อมๆ กับผู้อื่น และมีการตอบสนองการสื่อสารอย่างจับพลัน เช่น การสื่อสารใน IRC ลักษณะที่สองก็คือ การสื่อสารรอจังหวะ (asynchronistic) ที่ผู้สื่อสารไม่จำเป็นต้องออนไลน์ไปพร้อมกับคนอื่นแต่สามารถอ่านและตอบสนองในจังหวะถัดมา เช่น กรณีกลุ่มข่าว (newgroups) และการตอบจดหมาย (mailing lists) ซึ่งทั้งสองอย่างนี้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชนคอมพิวเตอร์

McGrath (1984) (อ้างถึงใน บุญญาภรณ์ วาณิชยชาติ, 2544) ขยายความลักษณะโครงสร้างเวลานี้ว่า อาจปรากฏอยู่ในการปฏิสัมพันธ์ใน 3 ลักษณะ คือ

1. กลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกผู้สื่อสารอาจพบกัน (ใน cyberspace) เพียงครั้งเดียว และสื่อสารภายใต้โครงสร้างทั้งที่เป็นการสื่อสารในจังหวะเวลาเดียว และการสื่อสารรอจังหวะ
2. กลุ่มอาจมีการพบกันอีกหลายครั้ง และสื่อสารกันโดยอาศัยโครงสร้างทั้งสองลักษณะ
3. กลุ่มสามารถทำให้เกิดการพบปะสื่อสารกันแบบการสื่อสารรอจังหวะอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเป็นเวลานาน

Hollingshad และ McGrath (1995) (อ้างถึงใน บุญญาภรณ์ วาณิชยชาติ, 2544) เสนอว่า ประเภทของงาน (task types) นับว่าเป็นโครงสร้างแรกสุดที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสาร ความแตกต่างหลากหลายของประเภทของงานขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของงานที่ต้องการให้กลุ่มคิดหรือวางแผน ความต้องการให้กลุ่มเลือกคำตอบหรือหาวิธีแก้ปัญหา ความต้องการให้กลุ่มใกล้เคียงยุดิข้อขัดแย้งระหว่างแนวคิดและความสนใจที่ต่างกัน หรือต้องการให้กลุ่มแสดงความสามารถเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งหรือกลุ่มภายนอก

จากการที่การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เกิดขึ้นในบริบทที่ไม่รู้ว่าใครเป็นใครในคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สื่อคอมพิวเตอร์สามารถปกปิดอัตลักษณ์ (Identity) เช่น เพศ บุคลิกภาพ รสนิยมทางเพศ และลักษณะที่แสดงตัวตนที่แท้จริงของตนได้ แต่ไม่นานคนก็จะค่อยๆ สร้างอัตลักษณ์ออนไลน์ (on-line identities) ขึ้นมา

E.M. Reid (1991) (อ้างถึงใน บุญญาภรณ์ วาณิชยชาติ, 2544) กล่าวว่า "ผู้ใช้ IRC สามารถแสดง และลองแสดงบุคลิกภาพในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งโดยปกติแล้วจะถูกสังคมกำหนดหรือยับยั้งไม่ให้แสดง"

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมในกระบวนการสื่อสาร อาจเป็นได้ทั้งแบบที่เคยรู้จักเห็นหน้าค่าตากันมาก่อนที่จะมาสื่อสารใน CMC เช่น ทำงานที่เดียวกัน หรือเคยคุยกันมาก่อนในชุมชนอื่นของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะมาสื่อสารและสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างกัน ในชุมชนเฉพาะแบบ การสื่อสารครั้งแรกนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนขึ้นในการสื่อสารครั้งต่อไปภายใต้บริบทเดียวกัน

ข้อค้นพบเกี่ยวกับประเด็นความสัมพันธ์อีกประการหนึ่ง คือ ผู้สร้างความสัมพันธ์ออนไลน์จะขยายความสัมพันธ์ไปสู่การใช้ช่องทางอื่น ๆ เพิ่มขึ้นด้วย เช่น Parks & Floyd (1996) พบว่าผู้ที่มีความสัมพันธ์กับผู้สื่อสารอื่นในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ จะใช้ช่องทางการสื่อสารทางโทรศัพท์ จดหมาย และการพบปะแบบเห็นหน้าค่าตากันเพิ่มขึ้นด้วย

ลักษณะการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์

ลักษณะการสื่อสารผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์โดย Morris and Christine, 1996 (อ้างถึงใน อีรพล ภูรัต, 2545: 74-78) ได้จำแนกไว้ 4 แบบ ดังนี้ คือ

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (One-to-one Asynchronous) ตัวอย่างเช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
2. การสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (Many-to-Many Asynchronous Communication) ตัวอย่างเช่น USEnet กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bulletin Board)
3. การสื่อสารแบบพร้อมกัน (Synchronous Communication) ทั้งในแบบ One-to-One ไปจนถึง One-to-Many โดยสามารถคุยกันได้หลายหัวข้อที่ต้องการ ตัวอย่างเช่น IRC (Internet Relay Chat)
4. การสื่อสารแบบไม่พร้อมกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร (Asynchronous Communication) ซึ่งมีลักษณะที่ผู้รับสารต้องการที่จะค้นหาเว็บไซต์ เพื่อที่จะเข้าไปดูข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบ Many-to-One, One-to-One หรือ One-to-Many ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ที่เปิดให้มีการแสดงความคิดเห็นในกระดานข่าว

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์หรือการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เมื่อองค์กรสร้างเครือข่ายภายในประเทศ (Local Network) และเชื่อมต่อที่ปลายสายได้ตลอดอย่างไม่มีที่สิ้นสุด และเมื่อเครือข่ายย่อยอื่น ๆ เชื่อมถึงกันหมด อินเทอร์เน็ตจะเป็นถนนของข้อมูลข่าวสาร เป็นทางด่วนสารสนเทศ (Information superhighway) ที่ทำให้เราทุกคนทั่วโลกสามารถติดต่อข่าวสารผ่านถึงกันได้ ในช่วงพริบตา อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในยุคสารสนเทศ (Information Society) เช่นปัจจุบัน

ในปัจจุบันผู้รับสารสามารถแสวงหาข้อมูลได้ตามความพอใจตนเมื่อผู้รับสารมีความสนใจเป็นพิเศษต่อข้อมูลข่าวสารก็สามารถมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแสดงความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตนี้ก่อให้เกิดชุมชนลักษณะใหม่ คือ ชุมชนบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะพิเศษคือรวมตัวกันตามความสนใจ ไม่ใช่รวมตัวกันเพราะอยู่บนสถานที่เดียวกันแบบแต่ก่อน

จากเนื้อความด้านบนสามารถชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะบางประการของการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ หรือชุมชนทางคอมพิวเตอร์ว่า เป็นการรวมตัวกันตามความสนใจมากกว่าสถานที่ เป็นการสื่อสารที่สามารถนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ที่ไหนในโลก แล้วต่อเข้าระบบมาเพื่อรวมตัวสื่อสารกัน ดังนั้น เป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้าค่าตากันไม่รู้ว่าเป็นโลกจริงๆ แล้วคนเหล่านั้นคือใคร ซึ่งจะมีผลต่อการแสดงออกคือ สามารถแสดงออกในบางเรื่อง บางเรื่องที่ไม่สามารถแสดงออกในสังคมโลกจริงได้ เพราะอาจไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม การแสดงออกในโลกเสมือนนี้เรียกตัวเองโดยใช้นามแฝง ผู้แสดงออกไม่ต้องรับผลกระทำของการแสดงออกของตนในโลกแห่งความเป็นจริง เพราะไม่มีใครรู้ว่าจริงๆ แล้วเขาคือใคร ซึ่งเรื่องด้านชายหญิงและเรื่องเพศนั้นเป็นเรื่องที่เด่นชัดมากที่สุดที่แสดงออกมา เพราะสังคมโดยทั่วไปกำหนดให้เรื่องเพศเป็นเรื่องที่มีความส่วนตัวสูง แต่กลับมีการแสดงออกมาในการสื่อสารบนสื่ออินเทอร์เน็ตมากมาย

การติดต่อสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตสามารถมีการโต้ตอบสองทางจึงเปิดโอกาสให้มีการถกเถียง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ และการแสดงความคิดเห็นนั้นมีการอบกฏเกณฑ์ควบคุมน้อยกว่าสื่ออื่น เช่น การเซ็นเซอร์คำพูด และไม่มี การเป็น Gatekeeper เหมือนอย่างสื่อมวลชนอื่น กล่าวคือ มีการอบบังคับน้อยกว่าสื่อสาธารณะอื่น คนในสังคมผู้ใช้คอมพิวเตอร์จะเป็นผู้ควบคุมสื่อว่าจะสนใจอ่านหรือบริโภค หรือเสนอข้อมูลใดเอง รวมถึงเป็นสื่อที่มีความรวดเร็วทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นตัวเอง และตั้งประเด็นได้อย่างสะดวกและหลากหลายตามความสนใจนับเป็นสื่อที่มีการมีส่วนร่วมสูง

จากแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication: CMC) ช้างตัน ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ใน 4 ลักษณะ กล่าวคือ ลักษณะแรกการก่อตัวของชุมชนท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในสื่ออินเทอร์เน็ตนั้นมีรูปแบบและกระบวนการเฉพาะที่แตกต่างจากชุมชนอื่นๆ ทางสังคมอย่างไร ลักษณะที่สองวิถีชีวิตเชิงปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏภายในชุมชนมีลักษณะเฉพาะอย่างไร ลักษณะถัดมา คือ ความเป็นชุมชนในสื่ออินเทอร์เน็ตดังกล่าวนำไปสู่การท่องเที่ยวในชีวิตของสมาชิกในชุมชนอย่างไร และท้ายสุดแนวโน้มการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวในสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) มาใช้เพื่อหาคำตอบดังกล่าว

แนวคิดชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community)

ลักษณะชุมชนในโลกาภิวัตน์ แบ่งออกเป็น 3 แบบ

1. ปრაกฏการณ์ชุมชนจริง (Real or Organic Communities) คือ ชุมชนที่มีตัวจริงทางกายภาพ เช่น ชุมชนบ้านขุนตาล มีการสื่อสารระหว่างบุคคลและสื่อมวลชนเป็นหลัก
2. ชุมชนเสมือน (Virtual Communities) คือ ชุมชนที่มองไม่เห็นทางกายภาพแต่มีอยู่ด้วยการปฏิสัมพันธ์กันผ่านสื่อใหม่ในไซเบอร์สเปซ (Cyberspace)
3. ชุมชนแบบซ้อนกัน (Organic and Virtual Communities) คือ ชุมชนที่ผสมผสานลักษณะทั้งสองประเภท คือทั้งมีตัวจริง และเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ในไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) (อ้างถึงในสุภัฏญา สุตบรรทัด, เอกสารการสอน, 2546)

ชุมชนเสมือน (Virtual Community) เป็นการรวมตัวกันของปัจเจกจำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้สื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Wodaski and Brown, 1994, อ้างถึงในธีรพล ภูรัต, 2545: 74-78) ชุมชนดังกล่าวมีรูปแบบที่หลากหลาย บ้างก็รวมตัวกันในความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน บ้างก็รวมตัวกันเพราะมีความสนใจต่อบริบทรอบตัวที่คล้ายกัน

ลักษณะชุมชนเกิดจากการสื่อสารทางไกล (Telecommunication) ที่สร้างชุมชนที่ไม่มีมิติด้านสภาพภูมิศาสตร์ การสื่อสารทางไกลเป็นสิ่งที่มากกว่าระบบการส่งข่าวสารที่จะเชื่อมโยงประชาชนให้ติดต่อถึงกันได้ ไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) เป็นสภาพแวดล้อมที่ผู้คนสามารถพบปะ พูดคุย และมีกิจกรรมร่วมกัน รวบรวมว่าอยู่ในสภาพทางกายภาพที่ร่วมกันสร้างขึ้นมาเอง

ความสามารถของการสื่อสารทางไกลที่เอาชนะอุปสรรคด้านเวลาและระยะทางไกล (Time and Space) ทำให้ชุมชนเสมือนเกิดขึ้นได้ เป็นจริงได้ ซึ่งเป็นชุมชนที่เกิดจากความเป็นห่วงรั่วมกัน ความเป็นห่วงรั่วมกัน หมายถึง คนที่มีความรู้สึกอย่างมากต่ออัตลักษณ์ของตนเอง ยกตัวอย่างเช่น ไม่ว่าจะอยู่แห่งหนใด นักศึกษาที่จบจากสถาบันเดียวกันมีหลายสิ่งเหมือนกัน และจะเป็นประโยชน์อย่างมากจากการได้พูดคุยกันเอง เช่นเดียวกับคนงานช่างซ่อมรถยนต์ กลุ่มต่อสู้เพื่อสิทธิสตรี คนพิการ ครู ผู้ปกครอง และคนที่สนใจในเรื่องลึกลับ ประเด็นที่เป็นห่วงรั่วมกัน ได้แก่ การจ้างงาน ปัญหาการใช้ชีวิต งานอดิเรก นโยบายสาธารณะ และอื่น ๆ

ไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) จึงเป็นทำเลที่ตั้งทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้คนสามารถผ่านเข้าออกโดยปราศจากการเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน อย่างเช่น การใช้ IRC (Internet Relay Chat) เป็นทางที่คนเข้ามาคุยกันแล้วอาจจะไม่ได้คุยกันอีกเลยหลังจากนั้น กลุ่มสนทนาในกระดานข่าว (Electronic Bulletin Board) ก็มีหลายคนที่อาจจะได้เข้าไปอ่านแต่ไม่ได้เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แต่อย่างใด และบางคนไม่ประสงค์จะให้ทราบถึงการปรากฏตัวด้วย

แม้กระนั้นชุมชนทางภูมิศาสตร์ สามารถได้รับประโยชน์จากการพัฒนาชุมชนเสมือนภายในขอบเขตเดียวกัน บางครั้งผู้คนไม่สามารถปรากฏตัวบนท้องถนนหรือในชุมชนได้ ฤดูแล้งหรือฤดูฝนอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการจัดกิจกรรมของชุมชน บางทีผู้คนที่ต้องเผชิญปัญหาทางครอบครัว และส่วนตัวสามารถสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ง่ายกว่าการจะต้องยืนอยู่หน้ากลุ่มคน ฉะนั้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทำให้การติดต่อกันดำเนินไปได้โดยเต็มช่องว่างให้กับการพบปะเผชิญหน้า

โลกเสมือน (Virtual World) ทำให้สิ่งที่ปรากฏในนิยายวิทยาศาสตร์เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชีวิตเราได้ เช่น เรามีเครื่องแปลงเสียงทางโทรศัพท์ให้เพี้ยนไปจากเดิมได้ เช่น คนแก่ เด็ก ผู้ชาย ผู้หญิง เป็นต้น การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ทำให้คนสามารถเปลี่ยนแปลงอัตลักษณ์ของตนได้ ผู้หญิงสามารถเปลี่ยนเป็นผู้ชายได้ เด็กสามารถเปลี่ยนเป็นผู้ใหญ่ได้ ผู้อพยพสามารถพูดได้อย่างเจ้าของภาษา สิ่งเหล่านี้เป็นจริงได้เมื่อการปฏิสัมพันธ์ถูกจำกัดอยู่แค่การสื่อสารด้วยตัวอักษร (Text-based-Communication) หรือแม้ว่าเราจะมีเครื่องฉายภาพเข้าไปในชุมชนเสมือนได้ก็ตามที่ เนื่องจากไม่มีเหตุผลทางเทคนิคใดที่จะทำให้เราไม่สามารถทำสิ่งที่เราต้องการได้ ทำให้ไม่มีทางรู้อัตลักษณ์ที่แท้จริงของคนที่เรากำลังติดต่อดูด้วย หรือแท้จริงแล้วเรากำลังสื่อสารอยู่กับเครื่องจักรกลก็เป็นได้ บางท่านคาดหวังว่า ปรากฏการณ์นี้อาจลดทอนผลกระทบของการสรุปเหมารวม (Stereotype) และการจัดสถานภาพทางสังคมในการติดต่อสัมพันธ์แบบเสมือน จึงทำให้ชุมชนเสมือนเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นกว่าความเป็นจริงที่อยู่ภายนอกสาย (Off-line) ในทางกลับกันเราอาจจะไว้ใจคนที่เราติดต่อดูด้วยความสัมพันธ์ในสาย (On-line) น้อยลงและเป็นอุปสรรคต่อการสร้างชุมชนให้มั่นคงได้ (Jones, 1997, อ้างถึงในธีรพล ภูริต, 2545 : 74-78)

ชุมชนบนอินเทอร์เน็ต มีลักษณะพิเศษที่ James Beniger, 1987 and Scott Peck, 1987 (อ้างถึงใน รัตนวลี เกียรตินิยมศักดิ์, 2542 : 10-15) ตั้งชื่อชุมชนใหม่นี้ว่า "ชุมชนเทียม" (Pseudo-Community) ซึ่งมีลักษณะจากเห็นหน้าค่าตากัน ไปสู่ความสัมพันธ์ทางอ้อม หรือกลุ่มเชิง

สัญลักษณ์ (Symbolic Group) สำหรับ Beniger แล้ว ชุมชนเทียม คือ ภาควิธีไร้ตัวตน (Impersonal association) จำลองขึ้นจากการสื่อสารเสมือนมีตัวตน (Simulated personalized communication) ซึ่ง Beniger เรียกว่า "ลูกผสมระหว่างการสื่อสารระหว่างบุคคลกับการสื่อสารมวลชน" และ Howard Rheingold (1993) (อ้างถึงใน รัตนวลี เกียรตินิยมศักดิ์, 2542 : 10-15) ยังขยายความลึกกลงไปอีกชั้นหนึ่งว่า ชุมชนเทียมนี้นี้ก็คือที่ที่ไร้ความผูกพันที่แท้จริงกับบุคคลอื่น (Genuine Community) ซึ่งต่างจากชุมชนเดิมในสังคม ซึ่งรู้จักกันอย่างแท้จริงเป็นฐาน

ไม่มีใครสามารถคาดการณ์ได้ว่า ชุมชนเสมือนนั้นจะคงอยู่ได้นานแค่ไหน แต่ก็คงปฏิเสธไม่ได้ว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานของความเป็นจริงเสมือน ในหลายด้านที่ปรากฏอยู่ในโลกแห่งความจริงแท้ และชุมชนเสมือนในไซเบอร์สเปซสามารถเป็นจุดเริ่มต้น ของปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่จะมีผลกระทบที่แท้จริงต่อชีวิตทางสังคมการเมือง และเศรษฐกิจ เมื่อสามารถสะท้อนผลอันนั้นออกสู่โลกทางกายภาพได้ ไม่ว่าจะในระดับท้องถิ่นหรือในระดับชาติ

ความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality)

ความเป็นจริงเสมือนเป็นวิถีทางของมนุษย์ที่จะสร้างภาพ ควบคุม และปฏิสัมพันธ์กับสื่อ และข้อมูลที่ซับซ้อนอย่างมาก (Isdal, 1998 and Hewett, 1996, อ้างถึงใน อธิรพล ภูริต, 2545 : 74-78) โดยปกติความเป็นจริงเสมือน คือ กระบวนการสร้างความจริงโดยการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. สื่อที่สามารถปฏิสัมพันธ์ได้ (Interaction)
2. การกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ทางผัสสะ ได้แก่ รูป เสียง สัมผัส
3. คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญ กล่าวนัยหนึ่งคือ คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ดิจิทัลที่เป็นตัวเชื่อม (Interface) ระหว่างมนุษย์กับสารดิจิทัล
4. ความพยายามที่จะนำผู้ชมหรือผู้รับสารเข้าไปในเหตุการณ์ที่เป็นความจริงเสมือนนั้น โดยพิจารณาว่าจะทำอย่างไรถึงจะทำให้สิ่งนั้นไปปรากฏตรงหน้าผู้รับสาร (Augmented Reality) และทำอย่างไรถึงจะให้ผู้รับสารเข้าไปปรากฏในเหตุการณ์นั้น (Immersion)

ในอีกมุมมองหนึ่ง ความเป็นจริงเสมือนเกิดขึ้นได้ 3 ลักษณะ คือ

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ การที่คนเข้าไปใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อทำการติดต่อสื่อสารกัน ทำให้คนได้จินตนาการไปว่า กำลังอยู่ในสภาวะการสื่อสารแบบตัวต่อตัว แท้ที่จริงแล้ว ในบางกรณีต่างฝ่ายต่างไม่ทราบเลยว่าอีกฝ่ายหนึ่งมีหน้าตาอย่างไร กับการปรากฏทางไกล (Telepresence)

2. การสร้างภาพยนตร์ 3 มิติ ทำให้สิ่งที่เคยอยู่บนจอไหลเวียนออกมาอยู่รอบตัวผู้ชม
3. การสร้างให้ผู้รับสารมีความรู้สึกว่าตนเองเข้าไปปรากฏอยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมนั้น เสมือนเข้าไปอยู่ในถ้ำ (Cave) ของเหตุการณ์ที่สร้างขึ้น

ทั้งกรณีที่ 2 และ 3 หากได้ผ่านกระบวนการผลิตที่ใช้องค์ประกอบภาพและเสียงที่ให้ความสมจริงมากเท่าใดก็จะสามารถทำให้ผู้รับสารได้รับผลกระทบมากยิ่งขึ้นเท่านั้น ในระบบความคิดของผู้รับสารที่มากไปกว่าความอยากรู้อยากเห็น

การรวมตัวของชุมชนเครือข่าย (อ้างถึงใน วิเศษ รักเยี่ยมสะอาด, 2546)

ชุมชนเครือข่ายมีการรวมตัวกันจะมีความหมายเป็น 2 ระดับ คือ

1. เป็นขั้นพื้นฐานที่เรายังไม่ปรารถนาแท้จริง

คือการที่ชุมชนนั้นเป็นแหล่งเอื้อโอกาสให้มนุษย์ สามารถสนองความต้องการในทางผลประโยชน์ของตน ที่มีการตั้งชุมชนขึ้นมาเพื่อปัจเจกของบุคคล รวมทั้งประโยชน์ในแง่ความมั่นคงปลอดภัยของชีวิต และชุมชน ในความหมายขั้นนี้ แม้จะทำให้คนมารวมกัน แต่แล้วแต่ละชุมชนก็จะแบ่งแยกกับชุมชนอื่น แล้วอาจทะเลาะกัน แย่งชิงผลประโยชน์กัน บางครั้งชุมชนก็เป็นเพียงการรวมกลุ่มกันเพื่อรวมกำลังในการต่อสู้หรือเพื่อปกป้องกลุ่มพวกของตน พร้อมกันนั้นภายในชุมชนนั้น ๆ เอง บุคคลก็มักเครียด และมีความไม่เอียงที่จะทะเลาะวิวาทกัน เพราะความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ ในยุคการสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated-Communication) หลายชุมชนได้ทำลายกำแพงวัฒนธรรมต้องห้ามของสังคมเดิม เพื่อสร้างชุมชนใหม่ในอุดมคติ ด้วยเหตุผลแฝงเร้น

2. เป็นแหล่งเอื้อโอกาสต่อการที่แต่ละคนจะได้พัฒนาชีวิตสู่ความดีงามและความสมบูรณ์

คือเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้และหาประสบการณ์ พัฒนาสังคมโลก หรือการสร้างสังคมแห่งความดี ผลประโยชน์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Benefit) แต่มันเป็นจุดที่คุ้มค่ากับการร่วมมือ เพราะในอนาคตมนุษย์จะต้องมีพื้นที่เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับตนเองและทำกิจกรรมต่างๆ เปรียบได้กับห้องรับแขกหรือห้องอเนกประสงค์ที่ทุกคนต้องมี (ป.อ. ปยุตโต, 2542: 71-73)

จากแนวคิดเกี่ยวกับชุมชนเสมือนจริงข้างต้น ผู้วิจัยจะนำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์เนื้อหาที่ปรากฏบนเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอมใน 3 ประเด็น คือ วิถีชีวิตของชุมชนท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นมีลักษณะการจัดระเบียบลมาชิกอย่างไรจึงทำให้ชุมชนเสมือนจริงดังกล่าวดำรงอยู่ได้

ประเด็นถัดมาคือการเคลื่อนย้ายจากชุมชนเสมือนจริงในสื่ออินเทอร์เน็ตมาสู่โลกความเป็นจริงของสมาชิกบนเว็บไซต์ดังกล่าวเป็นเช่นไร และแนวโน้มในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตนี้สร้างชุมชนเสมือนจริงให้เกิดจะสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความไว้วางใจมีความสำคัญกับกระบวนการสื่อสาร (กรรณิกา คุณากรเวโรจน์, 2544) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารระหว่างบุคคล ตรงที่ว่าในการสื่อสารระหว่างบุคคลอื่นโดยทั่วไปแล้วนั้น คนเราจะรู้สึกปลอดภัยหรือสะดวกใจที่จะเปิดเผยตนเอง ทำความรู้จักกับบุคคลอื่นๆ มากแค่ไหน ก็ขึ้นกับว่าเขาผู้นั้นรู้สึกไว้วางใจต่อบุคคลอื่นที่เขาติดต่อสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด ยิ่งมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากเท่าไร ก็ยิ่งทำให้กระบวนการสื่อสารดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ประสพผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายมากเท่านั้น

ในอีกประเด็นหนึ่งนั้น ความไว้วางใจยังมีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือ (Hovland, Janis and Kelly, 1993; Berlo, Lemert, 1996; Rogers, 1969; Middlebrook, 1976; Singletary, 1976; Infante, 1980) (อ้างถึงในกรรณิกา คุณากรเวโรจน์, 2544) ซึ่งในกระบวนการสื่อสารแล้วความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร หรือแหล่งสาร เป็นแรงผลักดันประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับสารคล้อยตาม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือมีผลต่อการโน้มน้าวใจนั่นเอง (Giffin, 1967) ฉะนั้น การศึกษาความน่าไว้วางใจก็จะต้องมองถึงเรื่องความน่าเชื่อถือไปด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ ในกระบวนการสื่อสารทั้งหลาย ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ขณะที่เราทำการปฏิสัมพันธ์กับคู่สนทนา ความรู้สึกไว้วางใจหรือสะดวกใจที่จะเปิดเผยตนเองนั้น ย่อมได้รับอิทธิพลจากคู่สนทนา เช่น บุคลิกท่าทาง ทำนองการพูด คำพูดที่ใช้ การแสดงออกทางสีหน้า กิริยาต่างๆ ที่คู่สนทนาได้ตอบระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์ โดยเราสามารถสังเกตสภาพดังกล่าวได้ง่ายดาย เนื่องจากเป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัวที่เราเห็นหน้าคู่สนทนา แต่สำหรับการสื่อสารที่อาศัยสื่อกลางในการถ่ายทอดสาร เช่นในการสื่อสารมวลชนนั้น สารที่ส่งมาสู่ผู้รับสาร แม้ว่าผู้รับจะไม่เห็นหน้าค่าตาผู้ส่งสาร ณ เวลาที่ส่ง แต่ในกระบวนการผลิตสาร มีขั้นตอนที่สร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับสารในการเปิดรับสารเหล่านั้น เนื่องจากมีการตรวจสอบกลั่นกรองเนื้อหา ก่อนเผยแพร่ อีกทั้งชื่อเสียงองค์กร สถาบันสื่อ และจรรยาบรรณการประกอบวิชาชีพเป็นหลักประกันในการรับผิดชอบต่อสารที่ส่งมายังผู้รับสาร

แต่สำหรับสื่ออินเทอร์เน็ตแล้ว ลักษณะของสื่อมีความต่างไปจากสื่ออื่น ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยกระบวนการสื่อสารนั้นต้องอาศัยตัวกลางคอมพิวเตอร์เป็นสื่อ ประกอบกับสื่ออินเทอร์เน็ตไม่มีองค์กรหรือหน่วยงานใดเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง ในด้านหนึ่งสื่ออินเทอร์เน็ตนั้นเป็นเครื่องมือที่หน่วยงานใด ๆ หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดสามารถใช้ได้โดยเสรีเพื่อตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมายหนึ่ง ๆ ดังนั้นผู้ส่งสารนั้นอาจเป็นองค์กรสื่อ หน่วยงานราชการ บริษัทห้างร้าน หรือแม้แต่บุคคลทั่วไปก็ได้ จากลักษณะดังกล่าว การให้ความไว้วางใจในสื่อประเภทนี้จึงไม่อาจใช้บรรทัดฐานเดิม ๆ ดังที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือในการสื่อสารมวลชนก็ได้

ทั้งนี้ Motton Deutsch (1965) (อ้างถึงในกรณีศึกษา คุณากรเวโรจน์, 2544) นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความขัดแย้ง (conflict) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจว่า คือ ความคาดหวังที่มีต่อตัวผู้อื่น กล่าวคือ เราจะไว้วางใจในบุคคลอื่นก็ต่อเมื่อยามใดที่เราต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีความเสี่ยง ซึ่งมีบุคคลอื่นเป็นผู้คุมสถานการณ์นั้น ๆ โดยส่วนใหญ่ เรามีความคาดหวังว่าบุคคลอื่นนั้นจะช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากพฤติกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่เราต้องเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ การสร้างความรู้สึกรู้สึกความไว้วางใจนั้นคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานที่ควรมีก็คือ ความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

นั่นย่อมาหมายความว่า การที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะตกลงเชื่อ ไว้วางใจข้อมูลที่เสนอผ่านเว็บหรือตกลงที่จะซื้อของผ่านเว็บ หรือแม้แต่เข้าไปทำความรู้จักกับผู้อื่นผ่านทางห้องสนทนา (chat room) ผู้ใช้ก็ต้องมั่นใจ หรือคาดไว้แล้วว่าความสัมพันธ์ หรือการกระทำใด ๆ นั้นไม่เป็นการเสี่ยง ตรงกันข้ามต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ เช่นในกรณีการซื้อของผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ที่ตัดสินใจซื้อก็ต้องคาดไว้แล้วว่าระบบมีความปลอดภัยที่จะไม่ให้เลขบัตรเครดิตตนรั่วไหลไปยังคนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องได้ เป็นต้น

นอกจากนี้ Deutsch (1960) (อ้างถึงในกรณีศึกษา คุณากรเวโรจน์, 2544) ก็ยังทำการศึกษาเรื่องความไว้วางใจ และพบว่าสิ่งที่ไม่ได้เกิดขึ้นมาจากบุคคล หรือความรู้สึกที่มีต่อผู้อื่นเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่ความไว้วางใจเป็นผลมาจากการโต้ตอบกันของสองฝ่าย นอกจากนี้ ความรู้สึกภายในก็เป็นความรู้สึกที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่นรวมทั้งความคาดหวังที่แต่ละคนคาดไว้ต่อบุคคลอื่น และบรรทัดฐาน (norm) ที่จะปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่น

ฉะนั้น ความรู้สึกไว้วางใจนั้นแท้จริงแล้วเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการโต้ตอบจากทั้งสองฝ่าย นั่นคือ นอกจากตัวเราเองแล้วก็ต้องมีบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ทั้งนี้การเกิดความไว้วางใจมีด้วยกัน 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเสี่ยง คือ เสี่ยงที่จะไว้วางใจ ซึ่งผลอาจออกมาดีหรือร้าย .
2. ความรู้สึกไว้วางใจไม่สามารถเกิดขึ้นมาลอย ๆ ได้แต่มันขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นที่ทำให้เรารู้สึกไว้วางใจหรือไม่
3. ความรู้สึกที่ต้องเชื่อมั่นว่าบุคคลอื่นนั้นจะตอบสนองต่อเราในวิถีทางที่จะส่งผลในทางดีมากกว่าทางร้าย

จากแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจข้างต้น ผู้วิจัยจะนำมาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความเชื่อถือ และความไว้วางใจที่เกิดขึ้นในระบบการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกให้ความไว้วางใจต่อบุคคลอื่นที่ทำการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์มากน้อยเพียงไร อันจะนำไปสู่การทราบถึงการเคลื่อนย้ายความสัมพันธ์ของชุมชนจากโลกเสมือนจริงสู่โลกความเป็นจริง นอกจากนี้ จะทำให้เราทราบถึงแนวโน้มในการสร้างชุมชนท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ตนี้ว่าจะมีแนวโน้มในการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้มากน้อยเพียงไร

แนวคิดเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict)

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความไม่เห็นพ้องต้องกันระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน ความขัดแย้งส่วนใหญ่มีรากฐานมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งนี้ Charles Watking (Littlejohn; 275) (อ้างถึงใน จัสมิน สุวรรณชีพ, 2544) ได้เสนอการวิเคราะห์เงื่อนไขที่สำคัญของความขัดแย้ง ในนิยามเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. ความขัดแย้งต้องมีบุคคลอย่างน้อยสองฝ่าย ซึ่งสามารถสร้างความขัดแย้งนั้นเกิดขึ้น
2. ความขัดแย้งเกิดขึ้นเนื่องจากการเกิดความต้องการเหมือนกันในวัตถุประสงค์ แต่วัตถุประสงค์นั้นไม่อาจได้รับร่วมกันได้
3. แต่ละฝ่ายที่เกิดความขัดแย้ง มีการกระทำที่เป็นทางเลือกที่เป็นไปได้ 4 อย่าง คือ
 - 3.1 ได้รับวัตถุประสงค์ที่ต้องการร่วมกัน
 - 3.2 ยุติความขัดแย้ง
 - 3.3 สร้างการต่อต้านฝ่ายตรงข้าม

3.4 ติดต่อสื่อสารบางประการกับฝ่ายตรงข้าม

4. แต่ละฝ่ายที่มีความขัดแย้งอาจมีค่านิยมหรือระบบการรับรู้ที่แตกต่างกัน
5. แต่ละฝ่ายมีทรัพยากรที่อาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงอันเนื่องจากการนำทางเลือกของการกระทำไปประยุกต์ใช้
6. ความขัดแย้งจะจบสิ้นก็ต่อเมื่อแต่ละฝ่ายมีความพึงพอใจในผลของการชนะ หรือสูญเสีย

การจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict Management)

การจัดการกับความขัดแย้ง คือ การพยายามหาวิธีแก้ไขหรือขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้หมดไป หรือบรรเทาความขัดแย้งนั้นให้ลดความรุนแรงลง เพื่อให้ความสัมพันธ์ดำเนินต่อไป

Glamble and Glamble (Barker and Gust ; 149-150) (อ้างถึงใน จัสมิน สุวรรณชีพ, 2544) เสนอว่า ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีหลักที่สำคัญอยู่ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ต้องตระหนักว่าความขัดแย้งสามารถระงับลงได้โดยใช้เหตุผล ความขัดแย้งจะมีโอกาสแก้ไขได้ดียิ่งขึ้น ถ้าผู้ที่ขัดแย้งรู้ว่าไม่มีทางออก โดยอาจถอนตัวออกจากกรณีโต้เถียง หรือยอมอีกฝ่ายหนึ่ง หรือหันเหความสนใจไปจากเรื่องนั้น ค้นหาเหตุหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยไม่กล่าวโทษกันหรือไม่พยายามบังคับให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมรับความคิดเห็นของตน
2. หากอธิบายความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ต้องหาคำตอบให้ได้เสียก่อนว่า ทำไมจึงเกิดความขัดแย้งขึ้น อะไรเป็นจุดที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฝ่ายใดที่มีความรู้สึกรุนแรงต่อประเด็นที่ขัดแย้ง และจากนั้นหาวิธีที่ทำให้ชนะทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ทั้งสองฝ่ายพอใจนั่นเอง
3. ตรวจสอบความเข้าใจให้ถูกต้อง ความเข้าใจผิดต่อพฤติกรรมของผู้อื่นอาจเกิดขึ้นได้เสมอ ดังนั้น จึงต้องพิจารณาว่าท่านเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งอย่างถูกต้องแล้วหรือไม่
4. เสนอแนะทางแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ จุดประสงค์ของข้อนี้ คือ การร่วมมือกันหาทางแก้ไข โดยประเมินว่าข้อเสนอใดเหมาะสมที่สุด

5. ประเมินทางเลือกปัญหาและเลือกวิธีที่ดีที่สุด พิจารณาว่าวิธีใดที่จะมีฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ชนะ วิธีใดที่จะทำให้กลายเป็นผู้แพ้ทั้งสองฝ่าย และวิธีใดที่นำไปสู่ชัยชนะของทั้งสองฝ่าย จากนั้นจึงเลือกวิธีที่ผู้ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ชนะ

6. ทดลองใช้ทางเลือกปัญหาและประเมินผล พิจารณาว่าทางเลือกปัญหาที่เลือกนั้นใช้ได้ผลหรือไม่

นอกจากนี้ โดยปกติแล้วความขัดแย้งจะไม่ทำลายความสัมพันธ์ หากความขัดแย้งนั้นเกิดขึ้นจากความแตกต่างกันจริง ๆ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ อีกทั้งอาจสามารถส่งเสริมความสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย (Heath and Bryant, 1992) (อ้างถึงใน จัสมิน สุวรรณชีพ, 2544) จากงานวิจัยของ Heath and Bryant สรุปว่า การแก้ไขความขัดแย้งนั้นมีอยู่ 4 วิธี คือ

1. การประนีประนอม (Compromise) คือ ทั้งสองฝ่ายต่างแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความต้องการ เพื่อให้ทราบความรู้สึกหรือความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่าย แล้วค่อยหาวิธีหรือทางเลือกที่ทั้งสองฝ่ายพอใจ

2. การแข่งขัน (Competition) การคาดการณ์ว่าใครเป็นผู้ชนะ และใครเป็นผู้แพ้ โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไข ซึ่งถ้าเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น การแข่งขันจะไม่รุนแรง และความขัดแย้งนั้นอาจนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น

3. การปรับให้เหมาะสม (Accommodation) หมายความว่า ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งพยายามจะลดความขัดแย้งลงโดยปรับอารมณ์หรือความรู้สึกของอีกฝ่ายให้สงบลง

4. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งฝ่ายหนึ่งจะหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งโดยอาจเดินออกไป หรือหันเหความสนใจโดยการเปลี่ยนเรื่องหรือใช้อารมณ์ขัน เป็นต้น

จากแนวคิดเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) นี้ ผู้วิจัยจะนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาปฏิบัติการต่อวิกฤติภายในชุมชนท่องเที่ยวของเว็บไซต์เทรคกิ้งไทย ดอทคอม ในบริบทต่าง ๆ เพื่อทราบว่า ณ บริบทของช่วงวิกฤติหนึ่ง ๆ สมาชิกมีปฏิกริยาอย่างไรบ้าง ในขณะเดียวกัน ผู้วิจัยจะนำแนวคิดนี้เองมาศึกษาถึงบทบาท / วิธีการลดความขัดแย้งต่อวิกฤติต่าง ๆ ข้างต้น เพื่อทราบถึงการดำรงอยู่ของชุมชนท่องเที่ยวดังกล่าว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณิกา คุณากรเวโรจน์ (2544) ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในบริการข้อมูลต่างๆ ในเวปไซด์ไวด์เว็บ" พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการค้นหาข้อมูลทางวิชาการและบริการสั่งซื้อสินค้าเพราะความสะดวกสบายในการใช้งานมากกว่าจะคำนึงถึงเรื่องความน่าไว้วางใจของบริการ ส่วนในบริการห้องสนทนาพบปัญหาไม่ควบคุมคำพูดและการหลอกลวงมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ในกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการข้อมูลต่างๆ ในเวปไซด์ไวด์เว็บพบว่า ในเรื่องความน่าไว้วางใจของบริการข้อมูลพบว่ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบบริการ ลักษณะทางประชากรและความถี่ในการใช้บริการ ส่วนปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญกับความน่าไว้วางใจในบริการข้อมูลในเวปไซด์ไวด์เว็บ

พิเชษฐ์ เวชพลรักรธรรม (2544) ทำการศึกษาเรื่อง "การตัดสินใจในเชิงจริยธรรมของวัยรุ่นที่สื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต" พบว่า ความแตกต่างระหว่างวัยรุ่นชายและหญิงมีผลต่อการตัดสินใจในแต่ละสถานการณ์ โดยวัยรุ่นชายจะมีการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิบัติในแต่ละสถานการณ์โดยอาศัยความพึงพอใจ และไม่ได้คำนึงถึงคนรอบข้าง ในขณะที่วัยรุ่นหญิงจะมีการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิบัติในแต่ละสถานการณ์โดยอาศัยความถูกผิดที่วัฒนธรรมและสังคมเป็นผู้กำหนด อย่างไรก็ตามวัยรุ่นส่วนใหญ่ใช้ค่านิยมของการมีอิสรภาพอย่างไร้ขอบเขต ซึ่งก่อให้เกิดค่านิยมร่วมกันที่มุ่งเน้นไปในเรื่องของการแสวงหาความรักและความสัมพันธ์ทางเพศ

B.J.Fogg และคณะ (2004) ทำการศึกษาเรื่อง "ความไว้วางใจในข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์" ของ Stanford Persuasive Technology Lab พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ต แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความไว้วางใจที่ผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์มีต่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา เชื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง เพื่อให้ผู้ใช้บริการข้อมูลนั้นสามารถตรวจสอบความเป็นจริงได้ โดยผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารจะเพิ่มความไว้วางใจต่อเว็บไซต์หนึ่งๆ ก็ต่อเมื่อ
 - เว็บไซต์นั้น ๆ แสดงที่อยู่ทางกายภาพขององค์กร / หน่วยงาน / บริษัทของตนบนเว็บไซต์ที่เป็นจริง เพื่อให้ผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารสามารถค้นหาและตรวจสอบได้

- เว็บไซต์นั้น ๆ ระบุหลายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารสามารถติดต่อได้
- เว็บไซต์นั้น ๆ มีการลงบทความเกี่ยวกับการอ้างอิง หรือคำชมเชยที่เชื่อถือได้
- เว็บไซต์นั้น ๆ ให้ที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (email) บนเว็บไซต์
- เว็บไซต์นั้น ๆ มี link ให้ผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารสามารถ link ไปยังแหล่งสารอื่น ๆ ได้

ขณะเดียวกันความไว้วางใจในลักษณะนี้ สามารถลดระดับลงเมื่อผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ พบกับเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เว็บไซต์นั้น ๆ ไม่ได้แยกความแตกต่างระหว่างเนื้อหาบนเว็บกับโฆษณาออกจากกันอย่างชัดเจน เนื่องจาก ผู้ให้บริการจะเกิดความรู้สึกว่าตนถูกหลอก เมื่อตนเข้าไปยังพื้นที่โฆษณาโดยไม่รู้ตัว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดว่าโฆษณาเหล่านั้นมีแนวโน้มที่จะหลอกหลวงตน
- link ที่เชื่อมโยงเว็บไซต์นั้น ๆ ขาดความน่าเชื่อถือ
- เว็บไซต์นั้น ๆ สร้างโฆษณา pop-up อัตโนมัติ เมื่อผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเข้าไปยังเว็บไซต์นั้น ๆ
- ชื่อของเว็บไซต์ไม่มีความสอดคล้องกับองค์กร / หน่วยงาน / บริษัทที่เป็นเจ้าของเว็บไซต์นั้น ๆ

2. ความไว้วางใจที่ผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์มีต่อเทคนิคในการทำเว็บไซต์ หรือความชำนาญในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของทางเว็บอย่างเชื่อถือได้ โดยผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารจะเพิ่มความไว้วางใจต่อเว็บไซด์หนึ่ง ๆ ก็ต่อเมื่อ

- เว็บไซต์นั้น ๆ สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับบริการที่ผู้ให้บริการมีข้อสงสัยได้ในทันที
- เว็บไซต์นั้น ๆ ส่งจดหมายไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (email) เพื่อยืนยันการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการกับทางเว็บไซด์ เช่น การลงชื่อเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น
- ทางเว็บไซด์ระบุหลักฐานอ้างอิงที่น่าเชื่อถือได้ ของผู้เขียนบทความต่าง ๆ ในเว็บไซด์
- เว็บไซต์นั้น มีพื้นที่ให้ผู้เข้าใช้บริการข้อมูลข่าวสาร สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารย้อนหลังได้

- เว็บไซต์นั้นมีการออกแบบที่ดี จะทำให้ผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารรู้สึกว่ เว็บไซต์นี้ถูกออกแบบมาจากผู้เชี่ยวชาญ
- เว็บไซต์มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา

ขณะเดียวกันความไว้วางใจในลักษณะนี้ สามารถลดระดับลงเมื่อผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ พบกับเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เว็บไซต์ไม่มีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาข้อมูลใหม่ๆ
- เว็บไซต์มี link ที่ใช้การไม่ได้ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์นั้นต้องการ ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจาก link ที่ปรากฏในเว็บไซต์นั้น แต่กลับพบว่าไม่สามารถเข้าชม link นั้น ๆ ได้
- เว็บไซต์นั้นมีปัญหาจากการเรียงพิมพ์ตัวอักษรบนเว็บไซต์
- เว็บไซต์นั้นไม่มีการจัดการระบบข้อมูลข่าวสารตามช่วงเวลา เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และสภาพของเว็บไซต์มีความทันสมัยตลอด

จากการศึกษาเรื่อง "ความไว้วางใจในข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์" นี้ ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยดังกล่าวมาใช้เพื่อประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการเลือกไว้วางใจข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอม (www.trekkingthai.com)

นิยามศัพท์

เว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอม

เว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอม หมายถึง "เว็บไซต์ท่องเที่ยวเชิงพาณิชย์ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้ชื่นชอบการเดินทางท่องเที่ยว โดยผู้เข้าชมเว็บไซต์สามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ รายการนำเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่สนใจสมัครเป็นสมาชิกกับทางเว็บไซต์ก็สามารถทำได้อย่างอิสระ โดยเป็น 1 ใน 10 เว็บไซต์ที่มีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว นอกเหนือจากนี้เว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอมยังมีลักษณะแตกต่างจากเว็บไซต์อื่น ๆ เนื่องจากเป็นชุมชนท่องเที่ยวในสื่อใหม่ ที่ได้รับความนิยมจากผู้เข้าชมเว็บไซต์จำนวนมาก"

ชุมชน

ชุมชน หมายถึง "กลุ่มทางสังคมที่อยู่อาศัยร่วมกันมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีการติดต่อสื่อสาร และเรียนรู้ร่วมกัน มีความผูกพันเชื้ออาหารกัน ภายใต้บรรทัดฐานและวัฒนธรรมเดียวกัน ร่วมมือและพึ่งพาอาศัยกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน"

ก่อตัวของชุมชน

การก่อตัวของชุมชน หมายถึง การรวมตัวกันของบุคคลหรือคนแต่ละคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมกลุ่มกันเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งปัจจัยในการอยู่ร่วมกัน ได้แก่ การเกิดความรู้สึกว่าจะต้องทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์บางอย่างร่วมกัน จึงเกิดการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในรูปของกลุ่มสังคม และองค์กรทางสังคมขึ้น

โดยการก่อตัวของชุมชนในที่นี้ ผู้วิจัยจะทำการวัดใน 2 ลักษณะ คือ

1. วัดจากการอัปเดตขึ้นของเว็บไซต์ ได้แก่ ภูมิหลังของเว็บไซต์ ที่มา และวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอม (www.trekkingthai.com)
2. วัดจากวัตถุประสงค์เฉพาะบุคคลที่เข้ามาในเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอม (www.trekkingthai.com)

วิถีชีวิตของชุมชน

การที่สมาชิกในชุมชนมีการปฏิบัติต่อกันทางสังคม หรือมีปฏิริยาโต้ตอบกันทางสังคม (Social Interaction) และพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีอาณาบริเวณ (Area) สำหรับเป็นที่ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิก โดยสมาชิกมีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการดำเนินชีวิตร่วมกัน ได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้นในชุมชนร่วมกัน ซึ่งการปฏิบัติต่อกันทางสังคมนั้น ในที่นี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษา วิถีชีวิตของชุมชนดังกล่าวใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ

1. ศึกษาเกี่ยวกับวิธีในการจัดแบ่งกลุ่มสมาชิกตามสถานภาพของสมาชิกแต่ละคนที่ปรากฏในเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอม (www.trekkingthai.com)
2. ศึกษาการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร/ความรู้ และการมีส่วนร่วมในสังคมอินเทอร์เน็ต
3. ศึกษาการข้ามจากชุมชนเสมือนจริงในสื่ออินเทอร์เน็ตไปสู่โลกของความเป็นจริงของสมาชิกในเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอม (www.trekkingthai.com)

ปฏิกริยาช่วงวิกฤติ

ปฏิกริยาช่วงวิกฤติ หมายถึง การโต้ตอบกันของกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความไม่เห็นพ้องต้องกันในบริบทต่าง ๆ ในที่นี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาปฏิกริยาในช่วงวิกฤติของชุมชนท่องเที่ยวในเว็บไซต์เทรคกิ้งไทยดอทคอม

วิกฤติที่เกิดขึ้นเป็น 2 ส่วน คือ 1) วิกฤติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในเว็บไซต์ หมายถึง ปฏิกริยาของสมาชิกในชุมชนที่เกิดขึ้นจากการตั้งกระทู้ หรือตอบกระทู้ ซึ่งมีลักษณะการแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกัน 2) วิกฤติทางธรรมชาติ หมายถึง ปฏิกริยาของสมาชิกในชุมชนที่เกิดขึ้นภายหลังการรับทราบข่าวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยทำการแบ่งกรณีศึกษาเป็น 3 กรณี ได้แก่ กรณีการสร้างกระเช้าขึ้นอุทยานแห่งชาติดอยหลวงเชียงดาว กรณีการเกิดธรณีพิบัติสึนามิ และกรณีการสร้างกระเช้าขึ้นอุทยานแห่งชาติภูกระดึง