

บทที่ 7

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง "มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์: กรณีศึกษา www.pantip.com และ www.sanook.com" มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะ (Characteristics) ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ของเว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com
2. เพื่อศึกษาหน้าที่ (Functions) ของมณฑลสาธารณะในสังคมการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ของเว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com
3. เพื่อศึกษาประโยชน์ (Uses) ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ของเว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com

การศึกษาครั้งนี้มีข้อสันนิษฐานว่า เมื่อเกิดเทคโนโลยีการสื่อสารขึ้นมาใหม่ คอมพิวเตอร์กลายเป็นสื่อกลางในการสื่อสารแบบสมัยใหม่ที่พัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เข้าด้วยกัน ผู้รับสามารถมีปฏิกิริยาตอบโต้กับเนื้อหาที่ได้รับทันที ก่อให้เกิดมณฑลสาธารณะ (Public sphere) ในลักษณะใหม่ โดยมีลักษณะเป็นชุมชนเสมือน (Virtual community) และเป็นแหล่งรวมความคิดเห็นตามความสนใจของผู้ใช้โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา มีหน้าที่ในฐานะเป็นสื่อมวลชนชนิดหนึ่ง คือ การให้ข้อมูลความรู้ การรายงานประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ให้ความบันเทิง เป็นสื่อสานสัมพันธ์กับคนในสังคม และยังมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานโดยเป็นตัวกลางในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมตามความสนใจของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ยังเป็นตัวกลางก่อให้เกิดความเคลื่อนไหวในสังคมอีกหนึ่งช่องทาง

ข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กระดานเสวนาหรือเว็บบอร์ด (Web board) ของเว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com เว็บบอร์ด คือ บอร์ดแสดงความคิดเห็นสาธารณะ โดยให้ผู้ใช้กำหนด "กระทู้" เพื่อให้ผู้ใช้งานคนอื่นๆ ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือสนทนาพูดคุยโดยกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้คือ "คาเฟ่" (Cafe) ในเว็บไซต์ www.pantip.com และ "สนทนาหน้าบ้าน" (Sanook Forum) "ที่นี่มีเพื่อน" (Friends) "เขาพูดกันให้ลั่นสนั่นเมือง" (Talk of the Town) และ "Free Your Mind" ของเว็บไซต์ www.sannook.com

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงลักษณะ และหน้าที่ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลาง

คอมพิวเตอร์ และใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อให้ทราบถึงสัดส่วนของความเป็นเรื่องส่วนตัว เรื่องเฉพาะกลุ่มและเรื่องในสังคม เครื่องมือในการวิจัย คือ ตารางลงรหัสเพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ และลักษณะในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ การเก็บรวบรวมข้อมูล จากเว็บบอร์ดเพื่อให้ทราบถึงลักษณะรูปแบบ กลุ่มต่างๆ ผู้ใช้งาน และกฎระเบียบที่เกิดขึ้นใน มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์ กลุ่ม (Focus group) การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) และส่งคำถามทาง อิเล็กทรอนิกส์เมล (E-mail) (ในกรณีที่ผู้ใช้งานไม่สะดวกให้สัมภาษณ์) เพื่อให้ทราบถึง ประโยชน์ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ จากการวิจัยนั้นสรุปได้ ดังนี้

7.1 ลักษณะในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

ลักษณะในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีทั้งหมด 5 มิติ ดังนี้

7.1.1 รูปแบบในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ เป็นการใช้ภาษา เขียนผ่านเว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสาร โดยผู้ใช้งานสามารถตั้ง “กระทู้” ในเว็บบอร์ดตาม กลุ่มที่ตนเองสนใจ และให้ผู้ใช้งานคนอื่นๆ ได้ฝากข้อความเพื่อมีส่วนร่วมในกระทู้นั้น เว็บบอร์ดกลายเป็นที่สาธารณะแห่งใหม่ที่ผู้ใช้งานสามารถมาพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับผู้ใช้งานคนอื่นๆ ได้ ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนบทบาทเป็นได้ทั้งผู้รับสาร และผู้ส่งสาร

7.1.2 หัวเรื่องในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ เนื่องด้วยการสื่อสารสมัยใหม่เน้นการแยกย่อยตามความสนใจของผู้ใช้งาน และในเว็บบอร์ดของเว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com จึงมีลักษณะแยกย่อยตามความสนใจสามารถ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

7.1.2.1 กลุ่มต่างๆ ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ทั้งในเว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com มีการแบ่งกลุ่มเป็น กลุ่มๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้ใช้ตามความต้องการ โดยใช้เกณฑ์ของประชากร (Demographic aspect) ลักษณะทางด้านจิตวิทยา (Psychological aspect) ได้แก่ลักษณะวิถีชีวิต (Lifestyle) และการแสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ ใช้งาน (Information acquisition) เช่น กลุ่ม “ราชดำเนิน” เป็นกลุ่มสำหรับผู้

ที่สนใจในเรื่องการเมืองใช้เกณฑ์การแสวงหาข้อมูลตามความสนใจในการแบ่งกลุ่ม “ประถม” เป็นกลุ่มที่ต้องการรู้จักเพื่อนที่ศึกษาในชั้นประถมใช้เกณฑ์ลักษณะประชากรด้านการศึกษาในการแบ่ง อย่างไรก็ตามในกลุ่มต่างๆ อาจจะใช้ในเกณฑ์หลายๆ เกณฑ์มาเป็นตัวแบ่งก็ได้ เช่น กลุ่ม “เฉลิมไทย” ใช้เกณฑ์ในการแบ่งคือลักษณะวิถีชีวิตและการแสวงหาข้อมูลตามความสนใจ

7.1.2.2 เรื่องที่ใช้พูดคุยในกลุ่มต่างๆ ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยเรื่องส่วนตัว เรื่องเฉพาะกลุ่ม และเรื่องในสังคม

- เรื่องส่วนตัว คือ เรื่องราวชีวิตส่วนตัวของผู้ใช้งานซึ่งผู้ใช้งานต้องการหยิบยกเรื่องส่วนตัวมาเปิดประเด็นสาธารณะเพื่อให้ผู้ใช้งานคนอื่นๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วม แบ่งเป็นการพูดคุยสนทนาชีวิตประจำวัน การหาเพื่อน หาคู่ การปลดปล่อยความตึงเครียด การปรึกษาปัญหาส่วนตัว การขอหรือให้ข้อมูลต้องห้าม
- เรื่องเฉพาะกลุ่ม คือ การพูดคุยในเนื้อหาเฉพาะของแต่ละกลุ่มที่ตนเองมีความสนใจแบ่งเป็นการพูดคุยสนทนาในกลุ่ม และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องในกลุ่มที่ให้ความสนใจร่วมกัน
- เรื่องในสังคม คือ ประเด็นหรือเหตุการณ์ที่เป็นข่าวและเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ในสังคมแบ่งเป็น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและกีฬา

มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์นอกจากเรื่องในสังคมที่นำมาเป็นประเด็นในการพูดคุยกันในที่สาธารณะแห่งนี้แล้วผู้ใช้งานสามารถนำเรื่องส่วนตัว เรื่องเฉพาะกลุ่มมาวิพากษ์วิจารณ์ในที่สาธารณะได้

7.1.3 คุณสมบัติเฉพาะในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

7.1.3.1 ลักษณะการเป็นเวทีเสวนาทางความคิด (Forum) ทั้งเรื่องส่วนตัว เรื่องเฉพาะกลุ่ม และเรื่องในสังคม เวทีเสวนาทางความคิดนี้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมตามที่ผู้ใช้งานสนใจ ผู้ใช้งานสามารถตั้งกระทู้ขึ้นมาใหม่หรือฝากข้อความแสดงความคิดเห็นได้และมีลักษณะเปิดเผย (Openness) เพื่อให้ผู้ใช้งานทุกคนได้มีส่วนร่วมได้อย่างเสรี เวทีเสวนาทางความคิดนี้เป็นเวทีเสวนาเรื่องวัฒนธรรม (Culture forum) ที่ไม่เน้นเรื่องการเมืองอย่างเดียวอย่างที่เกิดขึ้นในมณฑลสาธารณะสมัยก่อน แต่เป็นเวทีเสวนาที่ใช้สำหรับการอภิปรายและถกเถียงกันในเรื่องที่ผู้ใช้งานให้ความสนใจและยังต้องการให้คนอื่น ๆ ได้แสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมโดยมีลักษณะอย่างไม่เป็นทางการ

7.1.3.2 ลักษณะการมีส่วนร่วมประกอบไปด้วยการแสดงความคิดเห็น การพูดคุยสนทนา และการมีส่วนร่วมเพื่อเรียกร้องความสนใจ

- ลักษณะการมีส่วนร่วมโดยการแสดงความคิดเห็นเป็นการใช้เหตุผลของผู้ใช้งานถกเถียงอภิปรายเพื่อสนับสนุนข้อคิดเห็นของตนเอง
- ลักษณะการมีส่วนร่วมโดยการพูดคุยสนทนาหมายถึงการพูดคุยสนทนา ทักทาย ระบายอารมณ์ ปรีกษาปัญหาส่วนตัว ระบายความทุกข์ระหว่างผู้ใช้งานด้วยตนเอง
- ลักษณะการมีส่วนร่วมเพื่อเรียกร้องความสนใจ ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในกระทู้โดยการแซวผู้ใช้งานคนอื่น ๆ ใช้ภาษาหยาบคายเพื่อแสดงความก้าวร้าวหรือใช้ภาษาที่ล้อแหลมไปในทางเพศ

7.1.3.3 ลักษณะการแสดงความคิดเห็นเพื่อหาข้อยุติหรือข้อสรุป ไม่พบในเว็บบอร์ด ทั้งสองแห่งเพราะว่าผู้ใช้งานต้องการแค่การอภิปราย ได้เถียงกันมาเพื่อก่อให้เกิดความน่าสนใจมากกว่าจะให้ข้อสรุปและเห็นสอดคล้องกันจึงเป็นมณฑลสาธารณะจำลอง (Pseudo-public sphere)

7.1.4 ผู้ใช้งานในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

7.1.4.1 สมาชิกประจำกลุ่ม ในแต่ละกลุ่มจะมีผู้ใช้งานประจำกลุ่ม เป็นผู้ใช้งานที่จะเข้าไปในกลุ่มนั้นเป็นประจำและสมาชิกในกลุ่มรู้จักกันดี

7.1.4.2 ผู้ใช้งาน “ขจร” เป็นผู้ใช้งานที่มีความสนใจในกลุ่มนั้นและต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่ม

ผู้ใช้งานทั้งสมาชิกประจำกลุ่มและผู้ใช้งาน “ขจร” สามารถเข้าและออกจากกลุ่มได้อย่างเสรีโดยไม่มีข้อผูกมัดใดๆ การเข้าหรือออกจากกลุ่มขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การใช้งานของผู้ใช้งานแต่ละคน

7.1.5 กฎระเบียบในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์แบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

7.1.5.1 กฎระเบียบร่วมกัน เป็นกฎระเบียบของผู้ใช้งานในเว็บบอร์ดที่จะต้องนำไปปฏิบัติเมื่อต้องการมีส่วนร่วมในเว็บบอร์ด มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ห้ามเสนอข้อความพาดพิงถึงสถาบันพระมหากษัตริย์ และราชวงศ์
- ใช้คำที่สุภาพ ห้ามใช้คำหยาบ ลามก อนาจาร หรือยั่วเย้าทางกามารมณ์
- ห้ามใส่ร้ายผู้อื่นหรือพาดพิงแก่บุคคลที่สาม
- ห้ามใช้นามแฝงของผู้อื่นเพื่อเป็นการกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย
- ห้ามใส่ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เบอร์เพจเจอร์ E-mail ของผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย
- ห้ามเสนอข้อความโจมตี หรือวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสียหายต่อศาสนา
- ห้ามเสนอข้อความที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งต่อสถาบันการศึกษาและสถาบันอื่นๆ
- ห้ามเสนอข้อความที่ผิดกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม

7.1.5.2 กฎระเบียบภายในกลุ่ม เป็นศีลธรรม จรรยาบรรณและสามัญสำนึกของผู้ใช้งานที่จะมีส่วนร่วมใน Web board ตามจุดประสงค์ที่กลุ่มกำหนดไว้

7.2 หน้าที่ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

หน้าที่ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์สามารถสรุปได้ ทั้งหมด 6 ประเภท ดังนี้

7.2.1 การเป็นแหล่งข้อมูลสาธารณะ ทั้งข้อมูลในเรื่องการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม ข้อมูลที่เกิดขึ้นเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source) เป็นข้อมูลที่ผู้ใช้งานได้พบเห็นจากแหล่งอื่นๆ แล้วนำมาเล่าไว้ในเว็บบอร์ด นอกจากนี้ยังเป็นการให้และขอข้อมูลเพื่อประโยชน์ส่วนตัวของผู้ใช้งาน โดยที่ผู้ใช้งานสามารถขอข้อมูลที่ตนเองต้องการโดยฝากข้อความไว้ในเว็บบอร์ดแล้วจะมีผู้ใช้งานคนอื่นๆ เข้าไปตอบข้อความของผู้ใช้งาน

7.2.2 การสอดส่องดูแลสภาพแวดล้อม มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ตรวจตราดูแลความเรียบร้อยในสังคมแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

7.2.2.1 การระแวดระวังภัย ผู้ใช้งานทำหน้าที่เป็นสุนัขเฝ้าบ้าน (Watch dog) เมื่อมีเหตุการณ์ใดผิดปกติผู้ใช้งานก็จะใช้เว็บบอร์ดในการรายงานเหตุการณ์

7.2.2.2 แสดงความคิดเห็นและวิจารณ์เหตุการณ์ในสังคม ผู้ใช้งานใช้เว็บบอร์ดในการแสดงความคิดเห็น อภิปรายและวิจารณ์เหตุการณ์ต่างๆ ที่เป็นที่สนใจของสังคมในขณะนั้น

7.2.2.3 การร้องทุกข์ ผู้ใช้งานใช้เว็บบอร์ดในการร้องทุกข์และเหตุการณ์ที่ไม่เป็นธรรมในสังคม

ทั้งนี้หน้าที่การสอดส่องดูแลสภาพแวดล้อมเกิดจากผู้ใช้งานใช้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการรายงานสภาพแวดล้อม ผู้ใช้งานไม่ได้เป็นสื่อมวลชนโดยอาชีพ แต่เป็นผู้ใช้งานที่มีจิตสำนึกในการเป็นพลเมืองของสังคม และต้องการดูแลสังคมให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย

- 7.2.3 การกระตุ้นเร้าและผลักดันเพื่อพัฒนาผลประโยชน์ของชาติ มณฑลสาขาระณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นที่แสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประเทศชาติอันเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการประชาสังคม การดูแลสังคมด้วยประชาชนโดยไม่ต้องพึ่งพารัฐ
- 7.2.4 การสร้างสายสัมพันธ์ การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เปรียบเสมือนตัวกลางการสื่อสารของผู้ใช้งาน และทำหน้าที่สร้างสายสัมพันธ์ 4 ประเภท ดังนี้
- 7.2.4.1 การสร้างความเห็นอกเห็นใจ เว็บไซต์ทำหน้าที่สร้างความเห็นอกเห็นใจและให้กำลังใจระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน
- 7.2.4.2 ตัวแทนความเป็นเพื่อน เว็บไซต์ดเปรียบเสมือนตัวแทนความเป็นเพื่อนให้ผู้ใช้งานได้พูดคุยกับผู้ใช้งานคนอื่นๆ เพื่อคลายเหงา
- 7.2.4.3 หน้าที่ในการหาเพื่อน หากู้ เว็บไซต์ทำหน้าที่ในการประกาศหาเพื่อนหรือหากู้
- 7.2.4.4 ปรึกษาปัญหาส่วนตัวแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้
- 7.2.4.4.1 ปรึกษาปัญหาชีวิต เว็บไซต์ทำหน้าที่ให้ผู้ใช้งานได้ปรึกษาปัญหาหรือขอความคิดเห็นในเรื่องปัญหาชีวิต
- 7.2.4.4.2 ปรึกษาปัญหาทางร่างกายและทางเพศ เว็บไซต์ทำหน้าที่ให้ผู้ใช้งานได้ใช้ปรึกษาปัญหาทางร่างกาย และขอความเห็นจากผู้ใช้งานคนอื่นๆ เกี่ยวกับประสบการณ์เรื่องเพศ

ทั้งนี้การสร้างสายสัมพันธ์มีลักษณะพิเศษ คือ เป็นการใช้สื่อเพื่อสร้างสัมพันธ์กับผู้ใช้งานคนอื่นๆ ผู้ใช้งานพึ่งพอาศัยซึ่งกันและกันโดยให้กำลังใจ ผู้ใช้งานใช้สื่อเพื่อพูดคุยกับคนอื่นๆ และปรึกษาปัญหาระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน การสร้างสัมพันธ์ในมณฑลสาขาระณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงเป็นการสร้างสายสัมพันธ์ใหม่ในสังคมเมือง

7.2.5 การให้ความบันเทิงแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

7.2.5.1 แสดงความคิดเห็น และนำเสนอเรื่องบันเทิงอื่นๆ เช่น ภาพยนตร์ ละคร ดารา นักร้อง

7.2.5.2 การปลดปล่อยความตึงเครียด มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ปลดปล่อยความตึงเครียดให้กับผู้ใช้งาน ให้ผู้ใช้งานได้ผ่อนคลายจากหน้าที่ประจำวัน โดยใช้สื่อเพื่อระบายอารมณ์

7.2.5.3 ปลดปล่อยความก้าวร้าวและอารมณ์ทางเพศ มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ปลดปล่อยความก้าวร้าวและอารมณ์ทางเพศให้กับผู้ใช้งาน

ทั้งนี้ลักษณะการปลดปล่อยความตึงเครียดและการปลดปล่อยความก้าวร้าวและอารมณ์ทางเพศผู้ใช้งานสามารถปฏิบัติได้โดยตรงโดยไม่ต้องพึ่งพาเนื้อหาจากสื่ออื่นๆ เพื่อทำหน้าที่ดังกล่าวอันเป็นการทำหน้าที่โดยทางอ้อม

7.2.6 ช่องทางการสื่อสารต้องห้าม การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นช่องทางทำให้เกิดการสื่อสารต้องห้าม คือ เรื่องที่ผิดศีลธรรมจรรยา เรื่องที่สังคมยังไม่ให้การยอมรับ การตามปัญหาทางเพศ และข้อมูลที่เป็นอันตรายต่อสังคมอันเป็นการสื่อสารที่ไม่สามารถเปิดเผยในที่สาธารณะอื่นๆ ได้

7.3 ประโยชน์ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

การใช้ประโยชน์ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ผู้ใช้งานได้ใช้ประโยชน์ทั้งหมด 3 ประเภท ดังนี้

7.3.1 ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อตอบสนองความสนใจส่วนตัวทั้งหมด 3 ประเภท ดังนี้

7.3.1.1 การขอข้อมูลที่ตนต้องการ ลักษณะของเว็บบอร์ดเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถขอข้อมูลที่ตนเองต้องการโดยการฝากข้อความขอข้อมูลไว้ แล้วจะมีผู้ใช้งานคนอื่นๆ เข้ามาตอบ

- 7.3.1.2 การแสดงความคิดเห็นตามความสนใจของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถใช้เว็บบอร์ดแสดงความคิดเห็นตามหัวข้อที่ตนเองสนใจ และการแสดงความคิดเห็นอาจจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนตัวหรือส่วนรวมก็ได้
- 7.3.1.3 การปลดปล่อยความตึงเครียด ผู้ใช้งานใช้เว็บบอร์ดเพื่อปลดปล่อยความตึงเครียด โดยการนำความรู้สึกคับข้องใจมาระบายในเว็บบอร์ด
- 7.3.2 ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ ผู้ใช้งานรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ๆ เพื่อเปิดกว้างทัศนคติของตนเองและเปรียบเทียบความคิดเห็นของตนเองกับความคิดเห็นของคนอื่น ๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป
- 7.3.3 ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อสานสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ เนื่องจากสังคมที่มีการพัฒนาอุตสาหกรรม บุคคลกลับมีความรู้สึกโดดเดี่ยว ทั้งนี้เพราะการประกอบชีพตามความสามารถเฉพาะด้าน การสมาคมด้วยกันถูกจำกัดลงด้วยสังคมก้าวหน้าแบบอุตสาหกรรม บุคคลจึงใช้สื่อมวลชนเป็นเพื่อนแทน และใช้เป็นสื่อกลางในการสานสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ

Habermas (อ้างถึงใน Webster, 1995: 101-111) กล่าวว่า มณฑลสาธารณะ (Public sphere) เป็นที่สาธารณะที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีในเรื่องการทำงานของรัฐบาล การรวมกลุ่มของมณฑลสาธารณะอยู่ที่ลานชุมนุมประจำเมือง (Village square) ร้านกาแฟ (Coffee house) หรือแม้แต่ห้องรับแขกในบ้านหลังใหญ่ (Salon) การแสดงความคิดเห็นก็เพื่อความสอดคล้องกัน (Consensus) และก่อให้เกิดสาธารณมติ (Public opinion) ในที่สุด แต่สำหรับมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีลักษณะเป็นสภาพาแฟอิเล็กทรอนิกส์ (Cafe electronic) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานมารวมกัน และพบปะพูดคุยแสดงความคิดเห็นไม่ใช่แค่เรื่องการเมืองอย่างเดียว แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้งานได้ให้ความสนใจร่วมกันโดยมีการแบ่งเป็นกลุ่มต่างๆ และผู้ใช้งานสามารถเลือกที่จะเข้าไปแสดงความคิดเห็นในกลุ่มต่างๆ ได้ จึงเป็นเวทีเสวนาทางวัฒนธรรม (Cultural forum) การแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากกว่าที่จะข้อสรุปหรือข้อยุติ จึงมีลักษณะเป็นมณฑลสาธารณะจำลอง (Pseudo-public sphere) เป็นเวทีจำลองที่มีการโต้เถียงกันไปมาเพื่อความน่าสนใจ น่าติดตามอ่านมากกว่าการโต้แย้งกันด้วยเหตุผล มณฑลสาธารณะที่เกิดขึ้นในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงแปรเปลี่ยนเป็นเวทีสาธารณะที่เปิดกว้างตามความต้องการและความสนใจของผู้ใช้งาน ทั้งนี้ด้วยบริบทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็น

การสื่อสารจากที่ส่วนตัว (Personal space) ไปยังที่สาธารณะ (Public space) ทำให้ผู้ใช้งานใช้งานได้อย่างอิสระ และแยกย่อยตามความสนใจ

เนื่องด้วยมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เป็น "สื่อ" อย่างหนึ่งจึงมีหน้าที่ในการให้ข้อมูล การสอดส่องดูแลสภาพแวดล้อม การกระตุ้นเร้าและผลักดันเพื่อพัฒนาผลประโยชน์แห่งชาติ การสร้างสายสัมพันธ์กับคนในสังคม และการให้ความบันเทิง โดยผู้ใช้งานมีลักษณะกระตือรือร้น (Active) สามารถเลือกใช้งานให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงหน้าที่ที่มีลักษณะพิเศษในด้านส่วนรวม คือ เป็นที่สาธารณะที่ผู้ใช้งานซึ่งไม่ใช่ผู้เป็นสื่อมวลชนโดยอาชีพสามารถรายงานเหตุการณ์ แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ และกระตุ้นเร้าและผลักดันเพื่อพัฒนาผลประโยชน์แห่งชาติต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นสังคม การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการสื่อสารในแนวนอนระหว่างผู้ใช้งานด้วยกันเอง เนื่องด้วยเป็นการสื่อสารที่ไม่ได้ปรากฏตัวตนที่แน่นอนของผู้ใช้งาน ทำให้เกิดหน้าที่ที่มีลักษณะพิเศษในด้านประโยชน์ส่วนตัว คือ เป็นสื่อที่ผู้ใช้งานสามารถปลดปล่อยความตึงเครียด ปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้โดยตรงและไม่ต้องรู้สึกขัดเขิน ผู้ใช้งานยังใช้สื่อเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้งานคนอื่นๆ มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงเป็นสื่อที่ตอบสนองต่อสังคมอุตสาหกรรมที่ผู้คนต่างรู้สึกแปลกแยก (Alienation) จึงต้องอาศัยสื่อเพื่อเป็นตัวกลางในการสร้างสัมพันธ์กับคนอื่นๆ เพื่อจะได้มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลหนึ่งในสังคม และมีที่สาธารณะเพื่อรับรองว่าตนเองเป็นสมาชิกในสังคม

หน้าที่ที่เกิดขึ้นจึงเหมือนกับหน้าที่ของสื่อมวลชนอื่นๆ แต่ผู้ที่ทำหน้าที่ให้กับสื่อชนิดนี้คือผู้ใช้งาน กล่าวคือผู้ใช้งานใช้มณฑลสาธารณะผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทาง (Channel) ในการใช้งานให้ตรงตามความต้องการของตน โดยผู้ใช้งานใช้ประโยชน์ตามความสนใจของตัวเองเพื่อขอข้อมูลที่ต้องการ แสดงความคิดเห็นตามความสนใจของผู้ใช้งาน และใช้ปลดปล่อยความตึงเครียด ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นๆ เพื่อนำความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในที่สาธารณะมาเปรียบเทียบและประยุกต์เข้ากับความคิดเห็นของตนเอง นอกจากนี้ยังใช้ประโยชน์เพื่อสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งเป็นการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

7.4 ข้อเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารมวลชนและการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication) ที่เกิดขึ้นในเว็บบอร์ดทั้งสองแห่งนี้ เป็นการสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (Many-to-many Asynchronous Communication) ลักษณะการสื่อสาร คือ ผู้ใช้งานฝากข้อความถึงกันไว้ในเว็บบอร์ด และมีกิจกรรมเคลื่อนไหวตลอดเวลา ลักษณะการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ชนิดนี้ย่อมมีลักษณะที่แตกต่างจากการสื่อสารมวลชน (Mass Communication) ผู้วิจัยจึงได้เปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทั้งสองประเภท โดยใช้องค์ประกอบการสื่อสารคือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) มาเปรียบเทียบกัน โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญดังต่อไปนี้

7.4.1 ผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสารในการสื่อสารมวลชนมีลักษณะเป็นทางการ ผู้ส่งสารมีความเป็นมืออาชีพ และทำงานอยู่ในองค์กรการสื่อสารมวลชน ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความสัมพันธ์ในทางเดียว ไม่ได้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน มีปฏิริยาโต้ตอบกลับจากผู้รับสารน้อย ผู้ส่งสารเล่นบทบาทในการส่งสารให้กับสาธารณชน และยึดถือบรรทัดฐานความเป็นกลางโดยไม่ยึดติดกับสิ่งที่ตนเองนำเสนอ ผู้ส่งสารมีสาระ ความรู้ เชี่ยวชาญและมีความมื่อเสียงมากกว่าผู้รับสาร จากลักษณะเหล่านี้จึงเห็นได้ว่าผู้ส่งสารมีอำนาจเหนือกว่าผู้รับสาร

สำหรับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ผู้ส่งสารก็คือผู้ใช้งานที่สามารถเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับสารได้ เพราะด้วยลักษณะเฉพาะของสื่อที่สามารถมีปฏิริยาในการสื่อสารได้ทันที (Interactive) ผู้ส่งสารมีลักษณะไม่เป็นทางการและไม่ต้องมีพิธีรีตองในการสื่อสาร เนื่องจากเป็นการสื่อสารจากที่ส่วนตัว (Private space) ไปยังที่สาธารณะ (Public space) ผู้ส่งสารอาจจะเป็นผู้ที่มีอาชีพในการสื่อสารมวลชนหรือไม่ได้เป็นก็ได้ ผู้ส่งสารจะเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่นำเสนอหรือไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นก็ ได้ เพราะการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีลักษณะไม่ปรากฏอย่างเฉพาะเจาะจงว่าใครเป็นผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสารใกล้ชิดสนิทสนมกัน สามารถรับรู้ปฏิริยาตอบกลับของอีกฝ่ายได้ เป็นการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ผู้ส่งสารยึดติดกับสิ่งที่ตนเองนำเสนอ มีอคติ (Bias) ต่อเรื่องที่น่าสนใจ ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีอำนาจเท่าเทียมกัน อันเป็นลักษณะของการสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการสื่อสารได้อย่างเสรี

7.4.2 สาร (Message)

สารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารมวลชนจะนำเสนอสารแบบเดียวหรือคล้ายกันหมด เนื่องจากผู้ผลิตเนื้อหาจากองค์กรสื่อมวลชนที่ไม่ใคร่หลากหลายนัก และยังคงคำนึงถึงผลกำไรทางธุรกิจด้วย เนื้อหาที่เกิดขึ้นจึงเป็น “สินค้าทางเศรษฐกิจ” ผู้รับสารถูกมองว่าเป็นผู้บริโภค สินค้าที่เกิดขึ้นจึงเอาใจผู้บริโภคเป็นหลัก เป็นสินค้าที่มีมูลค่าแลกเปลี่ยนกันได้ตามความต้องการของผู้บริโภค สารที่เกิดขึ้นจึงเป็นสารที่มาจากทางเดียว คือ ผู้ที่เป็นสื่อมวลชนโดยอาชีพ นอกจากนี้ยังเป็นสารที่ได้รับการกลั่นกรองจากผู้ที่เป็นมืออาชีพและยังมีลักษณะเป็นทางการ

สำหรับเนื้อหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีลักษณะที่แยกย่อย (Demassified) ตามความสนใจของผู้ใช้งาน สารที่เกิดขึ้นไม่จำกัดแหล่งข้อมูล (Hyber text) และมาจากหลายๆ ทางไม่จำเป็นต้องมาจากผู้มืออาชีพเป็นสื่อมวลชนอย่างเดียว เนื้อหาสารที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นสินค้าทางเศรษฐกิจ แต่เป็นสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถเลือกเปิดหรือปิดรับเนื้อหาที่ต้องการต้องการหรือไม่ต้องการก็ได้ เนื้อหา (ในที่นี้ก็คือเนื้อหาที่เกิดขึ้นในเว็บบอร์ด) เน้นความสนใจเฉพาะกลุ่ม และมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ใช้งานด้วยตนเอง ในขณะที่เนื้อหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารมวลชนทุกคนมีส่วนร่วมในฐานะผู้รับสาร แต่เนื้อหาที่ปรากฏในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ เปิดโอกาสให้คนที่มีความสนใจและมีความต้องการในเรื่องที่แตกต่างกันไป ทุกคนมีส่วนร่วมในฐานะผู้ใช้งาน สารที่เกิดขึ้นจึงตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มคนมากกว่าที่จะตอบสนองความต้องการสื่อของมวลชน

7.4.3 ช่องทาง (Channel)

ลักษณะช่องทางที่เกิดขึ้นในการสื่อสารมวลชนก็คือ วิทยุ และโทรทัศน์ ซึ่งผู้รับสารสามารถ “ฟัง” และ “ดู” ได้อย่างเดียว และมีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และเวลาในการรับฟังหรือรับชม ในขณะที่การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine interactivity) โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และเวลา ผู้ใช้งานสามารถเลือกเปิดรับสารในเวลาและสถานที่ใดก็ได้ นอกจากนี้แล้วผู้ใช้งานมีกิจกรรมเคลื่อนไหวในการรับสารที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เช่น การเข้าไปตั้งกระทู้ หรือการเข้าไปแสดงความคิดเห็น ผู้ใช้งานไม่เห็นหน้าซึ่งกันและกัน แต่ก็สามารถติดต่อกันได้ผ่านสื่อคอมพิวเตอร์

7.4.4 ผู้รับสาร (Receiver)

ผู้รับสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารมวลชนมีลักษณะเป็นมวลชน เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารคนหนึ่งหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งกับผู้รับสารจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ผู้รับสารอยู่กระจัดกระจายเป็นวงกว้าง และไม่รู้จักกัน ขาดเอกลักษณ์ ไม่มีจุดประสงค์หรือกิจกรรมร่วมกัน เมื่อสลายตัวแล้วก็ไม่สามารทำให้ฝูงชนลักษณะเดิมเกิดขึ้นมาใหม่ได้อีก ผู้รับสารยังเป็น “ผู้ฟัง” หรือ “ผู้ดู” ที่ได้รับประสบการณ์ในการเปิดรับสื่อเหมือนกัน ผู้รับสารในการสื่อสารมวลชนถูกมองว่าเป็นตลาดใหญ่ของผู้บริโภคการสื่อสารมวลชนสามารถควบคุมพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ ผู้รับสารมักจะไม่ค่อยมีปฏิริยาตอบกลับในเนื้อหาที่ได้รับโดยทันที หรือถ้ามีก็เป็นปฏิริยาที่เป็นรูปแบบแน่นอนและคาดการณ์ได้

สำหรับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานมีลักษณะเฉพาะกลุ่มที่มีความสนใจร่วมกัน ผู้ใช้งานสามารถมารวมกลุ่มกัน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นหน้าซึ่งกันและกัน แต่ก็หาความรู้จักกันได้โดยผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ มีเอกลักษณ์ มีจุดประสงค์ มีกิจกรรมประจำกลุ่ม และเลือกที่จะกลับเข้ามาในกลุ่มหรือไม่กลับเข้ามาก็ได้ ผู้ใช้งานในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ยังมีลักษณะกระตือรือร้น (Active) แสวงหาข่าวสารตามความสนใจ ทำให้คาดการณ์ปฏิริยาโต้ตอบที่แน่นอนไม่ได้และเป็นปฏิริยาตอบกลับที่เกิดขึ้นโดยทันที

ความแตกต่างระหว่างผู้ใช้งานในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์และผู้รับสารในการสื่อสารมวลชนจึงทำให้เกิดการแสวงหาข้อมูลต่างกัน ผู้ใช้งานในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เลือกแสวงหาข่าวสารตามความต้องการ (Information pull) ในขณะที่ผู้รับสารในการสื่อสารมวลชนรับสารตามที่มีอยู่อันเป็นการผลักดันข้อมูลสู่ผู้รับสาร (Information push) สถานะของ Receiver ที่เกิดขึ้นในกระบวนการ S M C R ในบริบทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงเปลี่ยนไป ผู้ใช้งานมีอำนาจสามารถเลือกที่จะรับเนื้อหาข่าวสารตามความสนใจและยังสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นผู้ส่งสารได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การสื่อสารมวลชนและการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เมื่อนำมาเปรียบเทียบในองค์ประกอบของการสื่อสารแล้ว สามารถเปรียบเทียบได้เป็นตารางดังนี้

องค์ประกอบการสื่อสาร	การสื่อสารมวลชน	การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์
ผู้ส่งสาร (Sender)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เป็นสื่อมวลชนโดยอาชีพ และมาจากองค์กรของสื่อมวลชน มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่นำเสนอ - มักจะปฏิบัติตัวเป็นกลางต่อเรื่องราวที่นำเสนอ - ผู้ส่งสารมีอำนาจเหนือกว่าผู้รับสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้งานที่ไม่ได้เป็นสื่อมวลชนโดยอาชีพ อาจจะมีความรู้และความเชี่ยวชาญหรือไม่มีในเรื่องที่นำเสนอ ก็ได้ - มีอคติ (Bias) ต่อเรื่องที่นำเสนอ - ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีอำนาจเท่าเทียมกัน
สาร (Message)	<ul style="list-style-type: none"> - มีลักษณะแบบเดียวกันหมด - สารมาจากองค์กรสื่อมวลชนที่ไม่ใครหลากหลายนัก - มีลักษณะเป็นทางการ - สารเป็นสินค้าทางเศรษฐกิจที่มุ่งขายคนจำนวนมาก 	<ul style="list-style-type: none"> - มีลักษณะหลากหลายและแยกย่อย ไม่จำกัดแหล่งข้อมูล - สารมาจากผู้ใช้งานที่มีลักษณะหลากหลายมาก - มีลักษณะไม่เป็นทางการ - สารตอบสนองต่อความสนใจเฉพาะของผู้ใช้งาน
ช่องทาง (Channel)	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางที่ "ฟัง" และ "ดู" ได้อย่างเดียว - มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นการปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ - ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่

องค์ประกอบของการสื่อสาร	การสื่อสารมวลชน	การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์
ผู้รับสาร (Receiver)	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นมวลชน - ไม่รู้จักกัน - ไม่มีเอกลักษณ์ประจำกลุ่ม - ไม่มีจุดประสงค์และกิจกรรมร่วมกัน - ปฏิกริยาตอบกลับเกิดขึ้นได้ยาก - ผลักดันข้อมูลสู่ผู้รับสาร - เป็นผู้รับสารอย่างเดียว 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นกลุ่มคน - ถึงแม้ไม่เห็นหน้าตาแต่ก็ทำความรู้จักกันได้ - มีเอกลักษณ์ประจำกลุ่ม - มีจุดประสงค์และมีกิจกรรมร่วมกัน - มีปฏิกริยาตอบกลับ - แสวงหาข้อมูลตามความสนใจ - เปลี่ยนสถานะได้จากผู้รับสารเป็นผู้ส่งสาร

ตารางที่ 7.1 แสดงการเปรียบเทียบการสื่อสารมวลชนและการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

พัฒนาการที่เกิดขึ้นในองค์ประกอบของการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ได้เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีการสื่อสาร Rogers (อ้างถึงในกาญจนา แก้วเทพ, 2541: 121-123) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร บวกผสมกับปัจจัยอื่นๆ จะร่วมกันเป็นสาเหตุแห่งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสังคม เมื่อเทคโนโลยีการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถสร้างผลกระทบให้เกิดขึ้นในสังคม สถาบัน และปัจเจกบุคคล สิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ก็คือ อำนาจการสื่อสารส่วนหนึ่งกลับคืนสู่ผู้ใช้งาน เทคโนโลยีการสื่อสารได้เปลี่ยน Receiver จาก "ผู้อ่าน" "ผู้ฟัง" "ผู้ชม" มาเป็น "ผู้ใช้" และอำนาจของผู้ใช้ก็สามารถก่อให้เกิดปรากฏการณ์ใหม่ในสังคมดังที่จะกล่าวต่อไป

7.5 ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

การมีปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine interactivity) คือการที่ผู้ใช้งานใช้สื่อคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีลักษณะไม่เหมือนกับสื่ออื่นๆ สำหรับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นในมณฑลสาธารณะแห่งนี้ก่อให้เกิดปรากฏการณ์สำคัญดังต่อไปนี้

7.5.1 การเป็นช่องทางการสื่อสารต้องห้าม

เนื่องด้วยการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้าค่าตา ไม่สามารถระบุตัวผู้ส่งสารได้ จึงทำให้ผู้ใช้งานใช้เป็นช่องทางการสื่อสารต้องห้ามได้อย่างง่ายดาย ช่องทางการสื่อสารต้องห้ามได้แก่ เรื่องราวที่ผิดศีลธรรมจรรยา เรื่องหยาบคาย ลามก อนาจาร เรื่องที่สังคมโดยทั่วไปยังไม่ให้การยอมรับ หรือเป็นข้อมูลที่เป็นอันตรายแก่บุคคลใด บุคคลหนึ่งหรือสังคมโดยรวมดังที่ได้กล่าวไปแล้วในหัวข้อ 5.6

7.5.2 สื่อที่สะท้อนโลกแห่งความเป็นจริงและเป็นโลกแห่งจินตนาการ

โลกที่เกิดขึ้นในอาณาบริเวณเครือข่ายการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ (Cyberspace) เป็นไปได้ทั้งโลกเสมือนจริงและโลกแห่งจินตนาการ การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่สะท้อนโลกแห่งความเป็นจริงเพราะไม่ว่าจะมีเหตุการณ์อะไรที่เกิดขึ้นในสังคม ก็จะเป็นสิ่งที่ปรากฏในมณฑลสาธารณะแห่งนี้เช่นเดียวกัน เรียกว่าเป็นลักษณะที่ปรากฏขึ้นขนานไปกับโลกแห่งความเป็นจริง (Para space)

นอกจากจะเป็นสิ่งที่สะท้อนโลกแห่งความเป็นจริงแล้ว ยังเป็นโลกแห่งจินตนาการของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถปรุงแต่งเอกลักษณ์ เพศ วัย บุคลิกภาพให้ปรากฏขึ้นได้ตามที่ผู้ใช้งานปรารถนา ผู้ใช้งานอยากจะเป็นอย่างไรก็สามารถปฏิบัติได้ ณ ที่แห่งนี้ ผู้ใช้งานสามารถหลบหนีจากโลกแห่งความเป็นจริง (Escapist) เพื่อสวมบทบาทตามที่ตนเองต้องการ เช่น การปลดปล่อยอารมณ์ การแสดงความก้าวร้าวและอารมณ์ทางเพศ ผู้ใช้งานสามารถแสดงออกและเปิดเผยได้อย่างเต็มที่ในที่สาธารณะแห่งนี้ โดยไม่ต้องเขินอายว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงปฏิบัติในที่สาธารณะ

7.5.3 การเป็นคนแปลกหน้าที่คุ้นเคย (Familiar stranger)

ในโลกแห่งความเป็นจริง บุคคลมีบทบาททางสังคมที่ต้องปฏิบัติ และผู้คนรอบๆ ตัว มักจะคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามบทบาทที่สวมอยู่ แต่การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานสามารถปลดปล่อยบทบาท และหน้าที่ที่ตนเองได้รับ ไม่มีใครรู้และไม่อยากรู้ว่าผู้ใช้งาน คนนั้นเป็นใคร ผู้ใช้งานจึงรู้สึกสะดวกใจที่จะบอกเล่าเรื่องราวของตนเองให้ผู้อื่นได้รับรู้ได้ในเว็บ บอร์ด เช่น การเขียนบันทึกประจำวัน การปรึกษาปัญหาชีวิต ขอความเห็นเห็นอกเห็นใจจาก บุคคลแปลกหน้า เพราะในโลกแห่งความเป็นจริงบุคคลไม่สามารถปรึกษาปัญหาเหล่านี้ได้จาก คนรอบๆ ตัว เพราะว่าไม่มีบทบาทหรือมีหน้ากากรวมอยู่ บุคคลกลัวว่าจะไม่เป็นอย่างที่คนรอบๆ ตัวคาดหวัง และไม่ยากทำให้ผู้อยู่รอบตัวรู้สึกผิดหวัง หรือเพียงแค่ต้องการใครสักคนที่ไม่รู้จัก เขา แต่รับรู้ปัญหาของเขาเท่านั้นก็พอแล้ว การเป็นคนไม่รู้จักกัน (Anonymity) ทำให้บุคคลรู้สึก ปลอดภัย และสามารถแสดงความเป็นตัวเองได้อย่างแท้จริงในการสื่อสารผ่านสื่อกลาง คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานใช้สื่อในที่ส่วนตัว (Private space) เพื่อมีกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นในที่ สาธารณะ (Public space) จึงทำให้ผู้ใช้งานกล้าที่จะแสดงออก ซึ่งในที่สุดการสื่อสารในที่สาธารณะ อื่นๆ เช่น การสื่อสารแบบเผชิญหน้า หรือการสื่อสารมวลชน บุคคลไม่สามารถแสดงออกถึง ความเป็นตัวเองได้อย่างเต็มที่เพราะมีกำแพงมารยาททางสังคม บทบาททางสังคม ศีลธรรม จรรยาเป็นสิ่งที่มาขวางกั้น ดังที่ผู้ใช้งานหลายๆ คนได้ให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

“เวลาเราอยู่บ้าน เราจะมีปัจจัยอยู่อีกด้านเสมอ เวลาอยู่ในบ้าน เราชักเขา เราอาจจะ ทำให้เขาเห็นแต่สิ่งที่ดีของเรา ส่วนในเว็บบอร์ดอะไรที่ไม่ดีก็ไม่สามารถทำได้ คนในบ้านอาจจะ ได้ไม่เสียใจ อาจจะไปเจอกับคนที่ปัญหาเดียวกับเรา เราจะรู้สึกว่าฉันไม่ได้แปลก ไม่ใช่คน เดียวที่ต้องมีปัญหแบบนี้ เราจะหาคนแชร์ความรู้สึกเดียวกับเรา”

(อโนชา ปัทมดิลก, สัมภาษณ์, 15 มีนาคม 2543)

“ในขณะที่บางทีเรามีเพื่อน ญาติพี่น้อง เราชับปัญหาของเขาแต่ไม่ชัดเจนเพราะมีความ สัมพันธ์ มีบทบาท ทำให้เขาเล่าถึงปัญหาไม่ถนัด บางทีเขาอาจจะไม่เล่ามาโดยตรงเพราะว่าเรา มีความสัมพันธ์ มีบทบาทร่วมกัน แต่พอมากลายเป็นปัญหาหนึ่งที่เราไม่รับรู้ว่าเขาอายุเท่าไร แก่ หนุ่ม ผู้หญิง ผู้ชาย เขาสามารถถ่ายทอดปัญหาของเขาได้ และเราก็สามารถแก้ปัญหานั้นได้ จริงๆ โดยที่เราไม่ต้องห่วงว่านี่น้อง เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับเรา”

(แม่ปลาช่อน, สัมภาษณ์, 9 มีนาคม 2543)

“บางคนปรึกษาคนใกล้ชิดไม่ได้ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน เพราะอาจจะมีคนที่เป็นปฏิปักษ์ต่อเขา หรืออาจจะเป็นคนที่เขาข้างเขา ถ้าเมื่อไรที่เขาปรึกษา เขาต้องบอกรายละเอียดเพื่อให้คนที่ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีคุณภาพ ข้อมูลบางอย่างอาจจะไปบอกคนรอบๆ ข้างไม่ได้ เพราะอาจจะไม่จริงใจกับเขา หรือข้อมูลบางอย่างถ้าคนอื่นรู้ก็จะทำลายภาพพจน์ของตัวเอง เขาจะเล่าให้คนอื่นฟังไม่ได้”

(สันติ บุตรไชย, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2543)

ด้วยเหตุนี้กระตุ้ที่ต้องการความเห็นอกเห็นใจ ต้องการเพื่อน ต้องการคำปรึกษาปัญหาชีวิตจึงมีปรากฏอยู่อย่างมากมายในกระตุ้ที่เป็นเรื่องราวส่วนตัว มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงเป็นสื่อที่สานสัมพันธ์ให้กับ “บุคคลชี้เหงาในสังคมเมือง” (Lonely crowd) ท่ามกลางสังคมอุตสาหกรรมที่มีความเจริญทางวัตถุ แต่สัมพันธ์ของสถาบันครอบครัวเสื่อมสลาย

7.5.4 การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ การสื่อสารเพื่อประชาธิปไตยในอนาคต

การสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine interactivity) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน ด้วยลักษณะสื่อที่ไม่จำกัดสถานที่ เวลา ไม่ระบุสถานภาพทางประชากร ทำให้ผู้ใช้งานกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นเรื่องที่เกิดขึ้นในสังคมมากกว่าสื่ออื่นๆ เนื่องจากเป็นสื่อที่อยู่ใกล้ตัวและสามารถใช้งานได้ง่าย (แต่ผู้ใช้งานต้องมีความรู้เข้าใจในระบบเทคโนโลยีการสื่อสารในระดับหนึ่ง) ประชาชนมีสิทธิแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี ดังที่เป็นลักษณะของเวทีเสวนาทางความคิด (Forum) ซึ่งเป็นลักษณะเด่นที่สื่ออื่นๆ ทำไม่ได้เพราะสื่ออื่นๆ เป็นสื่อที่จำกัดด้านสถานที่ เวลา และระบุคุณลักษณะประชากรอย่างชัดเจน ทำให้ผู้รับสารไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี การเป็นเวทีเสวนาทางความคิดในประเด็นทางสังคมที่เกิดขึ้นเป็นการใช้สื่อเพื่อมีส่วนร่วมในประชาธิปไตย เพราะในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ทุกคนมีสถานภาพเท่าเทียมกันหมดคือเป็น “ผู้ใช้งาน” คนหนึ่ง มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีอิสระในการกระจายอำนาจ (Decentralized) ของข่าวสารข้อมูล

เมื่อประชาชนมีสื่อในการรับรู้ข้อมูลมากขึ้นก็จะทำให้สังคมมีลักษณะเป็นประชาธิปไตยสูงขึ้น ลักษณะการกระจายอำนาจ ทำให้ไม่มีผู้ที่มีอำนาจควบคุมเนื้อหาข่าวสารที่เกิดขึ้นได้โดยเด็ดขาด ข่าวสารสามารถเกิดขึ้นได้หลายๆ ทาง ไม่ใช่เกิดข่าวสารจากบนลงล่างเพียงอย่างเดียว แต่เป็นข่าวสารที่เกิดขึ้นจากแนวเดียวกันก็ได้ เช่น การแสดงความคิดเห็น วิจารณ์เหตุการณ์ในสังคม หรือการสื่อสารจากข้างล่างขึ้นข้างบน เช่น การร้องทุกข์เรื่องต่างๆ ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในสังคม และผู้ใช้งานอาจจะได้รับปฏิภรียาตอบกลับจากผู้ที่อยู่ “ข้างบน” ก็ได้

เช่น วุฒิชัย กฤษณะประกรกิจ (2542) กล่าวถึง กรณีคุณหญิงสุพัตรา มาศดิตถ์ ได้ออกมาชี้แจงสาเหตุที่ต้องยุติรายการภาษาไทยในจอในเว็บบอร์ดกลุ่ม "ราชดำเนิน" ของเว็บไซต์ www.pantip.com

ชัยวัฒน์ ธีระพันธ์ (2537) กล่าวว่าประชาชนต้องมีนวัตกรรมทางสังคม เพื่อรับมือกับความยุ่งยาก ซับซ้อน และความขัดแย้งที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต ศูนย์กลางของนวัตกรรมทางการเมืองและสังคมอยู่ที่การคานดุลอำนาจรัฐ เพื่อป้องกันไม่ให้อำนาจตัดสินใจโดยพลการ โดยมีได้คำนึงถึงผลกระทบที่ตามมาภายหลัง ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมจึงเป็นการเมืองแห่งศตวรรษที่ 21 การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปยังสถาบันต่างๆ ของสังคมที่ประชาชนตั้งขึ้นจะทำให้แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด การควบคุมและสั่งการจากศูนย์กลางไม่มีวันที่จะรับมือกับความซับซ้อนที่ผันแปรรวดเร็วได้ การกระจายจุดกำกับและควบคุมไปยังที่ต่างๆ จะทำให้ระบบปรับตัวได้ดี เพราะเป็นการทำงานแบบอิสระ แต่มีการเชื่อมโยงแบบเครือข่าย สำหรับการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดหรือในรูปแบบอื่นๆ ที่ปรากฏในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ก็จะทำให้เกิดการกระจายอำนาจ เพื่อให้ประชาชนช่วยคิดตัดสินใจ และมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ต่างๆ ในบ้านเมือง

ถึงแม้ว่าการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดสำหรับงานวิจัยเล่มนี้มีลักษณะเป็นมณฑลสาธารณะจำลอง (Pseudo-public sphere) ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในเว็บบอร์ดไม่ใช่ความคิดเห็นที่ลงรอยกัน ยังไม่ก่อให้เกิดความสอดคล้องกันเพื่อสาธารณสมบัติ ที่จะสามารถนำไปต่อรองกับรัฐบาลได้ แต่การแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นก็ยังเป็นการสื่อสารแบบกระจายอำนาจ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้แสดงความคิดเห็นต่อเหตุบ้านการเมืองได้อย่างเสรี และสามารถเป็นอำนาจใหม่ที่จะเป็น "คานงัด" กับอำนาจรัฐต่อไป มณฑลสาธารณะแห่งนี้จึงเป็นนิมิตหมายอันดีที่จะก่อให้เกิดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมต่อไป

Toffler (1990) กล่าวไว้ว่า โครงสร้างพื้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีลักษณะเด่น 5 ประการ ดังนี้

1. มีปฏิริยาตอบสนอง (Interactivity) ผู้ใช้งานสามารถมีส่วนร่วม มีปฏิสัมพันธ์กับตัวสื่อได้
2. เคลื่อนที่ได้ (Mobility) ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสารจากที่ไหนก็ได้ในขณะที่กำลังเคลื่อนที่อยู่ เช่น การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่
3. สามารถดัดแปลงได้ (Convertibility) หมายถึง ความสามารถที่จะส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศจากสื่อหนึ่งไปยังอีกสื่อหนึ่งได้ เช่น เทคโนโลยีสามารถเปลี่ยนเสียงพูดออกมาเป็นตัวหนังสือหรือจากตัวหนังสือเป็นคำพูดได้

4. สามารถเชื่อมต่อถึงกันได้ (Connectivity) คือ ความสามารถที่จะเชื่อมต่อกันได้ระหว่างสื่อหรือเครื่องมือสื่อสารชนิดต่างๆ โดยไม่มีข้อจำกัดว่าใครเป็นผู้ผลิต
5. มีอยู่และหาได้ทุกที่ (Ubiquity) ประชาชนมีความเสมอภาคกันในการเข้าถึงสื่อต่างๆ
6. มีลักษณะโลกาภิวัตน์ (Globalization) จากคุณลักษณะ 5 ประการข้างต้น ทำให้โครงสร้างพื้นฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ปกคลุมได้ทั่วโลก

เมื่อรวมลักษณะทั้ง 6 ประการนี้เข้าด้วยกันแล้ว ไม่ว่าจะฝ่ายรัฐบาลหรือฝ่ายต่อต้านรัฐบาลก็ไม่อาจควบคุมจัดการความคิด ภาพลักษณ์ ข้อมูล และความรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่ผู้พัฒนาเว็บไซต์และผู้มีอำนาจในการจัดการกับเทคโนโลยีสารสนเทศต้องพึงตระหนักไว้เพื่อให้เกิดเสรีในการใช้สื่อ และนำไปสู่ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมหรือประชาธิปไตยแบบกึ่งทางตรง อันเป็นประชาธิปไตยของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

Innis (อ้างถึงในกาญจนา แก้วเทพ, 2541: 115-116) กล่าวว่า แบบวิถีของการสื่อสาร (Mode of communication) จะสัมพันธ์กับโครงสร้างอำนาจทางสังคม (Structure of power) ผู้ที่คุมอำนาจสื่ออยู่ในมือก็จะเป็นผู้ที่มีอำนาจในสังคม เช่น ในยุคก่อนจะมีการเขียน กลุ่มผู้ปกครองใช้การพูดเสนาเพื่อแสดงอำนาจทางการเมือง เมื่อมีการก่อตั้งจักรวรรดิขึ้นมา กลุ่มผู้ที่มีอำนาจจะใช้การเขียนเพื่อการปกครอง เมื่อค้นพบวัสดุใหม่คือกระดาษ บรรดาจักรวรรดิต่างๆ ได้แก่ อียิปต์ กรีก และโรมันก็สามารถขยายอำนาจการปกครองจากศูนย์กลางออกไปได้ เมื่อมาถึงยุคการพิมพ์ เทคโนโลยีชนิดนี้ก็ได้โค่นล้มความคิดเรื่องจักรวรรดิ และสร้างแนวความคิดใหม่เรื่องชาติ ส่งเสริมสิทธิส่วนบุคคลและสิทธิปัจเจกนิยม เพราะการพิมพ์ทำให้ทุกคนได้มีโอกาสเป็นเจ้าของหนังสือได้ด้วยตัวเอง การควบคุมอำนาจของระบบจักรวรรดิในอดีตตั้งแต่อียิปต์ โรมัน มาจนสมัยปัจจุบันไม่ได้ขึ้นอยู่กับความเข้มแข็งของกองทหารเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและอำนาจในการควบคุมระบบการสื่อสารอีกด้วย เมื่อมาถึงการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ลักษณะการสื่อสารเป็นการกระจายข้อมูล (Decentralized) ผู้ที่มีอำนาจควบคุมสังคมก็อาจจะกลับมาอยู่ในมือของผู้ใช้งานก็ได้

เหตุการณ์พฤษภาทมิฬก่อให้เกิด "มีอบมือถือ" สิ่งที่เราจะต้องเฝ้าดูกันต่อไปก็คือปรากฏการณ์ทางการเมืองซึ่งอาจจะก่อให้เกิด "มีอบในเน็ต" ได้อย่างเสมือนจริง

7.6 ข้อจำกัดในการทำวิทยานิพนธ์

เนื่องด้วยลักษณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ไม่ได้เปิดเผยตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้งานได้ ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถทราบได้ว่าเนื้อหาที่เกิดขึ้นในเว็บบอร์ดเป็นเรื่องจริงหรือเรื่องแต่งขึ้นมา อย่างไรก็ตามผู้วิจัยก็ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เท่านั้น โดยไม่ได้ศึกษาถึงเจตนาของผู้ใช้งาน

7.7 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ใช้งานและผู้พัฒนาเว็บไซต์ดังต่อไปนี้

7.7.1 ผู้ใช้งาน

7.7.1.1 ผู้ใช้งานควรใช้วิจารณญาณในการรับฟังความคิดเห็นในเว็บบอร์ด ฟังตระหนักว่าความคิดเห็นของบุคคลที่เกิดขึ้นในเว็บบอร์ด เป็นบุคคลที่เรา ยังไม่รู้จักเป็นอย่างดีหรือมีความเชี่ยวชาญพอให้คำปรึกษาหรือไม่ ดังนั้นควร จะพิจารณาให้ถ้วนถี่ก่อนนำไปตัดสินใจ

7.7.1.2 การใช้งานในเว็บบอร์ดควรใช้ไปในทางที่สร้างสรรค์ ไม่ใช่เพื่อทำลายซึ่งกัน และกัน ตลอดจนถึงอ้างอิงถึงบุคคลที่ 3 ให้เสียชื่อเสียง เว็บบอร์ดแห่งนี้เป็นที่ เปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็น ควรให้เหตุผลในการแสดงความคิดเห็น มากกว่าใช้อารมณ์เพื่อเอาชนะกัน ซึ่งไม่ก่อประโยชน์ใดๆ

7.7.1.3 ผู้ใช้งานไม่ควรใช้คำหยาบคาย คำที่สื่อเจตนาไปในทางเพศ เพราะเป็นสิ่งที่ สะท้อนให้เห็นถึงตัวผู้ใช้งานว่ามีความคิดเช่นใด

7.7.1.4 ผู้ใช้งานควรใช้งานตามวัตถุประสงค์ของเว็บบอร์ด ไม่ใช่เป็นช่องทางในการ ปฏิบัติที่ผิดศีลธรรมจรรยา เช่น ประกาศขายตัวในที่สาธารณะหรือให้ข้อมูลที่ อาจจะเป็นอันตรายแก่ส่วนรวม

7.7.2 ผู้พัฒนาเว็บไซต์

7.7.2.1 ในกลุ่ม “ผู้หญิง” ของเว็บไซต์ www.sanook.com จุดประสงค์ก็เพื่อให้ผู้หญิง คอยเรื่องเกี่ยวกับผู้หญิงด้วยกัน แต่ในปัจจุบันได้กลายเป็นแหล่งรวมของการ ปลดปล่อยความก้าวร้าวและอารมณ์ทางเพศของผู้ใช้งาน ดังนั้นผู้พัฒนา เว็บไซต์ควรจะดูแลเนื้อหาที่เกิดขึ้นให้มากกว่านี้

- 7.7.2.2 เว็บไซต์ในเว็บไซต์ www.sanook.com ไม่มีกิจกรรมการมีส่วนร่วมในกระทู้มากเท่าที่ควร ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรจะหาวิธีให้เกิดการมีส่วนร่วมมากกว่านี้เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้งานทั้งส่วนตนและส่วนรวม
- 7.7.2.3 ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรจัดหานักวิชาการที่มีความรู้ในกลุ่มต่างๆ มาตอบคำถามในกระทู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมต่อไป

7.8 ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต

- 7.8.1 เนื่องด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารสนเทศเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ ผู้ใช้งานยังมีลักษณะเป็นกลุ่มเฉพาะ ไม่ใช่ “มวลชน” อย่างสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ลักษณะและหน้าที่ที่พบจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาไม่กี่ปี จึงควรจะมีการศึกษาต่อไปในอนาคต เมื่อมีการขยายกลุ่มผู้ใช้งานมากกว่านี้เพื่อศึกษาพัฒนาการที่เกิดขึ้น
- 7.8.2 ผู้วิจัยมีความสนใจในผู้ใช้งานที่ใช้เว็บบอร์ดเป็นสิ่งที่ช่วยปลดปล่อยความก้าวร้าวและอารมณ์ทางเพศ แต่ไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้งานกลุ่มเหล่านี้ได้ เนื่องด้วยไม่กล้าเปิดเผยตัว จึงควรมีการศึกษากลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มนี้โดยเฉพาะเพื่อให้ทราบตัวตนที่เกิดขึ้นในอาณาบริเวณเครือข่ายการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ (Cyberspace) และตัวตนที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย