

คุณลักษณะประชาธิปไตยในการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ด



นางสาวบัณฑิตา ไร่รัมย์

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวารสารสนเทศ ภาควิชาวารสารสนเทศ

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-53-1041-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

DEMOCRATIC ATTRIBUTES IN WEBBOARD COMMUNICATION

Miss Phundharee Chorum



สถาบันวิทยบริการ

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Journalism

Department of Journalism

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic year 2004

ISBN 974-53-1041-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์

คุณลักษณะประชาธิปไตยในการสื่อสารผ่านเว็บไซต์

โดย

นางสาวปัทมาภรณ์ ไชรัมย์

สาขาวิชา

วารสารสนเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงกมล ชาติประเสริฐ

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. พีระ จิระโสภณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ สุกัญญา สุดบรรพต)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงกมล ชาติประเสริฐ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิรงรอง รามสูต รัตนันทน์)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัทมาภรณ์ ไชรัมย์ : คุณลักษณะประชาธิปไตยในการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ด (DEMOCRATIC ATTRIBUTES IN WEBBOARD COMMUNICATION) อ. ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. ดวงมล ชาติประเสริฐ, จำนวน 116 หน้า. ISBN 974-53-1041-7.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ด การรับรู้ความหมายและประสิทธิภาพของเว็บบอร์ด รวมทั้งพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้ โดยพิจารณาตามแนวทางการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย วิธีการเก็บข้อมูลใช้การวิจัยโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน

ผลการวิจัยพบว่าวัตถุประสงค์หลักในการใช้งานเว็บบอร์ดของผู้ใช้คือ การใช้เพื่อแสวงหาข้อมูล รองลงมาคือวัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสาร และการใช้เพื่อผ่อนคลาย โดยกลุ่มตัวอย่างมีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ใช้สอยต่างๆ น้อยที่สุด

ด้านการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการนิยามเว็บบอร์ดว่าเป็นพื้นที่สื่อสารแสดงออกตามที่ต้องการ สูงที่สุด รองลงมาคือ พื้นที่ติดตามสถานการณ์ข่าวสาร ซึ่งเป็นการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในลักษณะของสื่อใหม่ การรับรู้ในด้านต่อๆ มาเป็นการรับรู้ต่อความหมายของเว็บบอร์ดในการเป็นพื้นที่ที่มีประโยชน์ ในขณะที่การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในอันดับท้ายๆ เป็นการรับรู้ความหมายของเว็บบอร์ดที่เกิดจากปัญหาผู้ใช้ คือ การรับรู้ต่อความหมายของเว็บบอร์ดในการเป็นพื้นที่มีวาม นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพของเว็บบอร์ดในการช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตยนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อประสิทธิภาพของสื่อเว็บบอร์ดว่ามีศักยภาพเพียงพอ ส่วนข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่ามีประสิทธิภาพมากแต่ไม่ถึงขั้นการนำไปใช้ช่วยส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยได้ และรับรู้ต่อปัญหาด้านผู้ใช้อาจเป็นอุปสรรคที่ทำให้เว็บบอร์ดไม่สามารถพัฒนาสังคมประชาธิปไตยได้อย่างเต็มที่

ส่วนพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ประเมินพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของตนในด้านบวกซึ่งสอดคล้องกับการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย

ในการทดสอบสมมติฐาน 3 ประการ พบว่า ประการแรกวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด โดยผู้ใช้เว็บบอร์ดมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดตามวัตถุประสงค์การใช้ของตน ประการที่สอง วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย โดยผู้ใช้วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อแสวงหาข้อมูลและเพื่อการสื่อสารมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดในทางบวก ส่วนผู้ใช้วัตถุประสงค์เพื่อการผ่อนคลายมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดในทางลบ และประการสุดท้าย การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย โดยหากผู้ใช้รับรู้ต่อเว็บบอร์ดในทางบวกจะมีพฤติกรรมการสื่อสารในทางบวก ส่วนผู้ใช้รับรู้ต่อเว็บบอร์ดในทางลบจะมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดในทางลบ

ภาควิชา.....วารสารสนเทศ..... ลายมือชื่อนิสิต.....

สาขาวิชา.....วารสารสนเทศ..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา 2547

4585098128 : MAJOR JOURNALISM

KEY WORD: WEBBOARD / CMC / DEMOCRATIC COMMUNICATION

PHUNDHAREE CHORUM : DEMOCRATIC ATTRIBUTES IN WEBBOARD COMMUNICATION.

THESIS ADVISOR : Asst. Prof. DUANGKAMOL CHARTPRASERT, Ph. D., 116 pp. 974-53-1041-7.

The objectives of this research are to study motivations for webboard using, perceptions of webboard, and users' behaviors within the democratic communication theoretical framework. Data was gathered from survey research conducted by having a sample of 400 to complete self-report questionnaires and in-depth interviews with 25 webboard users.

Research shows that the major motivation for webboard using is information seeking, second is communication, and relaxation respectively. Additionally, instrumental utility is the motivation the respondents least mention.

In analyzing webboard perceptions, the most respondents perceive webboard as a free will communication space; a space to catch up on the news, which is a perception of a new media. Fewer perceive webboard as a useful space and at the lower ranks of the list are perceptions related with problems from its users, namely perceptions of webboard as a place for malpurpose actions, gossiping, criticizing, and conflict making.

As for the webboard efficiency assessment in promoting a democratic society, the individuals think webboard have a sufficient potential. Furthermore, the respondents' assessment of webboard information suggests that webboard is very effective but not so much to the degree that it can promote a democratic society and the problems from its users is probably an obstacle preventing webboard from promoting such society.

Moreover, results concerning the webboard using behaviors indicate that most respondents positively assess their behaviors when using which consistent with the theory of democratic communication.

Three hypotheses are tested. First, there is a significant correlation between the motivations and perceptions of webboard; the users perceive webboard in accordance with their motivations. Second, the motivations significantly associate with the democratic behaviors. The respondents who have the motivations for information seeking and communication use webboard in a positive way, while those who have the motivation for relaxation use webboard in a negative way. Finally, the findings support the hypothesis that the webboard perceptions have a significant correlation with the democratic behaviors. The subjects with the positive perceptions have positive democratic behaviors while those who perceive webboard in a negative way have negative democratic behaviors.

Department.....Journalism..... Student's signature.....

Field of study.....Journalism..... Advisor's signature.....

Academic year 2004

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ. ดร. ดวงกมล ชาติประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ที่ให้ความรู้ ความคิดและมุมมองใหม่ๆ ตลอดระยะเวลาที่ทำวิจัย รวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ ศ. สุกัญญา สุตบรรทัด ประธานกรรมการ และ ผศ. ดร. พิรงรอง รามสูต รมะนันท์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาในการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณพี่อ้อย พี่ฝน สำหรับความช่วยเหลือและคำแนะนำต่างๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่จ๋า จิม แจม ตลอดจนเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกคนที่คอยถามไถ่ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ท้ายที่สุด ขอกราบรำลึกถึงพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งคุณพ่อ คุณแม่ สำหรับร่างกาย แรงใจและความช่วยเหลือทุกอย่างจนทำให้ผู้วิจัยได้มีวันนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเว็บบอร์ด.....	6
2.1.1 เว็บบอร์ดกับการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์.....	6
2.1.2 เว็บบอร์ดกับมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างเป็นทางการ.....	11
2.2.1 วิธีชีวิตแบบประชาธิปไตย.....	11
2.2.2 การสื่อสารอย่างเป็นทางการ.....	13
2.3 แนวคิดเรื่องการรับรู้.....	15
2.3.1 ทักษะคิด.....	17
2.3.2 การรับรู้ต่อเว็บบอร์ด.....	18
2.4 แนวคิดเรื่องแรงจูงใจและการใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการ.....	19
2.5 สมมติฐาน.....	21
2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	22
2.7 นิยามตัวแปร.....	23
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.2.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
3.2.2 ผลการทดสอบ.....	25
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

บทที่	หน้า
4. ผลการวิจัย.....	27
4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	27
4.1.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....	27
4.1.2 พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด.....	29
4.1.3 การรับรู้ต่อเว็บบอร์ด.....	32
4.1.4 ลักษณะประชากรที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด.....	38
4.1.5 ลักษณะประชากรที่สัมพันธ์กับการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด.....	40
4.1.6 ลักษณะประชากรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด.....	54
4.1.7 การทดสอบสมมติฐาน.....	56
4.1.7.1 วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดที่สัมพันธ์กับการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด.....	57
4.1.7.2 วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด.....	65
4.1.7.3 การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด.....	67
4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	68
4.2.1 วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด.....	68
4.2.2 การนิยามเว็บบอร์ด.....	71
4.2.3 การประเมินศักยภาพของเว็บบอร์ดในการช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตย.....	73
4.2.4 พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด.....	80
4.2.5 ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด.....	82
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	87
5.1 สรุปผลและอภิปรายผล.....	87
5.2 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	98
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	99
รายการอ้างอิง.....	100
ภาคผนวก.....	105
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	116

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	27
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	27
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	28
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	28
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่การใช้เว็บบอร์ด.....	29
ตารางที่ 6	แสดงประเภทเว็บบอร์ดที่กลุ่มตัวอย่างใช้.....	29
ตารางที่ 7	แสดงวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดของกลุ่มตัวอย่าง.....	30
ตารางที่ 8	แสดงพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดตามลักษณะการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย ของกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ตารางที่ 9	แสดงการให้ความหมายเว็บบอร์ดของกลุ่มตัวอย่าง.....	32
ตารางที่ 10	แสดงปัญหา/อุปสรรคของเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง.....	36
ตารางที่ 11	แสดงความคาดหวังต่อเว็บบอร์ดของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
ตารางที่ 12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด.....	38
ตารางที่ 13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด.....	39
ตารางที่ 14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการนิยามเว็บบอร์ด.....	40
ตารางที่ 15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการนิยามเว็บบอร์ด.....	41
ตารางที่ 16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ด.....	48
ตารางที่ 17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ด.....	49
ตารางที่ 18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด.....	50
ตารางที่ 19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด.....	52
ตารางที่ 20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด.....	54
ตารางที่ 21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด.....	55
ตารางที่ 22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูล กับการนิยามเว็บบอร์ด.....	57
ตารางที่ 23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสาร กับการนิยามเว็บบอร์ด.....	58
ตารางที่ 24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการผ่อนคลาย กับการนิยามเว็บบอร์ด.....	59
ตารางที่ 25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอย กับการนิยามเว็บบอร์ด.....	60
ตารางที่ 26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูล กับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ด.....	61

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ญ

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 27	61
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์เพื่อการสื่อสาร กับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บไซต์.....	
ตารางที่ 28	62
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์เพื่อการผ่อนคลาย กับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บไซต์.....	
ตารางที่ 29	62
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์ด้านประโยชน์ใช้สอย กับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บไซต์.....	
ตารางที่ 30	63
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์เพื่อข้อมูล กับความคาดหวังต่อเว็บไซต์.....	
ตารางที่ 31	63
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์เพื่อการสื่อสาร กับความคาดหวังต่อเว็บไซต์.....	
ตารางที่ 32	64
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์เพื่อการผ่อนคลาย กับความคาดหวังต่อเว็บไซต์.....	
ตารางที่ 33	64
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์เพื่อประโยชน์ใช้สอย กับความคาดหวังต่อเว็บไซต์.....	
ตารางที่ 34	65
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์เพื่อข้อมูล กับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์.....	
ตารางที่ 35	65
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์เพื่อการสื่อสาร กับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์.....	
ตารางที่ 36	66
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์เพื่อผ่อนคลาย กับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์.....	
ตารางที่ 37	66
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์เพื่อประโยชน์ใช้สอย กับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์.....	
ตารางที่ 38	67
แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเว็บไซต์กับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์.....	

สถาบันวิจัยประชากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
รูปภาพที่ 1	แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย..... 22
รูปภาพที่ 2	แสดงคุณลักษณะของเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง..... 33
รูปภาพที่ 3	แสดงคุณลักษณะของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง..... 34
รูปภาพที่ 4	แสดงคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง..... 35
รูปภาพที่ 5	แสดงคุณลักษณะของสื่อเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบตามอายุ..... 42
รูปภาพที่ 6	แสดงคุณลักษณะของสื่อเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบตามการศึกษา..... 43
รูปภาพที่ 7	แสดงคุณลักษณะของข้อมูล ข่าวสารในเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบตามอายุ..... 44
รูปภาพที่ 8	แสดงคุณลักษณะของข้อมูล ข่าวสารในเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบตามการศึกษา..... 45
รูปภาพที่ 9	แสดงคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบตามอายุ..... 46
รูปภาพที่ 10	แสดงคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบตามการศึกษา..... 47

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

ที่มาและความสำคัญ

ในโลกยุคข้อมูลข่าวสาร คงปฏิเสธไม่ได้ว่าอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการดำเนินชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการประกอบธุรกิจ การเรียนรู้ ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากคุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตที่สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้รับได้ทั่วโลกโดยปราศจากข้อจำกัดด้านพื้นที่และเวลา (Borderless) ความสามารถในการสื่อสารสองทาง (Interactive) ความสามารถที่จะให้ข้อมูลเฉพาะที่ต้องการ ในเวลาที่ต้องการ (On-demand) และความอิสระเสรีในการแสดงความคิดเห็น (Freedom of expression) (Morino Institute, 1995)

การเกิดและเติบโตขึ้นของอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้คนเกิดความคาดหวังในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่ทำให้การติดต่อสื่อสารง่ายขึ้น เป็นพื้นที่พบปะสังสรรค์ของผู้คนทั่วโลกที่เชื่อมต่อกัน คอมพิวเตอร์เข้าหากันเพื่อรวมกลุ่ม (E-community) (Rheingold, 2000) เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่กว้างใหญ่และหลากหลาย (Braman, 1994; Hiltz & Turoff, 1993) เป็นพื้นที่ทำธุรกิจ (E-commerce) (Lovelock and Ure, 2002) เป็นพื้นที่ขยายขอบเขตการเรียนรู้ (Kellner, 2002) เป็นพื้นที่สำหรับแสดงตน เปิดเผยตัว ช่องทางเลือกในการเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความคิดเห็นต่างๆ (Baym, 2002) และความหวังสูงสุดคือ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยพัฒนา เติบโตและขยายขอบเขตสังคมประชาธิปไตย (Harrison and Falvey, 2001; Bentivegna, 2002)

ความคาดหวังที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยเป็นผลมาจากศักยภาพของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างไม่จำกัดและส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมของผู้ใช้ซึ่งถือเป็นหลักการเบื้องต้นของสังคมประชาธิปไตย (Gaynor, 1999)

การเข้าถึงข้อมูลอย่างไม่จำกัดดังกล่าวเนื่องมาจากลักษณะของเทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่ที่ทำให้ผู้สื่อสารสามารถรับส่งและกระจายข่าวสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้น (Hiltz & Turoff, 1993) และอินเทอร์เน็ตยังทำให้ผู้สื่อสารมีเสรีภาพในการแสดงออกที่ไร้ขอบเขต การนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆ สามารถทำได้โดยไม่ผ่านนายประตูข่าวสาร (Gatekeeper) หรือการควบคุมจากผู้มีอำนาจ (Harrison and Falvey, 2001) ดังนั้นจึงแทบไม่มีทางเลยที่ใครจะสามารถมาเซ็นเซอร์การนำเสนอบนอินเทอร์เน็ตได้หมด เนื้อหาที่จะมาช่วยเปิดหูเปิดตาประชาชนแต่ขัดกับความต้องการของผู้กุมอำนาจในมือทั้งหลายจะกระจายไปทั่วเครือข่าย ถึงแม้จะโดนลบที่จุดนี้ ก็แน่นอนว่าวันต่อมามันจะไปโผล่ ณ อีกหลายๆ จุดจนตามลบกันไม่ทัน (วุฒิชัย กฤษณะประกรกิจ, 2543: 85)

นอกจากนี้การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารจากมวลชนสู่มวลชนจึงทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ไม่ผ่านตัวกรอง ไม่ผ่านสื่อมวลชน หรือสถาบันใดๆ ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถพูดคุยกันได้โดยตรง ผู้รับสารสามารถพิจารณา ตีความข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง โดยไม่ผ่านการตีความจากสื่อมวลชนหรือการตีความของผู้อื่นมาก่อน ทำให้บุคคลสามารถได้รับข้อมูลโดยตรงจาก

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Deborah, 2000) ความคาดหวังต่ออินเทอร์เน็ตจึงเป็นการใช้อินเทอร์เน็ตในฐานะแหล่งข้อมูลที่ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ครอบคลุม ถูกต้อง ไม่ถูกปกปิดและบิดเบือน ไม่ผ่านการเซ็นเซอร์ ตัดต่อปราศจากการปิดกั้นข่าวสาร ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่เชื่อถือได้และมีคุณภาพจะทำให้ผู้รับสารเป็นประชาชนผู้รอบรู้ที่สามารถใช้ข้อมูลในการแสดงความคิดเห็นและใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ ซึ่งจะทำให้ผู้สื่อสารทุกคนมีความเท่าเทียมในการมีส่วนร่วมและสามารถตัดสินใจอย่างเป็นประชาธิปไตยได้ (Doctor, 1992)

ลักษณะต่อมาของอินเทอร์เน็ตคือความสามารถในการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่กว้างไกลและอยู่ในพื้นที่ไซเบอร์ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา เป็นพื้นที่ที่เปิดกว้าง ทำให้ผู้คนที่ไม่ว่าจะอยู่แห่งใดในโลกหากสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ ก็สามารถเข้าร่วมพูดคุย แสดงความคิดเห็นและถกเถียงอภิปรายร่วมกันได้ นอกจากนี้พื้นที่ไซเบอร์ยังเป็นพื้นที่ที่ไม่ถูกจำกัดด้วยสถานะทางสังคมหรืออำนาจใดจึงทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างเสรีและเสมอภาค โดยอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาลดความสำคัญของอำนาจ ฐานะ และชนชั้นที่เคยเป็นคุณลักษณะที่ใช้ประเมินค่าทางสังคม ลดอคติต่อเชื้อชาติเพศ ฯลฯ ทำให้คนด้อยโอกาสได้เข้ามามีบทบาทร่วมกันและทำให้คนทุกคนสามารถแสดงบทบาทได้อย่างเท่าเทียม (Jones, 1999: 224-225) ดังนั้นสังคมจึงคาดหวังที่จะใช้อินเทอร์เน็ตในฐานะตัวกลางการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็น เป็นช่องทางเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ร้องทุกข์และวิพากษ์วิจารณ์เรื่องต่างๆ อย่างเสรีและเสมอภาค

เอกลักษณ์สำคัญประการหนึ่งของอินเทอร์เน็ต คือ การแสดงออกถึงเสรีภาพทางความคิด ดังนั้นหากอินเทอร์เน็ตสามารถสร้างการรวมตัวของผู้ใช้ สร้างชุมชนที่มีความคิดความอ่านที่แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและก่อให้เกิดประโยชน์แก่คนส่วนใหญ่ได้ อินเทอร์เน็ตก็จะสามารถเป็นพื้นที่ที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นพื้นที่สาธารณะที่เปิดโอกาสให้คนที่อยู่ในสังคมเดียวกันได้เปิดประเด็นเพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นต่อเหตุการณ์สาธารณะร่วมกัน นำไปสู่ข้อสรุปและเกิดการเคลื่อนไหวในที่สุด

เว็บบอร์ด (webboard) หรือ กระดานสนทนา เป็นส่วนหนึ่งในอินเทอร์เน็ตที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นเวทีสาธารณะในการเปิดโอกาสให้ผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์สามารถเข้ามามีส่วนร่วม โดยการถามตอบปัญหา เผยแพร่ความรู้ ตลอดจนแสดงทัศนะ มุมมองหรือความคิดเห็นของตนที่มีต่อเรื่องต่างๆ จนก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้คนในสังคม เว็บบอร์ดเป็นส่วนผสมระหว่างชุมชนเสมือนและเวทีสาธารณะ มีลักษณะเป็นชุมชนเสมือนซึ่งเป็นแหล่งพบปะของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และเป็นเวทีสาธารณะสำหรับการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้คนที่มีความสนใจเรื่องต่างๆ อย่างเสรี โดยผู้ใช้แต่ละคนสามารถนำข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นมาแสดงไว้ที่เวทีกกลาง เปิดโอกาสให้ผู้ใช้อื่นได้เข้ามาอ่านและตอบโต้ ทุกคนมีโอกาสเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารโดยเท่าเทียมกัน

ด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีเว็บบอร์ดอาจช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการเป็นแหล่งข้อมูลที่ปราศจากการปกปิดหรือบิดเบือนข่าวสารซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้เป็นประชาชนผู้รอบรู้ หรือการใช้เว็บบอร์ดเป็นเครื่องมือในการแสดงออกถึงเสรีภาพทางความคิดที่ไม่ถูกปิดกั้นที่อาจก่อให้เกิดการถกเถียงอภิปรายระหว่างผู้ใช้เพื่อหาข้อสรุปให้กับสังคม สร้างพลังทางสังคมได้

อย่างไรก็ตาม ในขณะที่คุณลักษณะของเทคโนโลยีเชื่อมต่อการใช้ประโยชน์ในด้านบวก แต่ลักษณะของอินเทอร์เน็ตอาจเป็นอุปสรรคต่อการใช้ประโยชน์จากเว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น การกระจายข่าวสารที่ทำได้ง่ายอาจทำให้เกิดการท่วมท้นของข้อมูลและเกิดข้อมูลที่ผิดพลาด (Deborah, 2000) หรือเสรีภาพการแสดงออกทางความคิดที่มากเกินไปอาจทำให้เว็บบอร์ดเป็นสถานที่เผยแพร่ของข่าวลือ เป็นพื้นที่สำหรับการนินทาว่าร้าย ดูถูก กล่าวหา หรือวิพากษ์วิจารณ์เรื่องส่วนตัวของผู้อื่น (Walther et al., 1994; Bollier, 1995) และเนื่องจากการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ดไม่จำเป็นต้องแสดงตัวตนที่แท้จริง อาจทำให้ความคิดเห็นออกมาในลักษณะก้าวร้าว หยาดคาย หลายคนอาจละทิ้งความเกรงใจ มารยาทสังคม ละทิ้งวัฒนธรรมการใช้ภาษาต่อสาธารณะ (บก. ลายจุด, 2544) ซึ่งอาจทำให้เว็บบอร์ดไม่สามารถเกิดประโยชน์ได้ดังที่คาดหวัง

เว็บบอร์ดจะเป็นพื้นที่ที่เกิดประโยชน์ได้หรือไม่และมีประโยชน์ในระดับใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสองประการ ได้แก่ ลักษณะของตัวสื่อเว็บบอร์ดและลักษณะการใช้งานเว็บบอร์ดของผู้ใช้ โดยตัวสื่อจะสามารถช่วยให้เกิดผลดังที่คาดหวังได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะและประสิทธิภาพของเว็บบอร์ด เช่น ความอิสระของตัวสื่อ ความปลอดภัยในการใช้ของผู้ใช้ การสร้างความเท่าเทียมแก่ผู้ใช้ หรือการสร้างความมั่นใจในการสื่อสารให้กับผู้ใช้

อีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้เว็บบอร์ดเกิดประโยชน์ได้หรือไม่นั้น ได้แก่ลักษณะการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้ซึ่งแตกต่างกันไปตามเหตุผลและความต้องการของแต่ละคน โดยเว็บบอร์ดจะสามารถช่วยบรรเทาสังคมประชาธิปไตยได้หรือไม่หรือได้ดีเพียงใดนั้น พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะไม่ว่าเว็บบอร์ดจะมีประสิทธิภาพสูงเพียงใด หากผู้ใช้ไม่สามารถใช้เว็บบอร์ดได้อย่างเต็มศักยภาพหรือไม่ใช้เว็บบอร์ดให้เกิดประโยชน์แล้ว เว็บบอร์ดก็ไม่อาจช่วยสนับสนุนสังคมประชาธิปไตยได้ ซึ่งปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตย ได้แก่ การที่สมาชิกในสังคมมีความเห็นพ้องต้องกันในคุณค่าพื้นฐานอันเป็นประชาธิปไตย โดยจะต้องยึดถือและสนับสนุนหลักการที่เป็นประชาธิปไตย รวมถึงการประพฤติปฏิบัติที่สอดคล้องไปกับหลักการที่เป็นประชาธิปไตย (ปวิณ ชำนิประศาสน์, 2529) ดังนั้นการใช้เว็บบอร์ดจะสามารถช่วยสนับสนุนสังคมประชาธิปไตยได้หรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดเช่นไร โดยพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดที่เราคาดหวังก็คือ พฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นทางการได้แก่ การให้เกียรติผู้อื่น การเคารพสิทธิผู้อื่น การใช้เหตุผล การมีใจกว้าง การใช้สันติวิธีแก้ปัญหา การเชื่อมั่นในตนเอง การมีความรับผิดชอบ การมีมารยาท การมีน้ำใจ และการมีความจริงใจในการเสนอข้อมูลและแสดงความคิดเห็น เพราะพฤติกรรมเหล่านี้สามารถเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เว็บบอร์ดประสบผลดังที่คาดหวังไว้ได้

อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในเว็บบอร์ดส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อเว็บบอร์ด โดยผู้ที่มีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในด้านบวก เชื่อว่าเว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ที่มีประโยชน์ มีประสิทธิภาพเพียงพอในการช่วยบรรเทาสังคมประชาธิปไตยก็อาจมีการใช้เว็บบอร์ดอย่างเป็นทางการได้ เช่น ใช้เว็บบอร์ดเป็นแหล่งข้อมูลเพราะเชื่อถือข้อมูลในเว็บบอร์ด ใช้เว็บบอร์ดเพื่อเสนอข้อมูล แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระโดยไม่ละเมิดผู้อื่น ใช้เว็บบอร์ดเป็นช่องทางส่งผ่านความคิดไปยังสาธารณชนหรือรัฐบาลก่อให้เกิดการถกเถียงและอภิปรายระหว่างผู้ใช้เพื่อหาข้อสรุป สร้างพลังทางสังคมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสังคมประชาธิปไตยได้

ในทางตรงกันข้ามผู้ที่รับรู้ต่อเว็บบอร์ดในด้านลบ เช่น มองเว็บบอร์ดเป็นเพียงส่วนหนึ่งของอินเทอร์เน็ตที่ไม่ได้มีความหมายอะไรมากนัก เป็นแหล่งพบปะของผู้คนไร้สาระ เห็นว่าเว็บบอร์ดเป็นพื้นที่สำหรับคลายเครียด ระบายอารมณ์ เป็นแหล่งสำหรับก่อกวน มีข้อมูลที่เชื่อถือไม่ได้ การรับรู้เหล่านี้อาจทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกในเว็บบอร์ดไร้สาระ ไม่มีประโยชน์ เช่น ใช้เว็บบอร์ดเป็นแหล่งมั่วสุม นินทา สร้างและเผยแพร่ข่าวลือหรือเป็น “ตัวป่วน” ในเว็บบอร์ด ให้ข้อมูลผิดๆ กับผู้ที่ขอข้อมูล เป็นต้น

นอกเหนือจากการรับรู้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด ความต้องการในการใช้เว็บบอร์ดก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการรับรู้และพฤติกรรมการใช้ เพราะลักษณะการใช้เว็บบอร์ดของแต่ละบุคคลย่อมเป็นผลมาจากความต้องการที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการด้านข้อมูล ความต้องการการสื่อสารหรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความต้องการการคลายเครียดหรือได้รับความบันเทิง หรือความต้องการในการใช้เว็บบอร์ดเป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ใช้สอยด้านต่างๆ เช่น การโฆษณา การใช้เว็บบอร์ดเป็นช่องทางร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งความต้องการที่แตกต่างกันย่อมทำให้เกิดวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดของบุคคลแตกต่างกันและมีผลต่อการรับรู้และพฤติกรรมที่แสดงออกในเว็บบอร์ดด้วย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อเว็บบอร์ด และพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดโดยพิจารณาตามแนวทางการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย เพื่อประมวลและเข้าใจวัตถุประสงค์การใช้ การรับรู้และลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้ที่แสดงออกต่อเว็บบอร์ด เพราะเว็บบอร์ดเป็นสื่อกลางในการรับและแลกเปลี่ยนความคิด ความหวังและคำแนะนำของผู้คนที่มีความต้องการต่างกัน ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งสามารถสะท้อนความคิดของสังคมในเวลานั้นได้ดี ดังนั้นความเข้าใจในวัตถุประสงค์การรับรู้และพฤติกรรมของผู้ใช้เว็บบอร์ดจะเป็นแนวทางในการสร้างประโยชน์ต่างๆ ให้เกิดขึ้นในอินเทอร์เน็ตและเว็บบอร์ด โดยผลการวิจัยจะเป็นการประเมินผลทั้งแง่บวกและแง่ลบของเว็บบอร์ดเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อตอบคำถามวิจัยดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้คืออะไร
2. ผู้ใช้เว็บบอร์ดมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดเช่นไร และมีการรับรู้ต่อศักยภาพของเว็บบอร์ดในการเอื้อให้เกิดการจรรโลงสังคมประชาธิปไตยหรือไม่ อย่างไร
3. พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้เป็นอย่างไร เมื่อพิจารณาตามแนวทางการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อประมวลและเข้าใจวัตถุประสงค์ การรับรู้และพฤติกรรมของผู้ใช้ต่อเว็บไซต์ในฐานะแหล่งข้อมูล และเครื่องมือ (source and tool) ซึ่งเป็นสื่อกลางในการรับและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้คนที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยผลการวิจัยจะเป็นการประเมินผลทั้งแง่บวกและแง่ลบของเว็บไซต์เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์ การรับรู้ของผู้ใช้ต่อเว็บไซต์และพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้โดยพิจารณาตามแนวทางการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated communication) และการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย (Democratic Communication) เป็นกรอบในการศึกษา โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้เว็บไซต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสำรวจ 400 คน และสัมภาษณ์ 25 คน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับเว็บบอร์ด (Webboard)

เว็บบอร์ดกับการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication)

เว็บบอร์ด (webboard) เป็นพื้นที่สำหรับการสื่อสารระหว่างกลุ่มคนบนอินเทอร์เน็ตโดยไม่ต้องออนไลน์พร้อมกัน มีลักษณะเป็นกระดานสนทนาที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานเข้ามาอ่านข้อมูลข่าวสารต่างๆ และสามารถร่วมตั้งประเด็นเพื่ออภิปรายหรือถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ โดยการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดเป็นการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication) ที่สื่อสารแบบไม่พร้อมกัน (Asynchronous Communication) มีลักษณะเป็นเวทีสาธารณะที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้ทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ รวมทั้งร่วมสนทนาและแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีเกี่ยวกับเรื่องราวที่สนใจด้วยการตั้งข้อความกลับไปกลับมา (เพ็ญพรรณ รวีโชติกุล, 2544)

ลักษณะการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ของเว็บบอร์ดทำให้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้ใช้แตกต่างไปจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ทั้งนี้เนื่องจากบริบทภายในคอมพิวเตอร์ที่ทำให้ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เป็นสภาวะที่ผู้ใช้สามารถแสดงออกทางความคิดได้โดยไม่มีบทบาททางสังคมมาควบคุมหรือกีดกันการแสดงพฤติกรรมสื่อสาร เพราะเว็บบอร์ดเป็นสังคมที่ไม่แบ่งแยกชนชั้นและลดระดับความแตกต่างทางสังคมระหว่างผู้สื่อสารทำให้ทุกคนที่เข้ามาพบปะมีสถานะเท่าเทียมและสามารถแสดงความคิดเห็นได้เสรีเท่ากัน อีกทั้งการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ยังเอื้อให้ผู้ใช้เว็บบอร์ดสามารถปิดบังชื่อจริง ปกปิดชื่อเสียงหรือใช้นามแฝงในการสนทนาได้ ทำให้ผู้สนทนามีความกล้าที่จะแสดงความรู้สึกตามที่ตนต้องการโดยไม่ต้องกลัวว่าใครจะรู้ และอาจมีการปลอมตัวเปลี่ยนตัวตนไปตามต้องการ (ดารินทร์ สวัสดิ์เสวี, 2545)

การไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการสื่อสารเป็นอีกลักษณะหนึ่งที่ทำให้พฤติกรรมการสื่อสารในเว็บบอร์ดเปลี่ยนไปจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เพราะเมื่อข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่หายไป ความสะดวกสบายและความสามารถในการสื่อสารย่อมมีมากขึ้น ผู้สื่อสารสามารถพูดคุยได้ตลอดเวลาตามต้องการโดยไม่ต้องรอความพร้อมจากคู่สนทนา และเนื่องจากการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดเป็นการสื่อสารสองทางไม่พร้อมกัน มีการโต้ตอบและสลับบทบาทระหว่างการเป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร แต่ผู้สื่อสารอาจไม่ได้สื่อสารในเวลาเดียวกันเพราะการสื่อสารเป็นการตั้งข้อความไปมา เมื่อผู้สนทนาคนใดต้องการตอบก็จะตั้งข้อความไว้ ซึ่งด้วยรูปแบบการสื่อสารที่ไม่พร้อมกันนี้ผู้รับสารจึงมีเวลาพิจารณาและตัดสินใจก่อนตอบกลับ (บุญญาภรณ์ วาณิชชาติ, 2544 ; เพ็ญพรรณ รวีโชติกุล, 2544)

ในด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้ใช้เว็บอร์ดสามารถเลือกรับข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการได้ (Information Pull) เพราะลักษณะของอินเทอร์เน็ตเปิดโอกาสให้ผู้สื่อสารสามารถเลือกและรับข้อมูลตามความสนใจและต้องการได้ โดยผู้สื่อสารสามารถเลือกอ่านกระทู้ที่ตนสนใจและอาจมีปฏิสัมพันธ์ (interact) เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

การสื่อสารผ่านเว็บอร์ดจึงนับว่าเป็นการสื่อสารที่มีส่วนร่วมแบบประชาธิปไตยสูงกว่าการสื่อสารแบบอื่นเพราะเป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมสนทนาได้แสดงความคิดเห็นโดยตรงไปตรงมาต่อประเด็นต่างๆ ผู้ใช้มีอิสระในการแสดงออกทางความคิดรวมถึงมีอิสระในการรับส่งข้อมูลตามต้องการโดยไม่ผ่านตัวกรอง เช่น สื่อหรือผู้มีอำนาจ ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้เว็บอร์ดสามารถช่วยส่งเสริมประชาธิปไตยได้ (Liberty, 1999)

นอกจากลักษณะการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ที่ทำให้การสื่อสารแตกต่างไปจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้าแล้ว การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ยังทำให้เกิดชุมชนใหม่ที่เรียกว่าชุมชนเสมือน (Virtual community) ที่รวมตัวกันเพราะความสนใจและมีเป้าหมายตรงกันมากกว่ารวมตัวกันเพราะอยู่ใกล้กันเหมือนแต่ก่อน โดยชุมชนเสมือนนี้ตั้งอยู่บนโลกไซเบอร์ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ไม่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่และเวลา เป็นพื้นที่ที่เปิดกว้าง ทำให้ผู้คนที่ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกหากสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ก็สามารถเข้าร่วมสนทนาสื่อสารเป็นสมาชิกในชุมชนร่วมกันได้ การรวมตัวกันของผู้ใช้เว็บอร์ดเป็นไปในลักษณะสภาพอากาศเสมือนที่ผู้ใช้มาร่วมพูดคุยวิพากษ์วิจารณ์เรื่องต่างๆ อย่างเสรี ผู้ใช้แต่ละคนนำข่าวสารและความคิดเห็นมาแสดงไว้ที่เวทีกลาง เปิดโอกาสให้ผู้ใช้อื่นเข้ามาอ่านและโต้ตอบ ซึ่งเว็บอร์ดนับเป็นมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้สามารถสื่อสารแสดงความคิดเห็นได้อย่างไม่มีข้อจำกัด ผู้ใช้ทุกคนมีความเท่าเทียม ไม่ถูกแบ่งชนชั้นฐานะ และอำนาจ (รัตนาวลี เกียรตินิยมศักดิ์, 2542)

เว็บอร์ดกับมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Public Sphere)

Jürgen Habermas กล่าวถึงมณฑลสาธารณะ (Public sphere) ว่าเป็นสถานที่ที่มีการอภิปรายถกเถียงอย่างเป็นประชาธิปไตยเพื่อสังคมประชาธิปไตย เป็นสถานที่สำหรับแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ความคิดเห็นด้านการเมือง เป็นเวทีเสรีทางความคิด (Forum) ซึ่งเน้นความมีเหตุผล (Rationalization) เป็นหลัก (Stratton, 2000)

มณฑลสาธารณะเกิดขึ้นในช่วงระหว่างศตวรรษที่ 17 และ 18 ในประเทศอังกฤษซึ่งอยู่ในช่วงของทุนนิยม โดยประชาชนใช้หอประชุมประจำเมือง ลานประชุมหมู่บ้าน ร้านกาแฟ โบสถ์ และห้องรับแขกในบ้านขนาดใหญ่ เพื่อพูดคุยและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งส่วนมากเป็นเรื่องการเมืองการปกครอง มีการใช้เหตุผลวิจารณ์อำนาจรัฐ ประชาชนมีความคิดที่เปิดกว้างและมีสิทธิ์เสนอข้อถกเถียงแก่รัฐบาลเพื่อหาข้อสรุปที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเสนอแก่รัฐบาลผ่านการวิจารณ์และตีพิมพ์เป็นหนังสือพิมพ์ (รัตนาวลี เกียรตินิยมศักดิ์, 2542)

ในยุคสื่อสารมวลชนมณฑลสาธารณะได้เปลี่ยนไป สื่อมวลชนได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและเป็นตัวกลางในการเสนอความคิดเห็นให้กับคนในสังคม ประชาชนหันมาสนใจฟังวิทยุและดูโทรทัศน์มากกว่าที่จะออกไปพบปะพูดคุยกันเพื่อวิพากษ์วิจารณ์เรื่องต่างๆ มณฑลสาธารณะบางส่วนจึงย้ายเข้ามาอยู่ในสื่อวิทยุ

และโทรทัศน์โดยเปลี่ยนความหมายจากมิติด้านการเมืองมาเป็นมิติด้านเศรษฐกิจและสังคมมาสนใจเรื่องอื่นๆ รอบตัว เช่น ข่าวสารประจำวัน ความรู้ ความบันเทิงต่างๆ ตามที่สื่อมวลชนเสนอ มณฑลสาธารณณะกลายเป็นสถานที่ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ไป ทั้งการเมืองและเรื่องอื่นๆ ที่น่าสนใจหรือกำลังเป็นที่พูดถึงในสังคม แต่เป็นด้านการให้ความบันเทิงมากกว่าการอภิปรายแสดงความคิดเห็น

เมื่อเทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายโทรคมนาคมทำให้เกิดการสื่อสารไร้พรมแดน (Globalism) เกิดเครื่องมือสื่อสารใหม่ๆ เป็นช่องทางในการเปิดรับข่าวสารมากขึ้น เว็บไซต์ได้กลายมาเป็นสังคมใหม่แห่งการพบปะสังสรรค์ของผู้คนที่ไม่ว่าจะอยู่แห่งใดในโลกก็สามารถเข้าร่วมพูดคุย แสดงความคิดเห็นและถกเถียงอภิปรายร่วมกันได้ เป็นสังคมที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่และเวลา

ข้อดีของเว็บไซต์ในการเป็นมณฑลสาธารณณะคือเว็บไซต์ตั้งอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นช่องทางที่กว้างไกล ไม่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่และเวลาทำให้ผู้คนที่ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกหากสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ ก็สามารถเข้าร่วมพูดคุยแสดงความคิดเห็นและถกเถียงอภิปรายร่วมกันได้ และเว็บไซต์ตั้งอยู่บนพื้นที่ไซเบอร์ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่จำลองขึ้น ปราศจากฐานะ อำนาจและสถานะทางสังคม การสื่อสารผ่านเว็บไซต์จึงเป็นไปอย่างเสรีและเสมอภาค ทุกคนสามารถแสดงบทบาทได้อย่างเท่าเทียม (Slater, 2002)

ข้อดีอีกด้านหนึ่งคือเว็บไซต์มีกฎเกณฑ์ควบคุมน้อยกว่าสื่อสาธารณะอื่น เพราะการสื่อสารผ่านเว็บไซต์เป็นการสื่อสารจากมวลชนสู่มวลชน ทำให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารและกระจายข่าวสารสู่มวลชนได้โดยไม่ผ่านนายประตู่ข่าวสารหรือการเซ็นเซอร์คำพูด ด้วยลักษณะเช่นนี้ทำให้ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี การแสดงออกมีแนวโน้มที่จะถูกขัดขวางขณะทำการสื่อสารได้น้อยกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Rice & Love, 1987)

นอกจากอินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะการสื่อสารแบบแสวงหาข้อมูล (Information Pull) ซึ่งต่างจากสื่ออื่นที่เป็นการผลักดันข้อมูลสู่ประชาชน (Information Push) ผู้ใช้จึงแสวงหาข่าวสารเองได้ตามความสนใจ ควบคุมข่าวสารที่ต้องการเปิดรับและปฏิเสธข้อมูลที่ไม่สนใจได้ และยังสามารถเรียกหาข้อมูลได้อย่างไม่จำกัดจำนวน ไม่มีขีดจำกัดในการเลือกเปิดรับข่าวสาร (Hoffman and Novak, 1996) เว็บไซต์จึงเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้รับสารมากกว่าผู้ส่งสาร เมื่อผู้ใช้มีความสนใจเป็นพิเศษต่อข้อมูลข่าวสารก็สามารถมีปฏิสัมพันธ์เพื่อขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ทำให้ผู้ใช้เว็บไซต์เป็นผู้ควบคุมสื่อ ไม่ว่าจะอ่านหรือเสนอข้อมูลเอง เว็บไซต์จึงเป็นสื่อที่มีความรวดเร็วทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นและตั้งประเด็นได้อย่างสะดวกและหลากหลายตามความพอใจ นับเป็นสื่อที่มีการมีส่วนร่วมสูง

Harrison and Falvey (2001) ได้กล่าวถึงลักษณะของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ทำให้อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์สามารถเอื้อให้เกิดการสร้างประชาธิปไตยดังนี้ คือ

1. การกระจายอำนาจ-รวมอำนาจ (Decentralization-Centralization Theses) เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ทำให้การผลิตและการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้โดยไม่ถูกเซ็นเซอร์จากผู้มีอำนาจ ผู้ใช้สามารถรับส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีอิสระ

2. *การเข้าถึงข้อมูล (Information Access Theses)* ข้อมูลถือเป็นหัวใจสำคัญของหลักการประชาธิปไตย การเข้าถึงและการใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือเป็นสิ่งแรกของการสร้างสังคมประชาธิปไตย ซึ่งเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่สามารถขยายการเข้าถึงของผู้ใช้ต่อข้อมูลข่าวสารได้ และการเข้าถึงข้อมูลอย่างเสรีและเท่าเทียมจะทำให้ผู้ใช้ได้เห็นประเด็นรอบด้านและนำไปสู่การอภิปรายอย่างมีเหตุผล
3. *การเข้าถึงการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Access Theses)* เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ทำให้การมีส่วนร่วมในสื่อทำได้ง่ายเท่าเทียมมากกว่าการสื่อสารแบบเก่า ในการสื่อสารผู้สื่อสารจะได้รับความเคารพและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม เนื่องจากการสื่อสารเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าค่าตา ซึ่งเป็นการทำลายสถานะทางสังคม เช่น เพศ เชื้อชาติ หรือชนชั้นที่เคยกีดกันให้เกิดความด้อยโอกาส ดังนั้นผู้คนที่สื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตจึงมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ในระดับที่เท่ากัน
4. *ความเสรีอย่างประชาธิปไตย (Liberal Democracy Theses)* เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ผู้สื่อสารได้รับข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่ความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ข้อมูลข่าวสารสามารถไหลได้อย่างเสรีโดยไม่มีการตรวจสอบและควบคุม ทำให้ผู้สื่อสารทุกคนสามารถพูดหรือกล่าวถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ได้อย่างอิสระ
5. *การพิจารณาแบบประชาธิปไตย (Deliberation Democracy Theses)* เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ทำให้ผู้สื่อสารมีเวลาพิจารณาไตร่ตรองเรื่องต่างๆ และตัดสินใจก่อนจะสื่อสาร ดังนั้นข้อความที่แสดงออกมาจึงแสดงถึงความตั้งใจของผู้สื่อสาร

ด้วยลักษณะของเทคโนโลยีเช่นนี้จึงทำให้เว็บบอร์ดมีสภาพการสื่อสารที่ Habermas เรียกว่า สถานการณ์การสื่อสารในอุดมคติซึ่งมีลักษณะที่ผู้สื่อสารทุกคนสามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็น รวมทั้งวิพากษ์วิจารณ์ความคิดเห็นของผู้อื่นออกมาได้โดยไม่มีข้อบังคับหรือข้อจำกัดใดมายับยั้ง บุคคลทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมสนทนาได้อย่างเท่าเทียม และการสื่อสารมีการกระจายอำนาจให้คนทุกกลุ่มทุกชนชั้นได้แสดงออก (Gaynor, 1999)

ข้อดีของเว็บบอร์ดดังกล่าวทำให้เกิดความหวังของผู้คนต่อการใช้เว็บบอร์ดเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลและเครื่องมือ (source and tool) ที่จะช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตย โดยการเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกปกปิดและบิดเบือนที่จะทำให้ผู้ใช้สามารถเป็นประชาชนผู้รอบรู้ ซึ่งเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของระบอบประชาธิปไตย และใช้เว็บบอร์ดเป็นเครื่องมือเพื่อแสดงออกถึงเสรีภาพทางความคิด เป็นตัวกลางเพื่อการสื่อสาร แสดงความคิดเห็น ร้องทุกข์ วิพากษ์วิจารณ์เรื่องต่างๆ ได้อย่างเสรีและเสมอภาค เป็นพื้นที่สาธารณะในยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดน

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดอาจไม่สามารถสร้างประโยชน์ได้ดังที่คาดหวัง ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้าค่าตาซึ่งมีผลต่อการแสดงออก เพราะการแสดงออกใน

บางเรื่องไม่สามารถแสดงได้ในสังคมจริง เพราะอาจไม่ได้รับการยอมรับจึงแสดงออกในโลกเสมือนจริงโดยใช้นามแฝง ทำให้ผู้แสดงออกไม่ต้องรับผิดชอบต่อผลกระทำ เพราะไม่มีใครรู้ว่าจริงๆ แล้วคนเหล่านั้นคือใคร

Kiesler et al., (1984) กล่าวถึงการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ว่าเป็นการสื่อสารที่เอื้อให้ผู้คนที่หลายมีโอกาสร่างตัวตนในแบบที่อยากจะเป็นได้ในโลกเสมือนจริง เพราะเป็นพื้นที่ที่ไม่มีข้อจำกัดใดๆ ผู้ใช้ทุกคนมีสิทธิเสรีภาพในการพูดคุยอย่างเท่าเทียม ไม่ต้องเผชิญหน้าโดยตรงกับบุคคลอื่น สามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างอิสระ เนื้อหาที่ปรากฏบนเว็บบอร์ดจึงมีความกล้าแสดงออกมากกว่าเนื้อหาในสื่ออื่นๆ โดยผลจากการที่ไม่ต้องแสดงตัวตน (anonymity) และลดลักษณะทางสังคม (reduce social cue) อาจทำให้ผู้สื่อสารแสดงพฤติกรรมที่ขัดขวางไม่ได้ (uninhibited behavior) และมีการส่งข้อความในลักษณะ “flaming” ซึ่งหมายถึงการใช้คำที่แสดงการดูถูก คำหยาบคาย คำสาปแช่ง คำที่แสดงนัยยะทางเพศอย่างโจ่งแจ้ง หรือคำตำหนิวิจารณ์บุคคลอื่นๆ

บ.ก ลายจุด (2544) กล่าวถึงการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ดไว้ว่า การแสดงความคิดเห็นบน Webboard เป็นเวทีที่มีเสน่ห์อย่างยิ่ง เพราะนอกจากคุณจะไม่ต้องเปิดเผยใบหน้า ชื่อเสียง รวมถึงการเผชิญหน้ากับคู่สนทนา ซึ่งอาจจะทำให้การแสดงความคิดเห็นออกมาในอีกรูปแบบหนึ่งแตกต่างไปจากการเสวนาแบบ Offline อย่างเทียบไม่ได้ เพราะหลายคนอาจจะทิ้งความเกรงใจ มารยาทสังคม ละทิ้งวัฒนธรรมการใช้ภาษาต่อสาธารณะ เหมือนกับว่าข้อความเหล่านั้นถูกส่งมาจากเสียงข้างในร่างกายเป็นเสียงจากความคิดที่มีอิสระจากผู้อื่น มีเพียงจริยธรรมภายในของบุคคลนั้นๆ เท่านั้น ที่มีอิทธิพลเหนือการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด และหากผู้หนึ่งได้ละทิ้งจริยธรรมของตนในขณะที่เขียนข้อความในเว็บบอร์ดแล้ว เราจะได้เห็นความกักขฬะของจิตใจคนได้ในโลก cyber แห่งนี้

Kim and Narayan (1991) วิเคราะห์เนื้อหาของเว็บบอร์ดของ Usenet พบว่าเว็บบอร์ดแต่ละประเภทมีบรรทัดฐาน ธรรมเนียมปฏิบัติ ตลอดจนวิถีทางในการแสดงออกของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน โดยลักษณะการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดที่พบมากที่สุด คือ ผู้ใช้มีการปกปิดตัวตนและแสดงคำพูดที่ก้าวร้าวซึ่งมีมากกว่าการพูดคุยคามเมื่อสนทนากันต่อหน้า นอกจากนี้ผู้ใช้เว็บบอร์ดยังมีแนวโน้มในการรักษาหน้าผู้อื่นน้อยลง ทั้งนี้เพราะบริบทของคอมพิวเตอร์ที่ไม่มีอะไรขัดขวางและการรับรู้ต่อการลงโทษต่ำ

นอกจากนี้แม้พื้นที่ไซเบอร์จะเปิดโอกาสให้คนได้อภิปรายแสดงความคิดเห็นร่วมกันได้อย่างเท่าเทียมดังเช่นลักษณะของมณฑลสาธารณะในสมัยก่อน แต่มณฑลสาธารณะในสมัยก่อนเป็นสถานที่ที่ประชาชนสามารถพูดได้อย่างเท่าเทียม อภิปรายได้อย่างเปิดเผย มีการกำหนดสถานภาพของแต่ละคนชัดเจน ผู้แสดงความคิดเห็นมีข้อโต้แย้งอย่างมีเหตุผลเพื่อบรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องกัน แต่ความคิดเห็นที่ปรากฏในเว็บบอร์ดแม้ผู้ใช้มีสิทธิพูดได้อย่างเท่าเทียม แต่ต่างมีจุดยืนที่หลากหลายเป็นของตนเอง และท้ายที่สุดก็อาจไม่จำเป็นต้องมีข้อสรุปที่สอดคล้องกันทำให้เว็บบอร์ดที่แม้ว่าจะเป็นสื่อที่มีศักยภาพสำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชน แต่อาจไม่สามารถสร้างความสอดคล้อง (consensus) ได้

Jankowski and van Selm (2000) ศึกษาเกี่ยวกับการสนทนาผ่านพื้นที่ไซเบอร์พบว่า การสนทนาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องเกี่ยวกับสาธารณณะพบว่า ผู้ร่วมสนทนาไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักและการพูดคุยส่วนใหญ่เป็นเรื่องนอกประเด็น

รัตนาวลี เกียรตินิยมศักดิ์ (2542) และ เพ็ญพรรณ วัชรติกุล (2544) ได้วิเคราะห์ว่าทฤษฎีที่ปรากฏในเว็บบอร์ดพบว่า การแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดมีลักษณะที่ไม่ลงรอย มีแนวโน้มก่อให้เกิดความขัดแย้งสูง เนื่องจากทุกคนมีสิทธิและสถานภาพเท่ากัน ผู้สนทนาสามารถใช้นามแฝงได้ ดังนั้นหากไม่พอใจใครก็สามารถด่าว่าผ่านทางเว็บบอร์ดได้โดยไม่ทราบผู้กระทำ จึงไม่ก่อให้เกิดความสอดคล้องของมติในลักษณะที่จะนำไปต่อรองกับรัฐได้ ความคาดหวังต่อเว็บไซต์ในการเป็นมณฑลสาธารณะจึงเป็นไปได้เพียงมณฑลสาธารณะจำลอง

ด้านมนทกานต์ ตปนียางกูร (2545) ศึกษาบทบาทของเว็บไซต์องค์กรพัฒนาสังคมในการเป็นสื่อประชาสังคม ผลการวิจัยพบว่าการทำหน้าที่เป็นพื้นที่สาธารณะของเว็บบอร์ดในเว็บไซต่นั้นยังอยู่ในลักษณะเป็นเพียงพื้นที่สำหรับนำเสนอและเปิดโอกาสให้คนเข้ามาร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็นเท่านั้น แต่ไม่มีการวิพากษ์อย่างมีเหตุมีผลที่จะสามารถหาข้อสรุปได้

ทั้งข้อดีและปัญหาต่างๆ ของเว็บบอร์ดดังที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยต้องการหาคำตอบว่าแท้จริงแล้วเว็บบอร์ดจะช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้หรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับท่วงท่าในการสื่อสาร (mode of communication) และวิถีทางความคิด (ways of thinking) ของผู้เข้าร่วมถึงผู้สังเกตการณ์ในเว็บบอร์ด ซึ่งการสื่อสารและมีส่วนร่วมอย่างเช่นลักษณะของการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยในเว็บบอร์ดจะเป็นก้าวแรกที่ช่วยให้เว็บบอร์ดสามารถบรรลุเป้าหมายที่เราคาดหวังไว้ได้

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย (Democratic Communication)

อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อชนิดแรกที่สามารถตอบสนองสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นพื้นฐานของประชาชนในสังคมประชาธิปไตยได้ อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมประชาธิปไตยไม่อาจเกิดได้เพียงเพราะศักยภาพของสื่อเพียงอย่างเดียว เพราะการพัฒนาสังคมประชาธิปไตยมีความสัมพันธ์กับการมีจิตใจและวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตย โดยการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในลักษณะอย่างเป็นประชาธิปไตยอาจจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้สื่อใหม่สามารถช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้ ดังนั้นในที่นี้จะขอกล่าวถึง ประชาธิปไตยในความหมายในฐานะวิถีชีวิตหนึ่งซึ่งหมายถึงการยอมรับสิทธิเสรีภาพ ความสำคัญและประโยชน์ซึ่งกันและกัน โดยมีเหตุผลเป็นเครื่องนำทางสู่ความผาสุก (จรรยาสุภาพ อ้างถึงใน บุญทริกา เจียงเพ็ชร, 2543)

วิถีชีวิตแบบประชาธิปไตย (A democratic way of life)

นอกจากการพิจารณาประชาธิปไตยในฐานะที่เป็นระบบการเมือง การปกครองแล้ว เราอาจพิจารณาประชาธิปไตยในฐานะที่เป็นวิถีชีวิต (A way of life) และเป็นกิจกรรมสัมพันธ์ภาพและความเกี่ยวข้องของ

ประชาชนด้วยกันในระดับต่างๆ ได้ โดยการที่ประชาธิปไตยจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าประชาชนของสังคมมีจิตใจ มีค่านิยม และการกระทำที่เป็นประชาธิปไตยหรือไม่ โดยกมล สมวิเชียร (2516:13-17) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ที่จะใช้เพื่อเป็นเครื่องวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่าเป็นประชาธิปไตยหรือไม่ดังนี้

1. การเคารพในสิทธิของกันและกัน สังคมประชาธิปไตยเป็นสังคมที่สมาชิกแต่ละคนต้องเคารพในสิทธิของกันและกัน รวมไปถึงสมบัติสาธารณะและกฎหมาย เมื่อไปละเมิดสิทธิของผู้อื่นแม้จะไม่เจตนาก็ต้องขอโทษหรือแสดงความละอายใจ เป็นวัฒนธรรมของคนที่ยึดถือถึงความรู้สึก คำนึงในสิทธิของผู้อื่น
2. การตกลงกันโดยสันติวิธี ในความสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคม ความขัดแย้งในบางโอกาสเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งในสังคมของคนที่มีความเป็นประชาธิปไตย การตัดสินลงเอยจะต้องใช้สันติวิธี ใช้เหตุผล ไม่ใช่พลังกำลัง
3. ความยุติธรรมในสังคม ความยุติธรรมเป็นหัวใจสำคัญของวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตย เป็นการสร้างให้บุคคลมีความเป็นอยู่และศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2523:22) ได้ชี้ให้เห็นถึงวิถีชีวิตประชาธิปไตย ได้แก่ การมีใจกว้างที่จะพิจารณาปัญหาต่างๆ ด้วยวิจารณ์ญาณ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นก่อนจะตัดสินใจ การรู้จักประนีประนอมไม่ใช้ความรุนแรงตัดสินปัญหา การมีขันติอดทนรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่แตกต่างไปจากตน เคารพสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นตลอดจนยอมรับความเสมอภาคของบุคคล

วิสุทธิ โพธิแทน (2524:167-176) ได้สรุปวิถีชีวิตประชาธิปไตยไว้ดังนี้

1. ความมีเหตุผลหรือการกระทำที่มีเหตุผล
2. การเคารพซึ่งกันและกัน
3. การตกลงใจด้วยการถกเถียง ประนีประนอม อดกลั้นในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
4. การดำเนินชีวิตที่เสรีภายใต้กฎหมาย

ทศนา เขมมณี (2536:7) ได้สรุปคุณลักษณะของผู้ที่มีความเป็นประชาธิปไตยไว้ดังนี้

1. การเคารพในความเป็นบุคคล และการตัดสินใจของผู้อื่น
2. การให้สิทธิเสรีภาพ และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ใช้ความคิดของเขาในการตัดสินใจ
3. ความใจกว้าง รู้จักรับฟังผู้อื่น พิจารณาความคิดเห็นผู้อื่นอย่างเป็นธรรม
4. สามารถทำงานกับผู้อื่น มีขันติธรรม
5. ยึดหลักเหตุผลในการตัดสินใจ
6. รู้จักการแก้ปัญหาโดยสันติวิธี

นอกจากนี้พระธรรมปิฎก (อังกถึงใน สุรพล สุยะพรหม, 2547) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับบุคคลในสังคมประชาธิปไตยไว้ 2 ลักษณะที่สำคัญ คือการมีวิถีชีวิตแห่งความพอดีซึ่งเป็นสายกลาง และการยอมรับศักยภาพของมนุษย์ว่ามีความสามารถที่พัฒนาได้ โดยให้มีเสรีภาพที่จะพัฒนาศักยภาพของตน และใช้เสรีภาพในการที่จะ

เกื้อกูลต่อชีวิตและสังคมประชาธิปไตยให้เป็นไปอย่างสมดุล โดยเน้นการแสดงออกที่มีเมตตาและปรารถนาดีต่อกัน ซึ่งก็คือการมีน้ำใจนั่นเอง

โดยสรุปจะเห็นว่าลักษณะของประชาชนที่มีวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตย ได้แก่ การยอมรับความเสมอภาคของบุคคล การเคารพสิทธิเสรีภาพของกันและกัน การมีใจกว้าง การดำเนินชีวิตโดยยึดหลักความมีเหตุผล การใช้สันติวิธีในการแก้ปัญหา และความมีน้ำใจ

นอกเหนือจากการมีวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนในสังคมประชาธิปไตยต้องสื่อสารอย่างเสรี และมีความรับผิดชอบ โดยสมาคมการสื่อสารแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (National Communication Association) ได้ประกาศหลักความเชื่อสำหรับการสื่อสารในสังคมประชาธิปไตย¹ ซึ่งเป็นสังคมที่เปิดกว้างและเสรีไว้ดังนี้ คือ

1. เราเชื่อในเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น โดยต้องเป็นการแสดงความคิดเห็นอย่างสันติ
2. เราสนับสนุนความคิดที่ว่าการแสดงความคิดเห็นที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งจะสามารถขยายขอบเขตของศีลธรรมได้
3. เราวิพากษ์วิจารณ์ผู้ที่ใช้คำรุนแรงก้าวร้าวในการแสดงออกทางความคิดเห็น และประณามผู้ที่ใช้อำนาจในการคุกคามผู้อื่นเพื่อปิดกั้นมิให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น
4. เราขอรับการปลุกฝังให้เกิดการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยการใช้เหตุผล
5. เรากระตุ้นให้เกิดบทบาทของพลเมืองผู้รอบรู้ (well-informed) ที่แสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจน มีเหตุผลและถูกต้อง และปกป้องสิทธิในการแสดงความคิดเห็น
6. เราอุทิศตัวให้กับหลักการดังกล่าว และเชื่อว่าการใช้เหตุผลจะได้รับชัยชนะในตลาดเสรีทางความคิด (marketplace of ideas)

นอกจากนี้ Tedford (1991) กล่าวถึงการพูดอย่างเสรีและมีความรับผิดชอบ (Speaking freely and responsibly) ในสังคมประชาธิปไตยไว้ว่าผู้พูดจะต้อง 1) มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น โดยให้ความสำคัญกับศักดิ์ศรีและคุณค่าของปัจเจกชน มีความสามารถในการใช้เหตุผลและคำนึงถึงความเท่าเทียมเสมอภาค 2) มีความรับผิดชอบต่อการแสดงความคิดเห็น โดยรับผิดชอบต่อตนเอง จริงใจในการแสดงความคิดเห็น พูดในเรื่องจริง ไม่โกหกหรือเสแสร้ง รับผิดชอบต่อผู้ฟังโดยเคารพและเชื่อว่าผู้ฟังมีความรู้ความสามารถ รับผิดชอบต่อเนื้อหาที่นำเสนอว่ามีคุณภาพ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ผู้ฟังสามารถนำไปเป็นข้อมูลใช้ในการตัดสินใจต่างๆ ได้ และสุดท้ายรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมเพื่อสร้างตลาดเสรีทางความคิด (marketplace of ideas)

การสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย (Democratic Communication)

นอกจากจิตใจ ค่านิยมและพฤติกรรมที่เป็นประชาธิปไตยแล้ว การสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดของผู้ใช้ที่เราคาดหวังจะทำให้เว็บบอร์ดสามารถช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้นั้น คือ การสื่อสารอย่างเป็น

¹ ที่มา: Credo for Free and Responsible Communication in a Democratic Society

ประชาธิปไตย (Democratic Communication) โดย White (1994) ได้ให้คำนิยามลักษณะของการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยไว้ดังนี้

1. ผู้สื่อสารทุกคนมีความเท่าเทียมกัน มีกำลังความรู้ความสามารถเท่ากัน
2. ผู้สื่อสารทุกคนมีเสรีภาพในการคิด พูด และแสดงความคิดเห็น
3. การสื่อสารเป็นไปอย่างมีสติ จริงจัง การแสดงความคิดเห็นและวิพากษ์วิจารณ์เป็นไปอย่างสร้างสรรค์
4. ผู้สื่อสารทุกคนมีความมั่นใจในตนเอง เชื่อในศักยภาพของตนว่าสามารถเข้ามามีส่วนร่วมสื่อสารได้
5. ผู้สื่อสารร่วมแบ่งปันความรู้ ความคิดเห็นต่างๆ ร่วมกัน

นอกจากนี้ Fitzsimmons (1998) ได้สรุปลักษณะของการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยไว้ดังนี้

1. ผู้สื่อสารมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น (free speech)
2. ผู้สื่อสารมีความรับผิดชอบ (responsibility)
3. ผู้สื่อสารเคารพในความคิดที่แตกต่างและหลากหลาย (respect for diversity)
4. ผู้สื่อสารต่อสู้เพื่อความยุติธรรมและความเท่าเทียม (a striving for justice and equality)
5. ผู้สื่อสารรักในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (a passion for human dignity)
6. ผู้สื่อสารยึดถือหลักการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม (an abiding commitment to the common goal)

การสื่อสารผ่านเว็บอร์ด คือ การมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้โดยใช้เว็บอร์ดเป็นช่องทางการสื่อสาร เป็นพื้นที่พบปะสนทนา วิพากษ์วิจารณ์เรื่องต่างๆ อย่างเสรี ผู้ใช้แต่ละคนนำข่าวสาร ความรู้ ความคิดเห็นมาแสดงไว้ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้อื่นเข้ามาอ่านและโต้ตอบ ทุกคนมีโอกาสเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารโดยเท่าเทียมกัน โดยลักษณะการมีส่วนร่วมและการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยผ่านเว็บอร์ดซึ่งผู้วิจัยรวบรวมมาจากแนวคิดเกี่ยวกับวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตยและการสื่อสารในสังคมประชาธิปไตยที่จะนำมาศึกษา ได้แก่

1. *เชื่อมั่นและให้ความสำคัญแก่ศักดิ์ศรีและความเสมอภาคของบุคคล* คือ การให้เกียรติและไม่ดูถูกความสามารถหรือความคิดเห็นของผู้อื่น
2. *เคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น* คือ การแสดงออกทางเสรีภาพทางความคิดโดยไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น ทั้งผู้ใช้เว็บอร์ดร่วมกันและบุคคลที่ 3
3. *เชื่อในหลักการแห่งเหตุผล* คือ การแสดงความคิดเห็นและโต้แย้งโดยใช้เหตุผล
4. *ใจกว้าง* คือ การยอมรับความแตกต่าง สามารถรับฟังความเห็นที่ต่างจากตนได้
5. *ใช้สันติวิธีในการแก้ไขปัญหา* คือ การอดทน อดกลั้นและควบคุมตนเองโดยไม่ใช้อารมณ์ในการถกเถียงหรือแก้ไขปัญหา
6. *เชื่อมั่นในตนเอง* คือ การมีความมั่นใจว่าตนเองจะสามารถแบ่งปันความรู้ ความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องต่างๆ ได้ มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นโดยปราศจากการครอบงำ มีความคิดเป็นอิสระและกล้าแสดงออก

7. **มีความรับผิดชอบ** คือ การรับผิดชอบต่อข้อความ ความคิดเห็นและการกระทำต่างๆ ที่แสดงลงไป ในเว็บไซต์ โดยหลีกเลี่ยงการก่อปัญหาแก่ผู้อื่น
8. **มีมารยาท** คือการมีมารยาทในการใช้เว็บไซต์ มารยาทการใช้ภาษาต่อสาธารณะ และมารยาท ในการแสดงความคิดเห็น
9. **มีน้ำใจ** คือการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นตามเหตุผลอันสมควร มีความเห็นอกเห็นใจและ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ผู้อื่น
10. **จริงใจ** คือ การมีความจริงใจต่อข้อมูลข่าวสารที่แสดงออกผ่านเว็บไซต์ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและ จริงใจต่อผู้ใช้เว็บไซต์

โดย ข้อ 1- 7 เป็นลักษณะการสื่อสารอย่างเป็นทางการเป็นประชาธิปไตยในการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ ส่วน ข้อ 8-10 เป็นส่วนเสริมที่จะทำให้ผู้สื่อสารต้องการมีปฏิสัมพันธ์ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ ซึ่งการมีส่วนร่วมในเว็บไซต์ คือ การกระทำใดๆ ของผู้ผ่านเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นการดูข้อมูลข่าวสาร และการแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านกระทู้ในเว็บไซต์ โดยการที่บุคคลมีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ แตกต่างกันไปเพราะมีพื้นฐานการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งเกิดจากการเปิดรับ เลือกลงและตีความโดยผ่านประสบการณ์ ส่วนบุคคล หรือกรอบอ้างอิง (frames of reference) ที่แต่ละคนไม่เหมือนกัน ดังนั้นบุคคลจึงมีพฤติกรรมการใช้ เว็บไซต์ต่างกัน โดยลักษณะการใช้งาน การมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์จะเป็นไปใน รูปแบบใดส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้ใช้ต่อเว็บไซต์ซึ่งเป็นที่กำหนดว่าเว็บไซต์จะสร้างการมีส่วนร่วมใน ลักษณะใด และจะสามารถช่วยให้เกิดการสื่อสารอย่างเป็นทางการเป็นประชาธิปไตยได้หรือไม่ เพียงใด

แนวคิดเรื่องการรับรู้ (Perception)

ปรมา สตะเวทิน (2539) อธิบายถึงการรับรู้ (Perception) ว่าเป็นกระบวนการตีความหมายสิ่งที่เราพบ เห็นในสิ่งแวดล้อม โดยความหมายเป็นสิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมาย หรือการรับรู้ คือ เราจะมี ความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับกรที่เรารับรู้ (Perceive) หรือตีความหมาย (Interpret) สิ่งนั้น อย่างไร บางครั้งเราเลือกตีความหมาย หรือ บิดเบือนโดยที่เราไม่ตั้งใจ ซึ่งการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราได้ พบนั้นเรากระทำได้ด้วยอาศัยประสบการณ์ของเรา ประสบการณ์ของเรามีอิทธิพลต่อการรับรู้และตีความหมาย ของเราต่อสิ่งที่เราพบ

Berelson and Steiner (อ้างถึงใน Severin and Tankard, 2001) กล่าวว่าเรารับรู้และตีความหมาย สิ่งที่เราประสบโดยอาศัยความหมายจากประสบการณ์ที่เรามีอยู่ หากสิ่งที่เราพบเห็นเป็นสิ่งใหม่ ซึ่งเราไม่เคยมี ประสบการณ์มาก่อน เราก็สร้างความหมายของสิ่งนั้นด้วยการเลือก (Select) จัดระเบียบ (Organize) และ ตีความ (Interpret) สิ่งนั้นให้เข้ากับประสบการณ์ของเรา ซึ่งประสบการณ์ (Experience) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Perception) และความหมาย (Meaning) ของคน และเพราะแต่ละคนมีประสบการณ์ที่ต่างกัน ดังนั้นจึงมี การรับรู้และความหมายต่อสิ่งที่พบเห็นแตกต่างกันไป

นิศากร ตัณฑลาพุฒ (2538) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับและแปลข่าวสารของแต่ละบุคคล คนสองคนอาจเปิดรับข่าวสารเดียวกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่มีพฤติกรรมตอบสนองที่แตกต่างกันได้ เพราะแต่ละคน “มอง” สถานการณ์ต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากแต่ละบุคคลมีกระบวนการด้านบริบททางสังคมแตกต่างกัน อีกทั้งความแตกต่างของกระบวนการรับรู้ ซึ่งมีได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าที่มาอยู่ในรูปของข่าวสารเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเงื่อนไขภายในของแต่ละบุคคลอีกด้วย

สรุปได้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่บุคคลได้รับ ซึ่งเป็นการเลือกสาร จัดสาร และตีความสารตามความเข้าใจและความรู้สึกของผู้รับ โดยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับสิ่งแวดล้อม และเงื่อนไขภายในของแต่ละบุคคลด้วย ซึ่งองค์ประกอบแรกที่มีความสำคัญ คือการเลือกเปิดรับข่าวสาร (The Selective Process) ที่จะทำหน้าที่กลั่นกรองข่าวสารในการรับรู้ของบุคคล เนื่องจากไม่ว่าข่าวสารจะมีอยู่มากมายเพียงใด หากผู้รับสารไม่มีความสนใจและไม่รับรู้ในข่าวสารนั้น ระบบการสื่อสารเพื่อการรับรู้ก็ไม่เกิดขึ้นเลย โดยกระบวนการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ (พัชนี เขยจรรยาและคณะ, 2530)

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดตัวเองให้สื่อสารตามความคิดและความสนใจของตน หลีกเลียงไม่สื่อสารในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นและความสนใจ แม้ว่าการเลือกเปิดรับสารจะเอนเอียงไปตามลักษณะส่วนบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่องที่บุคคลรู้สึกตัวหรืออยู่ในระดับจิตสำนึก
2. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception) คนเรามีแนวโน้มที่จะตีความ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปตามความคิดเห็นและความสนใจของตน โดยการบิดเบือนสารให้มีทิศทางเป็นที่พึงพอใจของตน ด้วยเหตุนี้คนคนหนึ่งจึงอาจได้ยินผู้พูดในสิ่งหนึ่ง ขณะที่อีกคนหนึ่งได้ยินผู้พูดคนเดียวกันนั้นพูดในสิ่งที่แตกต่างกัน
3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นกระบวนการกลั่นกรองขั้นสุดท้ายที่มีความเกี่ยวข้องกับการเลือกจดจำ เป็นการพร้อมจะจดจำสารเมื่อสนใจและพร้อมจะเข้าใจ และพร้อมที่จะลืมสารเมื่อไม่สนใจจะรับรู้และไม่พร้อมจะเข้าใจ

เนื่องจากว่าคนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้นเมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (filter) บางอย่าง

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยินเพื่อสนองตอบความต้องการตนเอง
2. ประสบการณ์เดิม คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกันและคบหาสมาคมกับคนต่างกัน

3. *กรอบอ้างอิง* เกิดจากการอบรมสั่งสอนอบรมทางครอบครัวและสังคม ฉะนั้นคนต่างศาสนากัน จึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่างๆ ต่างกันได้
4. *สภาพแวดล้อม* คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ จะตีความสารที่ได้รับต่างกัน
5. *สภาวะจิตใจและอารมณ์* ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว เช่น เรามักจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โต ขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยขณะที่มีความรัก เป็นต้น

เมื่อคนเรามีการรับรู้ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของบุคคล ปัญหาการรับรู้ที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. *การรับรู้แบบเหมารวม (Stereotype)* เช่น มักมองว่าผู้หญิงทุกคนเป็นคนอ่อนแอ
2. *การรับรู้แบบมีอคติหรือโน้มเอียง (Bias)* เช่น มองคนที่ตนเองชอบเป็นคนดี คนที่ตนเกลียดเป็นคนไม่ดี
3. *การรับรู้แบบสุดขั้ว (Black or white)* เช่น มองว่าถ้าคนไม่สวยก็ต้องซีเหว่ คนที่ไม่เสียสละก็เป็นคนเห็นแก่ตัว
4. *การรับรู้แบบแช่แข็ง (Freezing)* เช่น เคยเห็นคนหนึ่งหรือของอย่างหนึ่งเป็นอย่างไรก็มองว่าคนหรือของนั้นเป็นเช่นนั้นตลอดเวลา แม้ว่าในความเป็นจริงอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปแล้ว

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ คือ ความตั้งใจและความสนใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับทัศนคติ เพราะทัศนคติต่อสิ่งใดจะเป็นตัวกำหนดว่าเราจะสนใจและตั้งใจรับรู้สิ่งนั้นหรือไม่ อย่างไร ดังนั้นบุคคลจึงเปิดรับและตีความสิ่งต่างๆ ให้เข้ากับทัศนคติเดิมของตน โดยหากสิ่งนั้นสอดคล้องกับทัศนคติเดิมก็จะรับได้อย่างรวดเร็ว หากไม่สอดคล้อง ผู้รับสารก็จะบิดเบือนเปลี่ยนแปลงสิ่งนั้นให้สอดคล้องกับทัศนคติเดิมของตน หรืออาจเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ แต่ขั้นนี้ต้องใช้เวลาในการยอมรับสิ่งใหม่ที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติเดิม ดังนั้นทัศนคติจึงมีผลต่อการรับรู้เพราะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งที่เปิดรับ

ทัศนคติ (Attitude)

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า ทัศนคติเป็นตัวชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุ สิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคตินี้มีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า

Mayshark and Richardson (อ้างถึงใน อัจฉราภรณ์ สามิภักดิ์, 2539) กล่าวถึงทัศนคติว่าหมายถึงระดับความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับภาวะจิตใจของบุคคลที่มีต่อวัตถุ เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบต่อสถานการณ์ บุคคล หรือวัตถุ ทัศนคติเป็นแรงที่มีอยู่ภายใน และเกิดจากจิตใจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยจะแสดงออกทางกาย

Rokeach (1970) นิยามทัศนคติว่าเป็นการผสมผสานหรือจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลและประสบการณ์ทางสังคมที่ฝังรากลึกอยู่

ทัศนคติ เป็นกลุ่มขององค์ประกอบที่มีการผสมผสานขององค์ประกอบ 3 ส่วน คือส่วนที่เป็นความคิด (ความรู้และความเชื่อ) อารมณ์ (ความรู้สึก) และพฤติกรรม (การปฏิบัติ) (Rosenberg and others อ้างถึงใน Ajzen and Fishbein, 1980)

1. ส่วนที่เป็นความคิด (Cognitive Component) เกิดจากบุคคลรับและสัมผัสสิ่งต่างๆ และจัดระเบียบข้อมูลของสิ่งที่เรารู้ เรียงรู้ โดยการจัดระเบียบข้อมูลนั้นมาจากประสบการณ์โดยตรงซ้ำกันหลายๆ ครั้ง ก็จะเป็นความเชื่อที่คงทนมากขึ้น ในขณะที่ความคิดต่างๆ มักเกิดขึ้นจากประสบการณ์โดยตรงในด้านลบ
2. ส่วนที่เป็นอารมณ์ (Affective Component) เป็นการเกิดความรู้สึกหรืออารมณ์ซึ่งจำแนกได้ 2 ทาง คือ ทางบวกหรือลบ ภายหลังจากการจัดหมวดหมู่และตีความโดยอาศัยประสบการณ์และความรู้ความเชื่อที่มีมาแต่เดิม
3. ส่วนที่เป็นพฤติกรรม (Behavior Component) คือ การแสดงออกของบุคคลเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด ความรู้สึก โดยบรรทัดฐานทางสังคม (Social norms) มีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางทัศนคติมาก เพราะเป็นต้นตอของความคิดที่สร้างความเชื่อต่างๆ ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง โดยความเชื่อเหล่านี้จะควบคุมพฤติกรรมและการแสดงออกของแต่ละบุคคล

ทัศนคติแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามการแสดงออกของบุคคล ได้แก่

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) เป็นทัศนคติที่ชักนำบุคคลให้แสดงปฏิกิริยาในด้านดีต่อบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่างๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ นับเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดหรือข้อมูลใหม่ๆ
2. ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่างๆ มักเกิดขึ้นรวมกับความไม่พอใจ นำไปสู่การด่วนสรุปตัดสินใจในเรื่องต่างๆ แม้จะยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างถ่องแท้ก็ตาม
3. ทัศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude) บางครั้งบุคคลอาจไม่มีความเห็นต่อบุคคลอื่นเรื่องราว หรือสิ่งต่างๆ โดยสิ้นเชิงจนอาจกลายเป็นทัศนคตินิ่งเฉยต่อเรื่องนั้นๆ

การรับรู้ต่อเว็บไซต์

ในการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ เมื่อเปลี่ยนจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้าเป็นการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ จึงมีผลทำให้การรับรู้ของบุคคลแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะเมื่อเปลี่ยนการรับรู้จากสื่อแบบเก่า (Traditional media)

มาเป็นการรับรู้ต่อสื่อใหม่ (New media) อินเทอร์เน็ตก็สามารถเปลี่ยนการรับรู้ของคนได้ ดังที่ McLuhan (1964) กล่าวไว้ว่า เพียงแค่สื่อก็เป็นสารแล้ว (Medium is the message) เนื่องจากสื่อมีอิทธิพลในการกำหนดและควบคุมการรับรู้ของบุคคลโดยตรง โดยบุคคลจะปรับตัวและปรับกระบวนการรับรู้เพื่อให้เข้ากับลักษณะของสื่อ นั้นๆ เช่น อินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นสื่อที่ผู้ใช้มีความ active สูงทำให้บุคคลเป็นผู้ใช้สื่อ ต่างจากสื่อเดิมๆ ไม่ว่าจะเป็น โทรทัศน์ วิทยุหรือหนังสือพิมพ์ที่บุคคลเป็นเพียงผู้รับสาร ซึ่งรูปแบบการนำเสนอของสื่อที่ต่างกันอาจทำให้ผู้รับสารเลือกที่จะรับสารแตกต่างกันออกไป และอาจทำให้คนเข้าใจหรือตีความเว็บไซต์ตลอดจนผู้ใช้และข้อมูล ข่าวสารแตกต่างกัน

การรับรู้หรือการมองเว็บไซต์จะเป็นการแสดงการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างว่า กลุ่มตัวอย่างมีการให้ความหมาย กำหนดคุณลักษณะ และประเมินประสิทธิผลของเว็บไซต์ที่จะสามารถเอื้อให้เกิดการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตย ต่างกันหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์และความคาดหวังของแต่ละบุคคลต่อเว็บไซต์ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับสิ่งแวดล้อมด้วย ซึ่งการรับรู้ของบุคคลมีส่วนในการส่งผลกระทบต่อและพฤติกรรมของบุคคลต่อเว็บไซต์ ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลเกิดการรับรู้ บุคคลจะให้ความสนใจจนเกิดเป็นความต้องการ และแสดงออกซึ่งพฤติกรรม (นิภา แก้วศรีงาม, 2544)

การที่เว็บไซต์จะเป็นพื้นที่ที่เกิดประโยชน์ได้หรือไม่นั้น การรับรู้จึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์และลักษณะการใช้เว็บไซต์ของบุคคล โดยปัจจัยด้านความต้องการจะเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ และความคาดหวังของผู้ใช้ว่าเว็บไซต์จะสามารถตอบสนองความต้องการได้ก็จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ที่ต่างกัน ความคาดหวังต่อเว็บไซต์คือความเชื่อของบุคคลว่าเว็บไซต์มีศักยภาพที่จะสนองความต้องการ ให้ประโยชน์และความพึงพอใจแก่ตนได้ เช่น การหาเพื่อนคุย การติดตามข่าวสาร ค้นหาข้อมูล การได้หลีกเลี่ยงความกดดัน คลายความเหงาหรือระบายความเครียดผ่านเว็บไซต์ ซึ่งความต้องการต่างๆ เหล่านี้มีผลทำให้การตอบสนองต่อเว็บไซต์แตกต่างกัน

แนวคิดเรื่องแรงจูงใจและการใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการ (Motives and Uses and Gratifications)

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้เป็นการศึกษาที่ให้ความสำคัญแก่ประโยชน์ของสื่อที่มีต่อผู้รับสาร โดยผู้รับสารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดว่าตนเองมีความต้องการอะไรจากสื่อ และสื่อสามารถตอบสนองได้หรือไม่ และสารอะไรที่จะตอบสนองความพึงพอใจของตนได้ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534:6) โดย McCombs and Becker (1979) ได้อธิบายถึงการใช้สื่อของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการ ดังนี้

1. **ต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance)** โดยการสังเกตการณ์และติดตามความเคลื่อนไหวจากสื่อ เพื่อให้รู้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อความทันสมัย รู้ว่าอะไรสำคัญและควรจะเรียนรู้
2. **ต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision)** โดยเฉพาะการตัดสินใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การรับสื่อต่างๆ จะทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนเองต่อสภาวะหรือเหตุการณ์รอบๆ ตัวได้

3. ความต้องการข้อมูลเพื่อพูดคุย (Discussion) การรับสื่อจะทำให้บุคคลมีข้อมูลที่จะสามารถนำไปพูดคุยกับผู้อื่นได้
4. ความต้องการมีส่วนร่วม (Participating) ในเหตุการณ์และความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว
5. ความต้องการเสริมความคิดเห็น (Reinforcement) สนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว
6. ความต้องการความบันเทิง (Relaxing and Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์

นอกจากนี้ Perse and Courtright (1993) ได้แสดงรายการที่ผู้รับสารใช้ประโยชน์และแสวงหาความพึงพอใจจากสื่อต่างๆ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อคอมพิวเตอร์ดังนี้

1. เพื่อผ่อนคลาย (to relax)
2. เพื่อได้รับความบันเทิง (to be entertained)
3. เพื่อลืมเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานหรือสิ่งอื่น (to forget about work or other things)
4. เพื่อทำบางอย่างร่วมกับเพื่อน (to have something to do with friends)
5. เพื่อเรียนรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น (to learn things about myself and others)
6. เพื่อฆ่าเวลา (to pass the time)
7. เพื่อสร้างความตื่นเต้น (to feel excited)
8. เพื่อคลายเหงา (to feel less lonely)
9. เพื่อสนองความพึงพอใจ (to satisfy a habit)
10. เพื่อให้ผู้อื่นรู้ว่าฉันสนใจความรู้สึกของพวกเขา (to let others know I care about their feelings)
11. เพื่อขอความช่วยเหลือ (to get someone to do something for me)

เมื่อประมวลเหตุผลในการเลือกใช้และเปิดรับสื่อของผู้รับสารเพื่อสนองความต้องการจะพบว่า ผู้รับสารมีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อแบ่งออกได้ 3 ประเภทหลักๆ ดังที่ Levy and Windahl (อ้างถึงในกาญจนา กาญจนทวี, 2542) ศึกษาไว้ ดังนี้

1. Preactivity: ผู้รับสารเลือกใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการด้านข้อมูล ข่าวสาร
2. Duractivity: ผู้รับสารเลือกใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการด้านอารมณ์
3. Postactivity: ผู้รับสารเลือกใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการด้านสังคม

อินเทอร์เน็ตและเว็บบอร์ดนับเป็นสื่อที่เป็นตัวเลือกหนึ่งของผู้ใช้ โดยการใช้ประโยชน์และแสวงหาความพึงพอใจจากเว็บบอร์ดมุ่งศึกษาว่าเว็บบอร์ดจะสามารถตอบสนองความต้องการและนำไปผู้ใช้ไปสู่ความพึงพอใจได้หรือไม่ โดยผู้ใช้มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน Garramone, et al. (1986) ทำการสำรวจแรงจูงใจในการใช้เว็บบอร์ดด้านการเมืองของผู้ใช้ usenet พบว่าผู้ใช้มีแรงจูงใจในการใช้เว็บบอร์ดแบ่งออกเป็น 9 ประเภท ได้แก่ 1) เพื่อติดตามข้อมูล (surveillance) 2) เพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้อื่น (knowledge of others opinions) 3) เพื่อแสดงความคิดเห็น (expressions of own opinion) 4) เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (interaction with others) 5) เพื่อส่งเสริมผู้ที่ตนสนับสนุน (access to sponsoring

legislator) 6) เพื่อความบันเทิง (entertainment) 7) เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น (curiosity) 8) เพื่อประโยชน์ใช้สอยด้านต่างๆ (utility) และ 9) เพื่อติดตามเทคโนโลยี (technology)

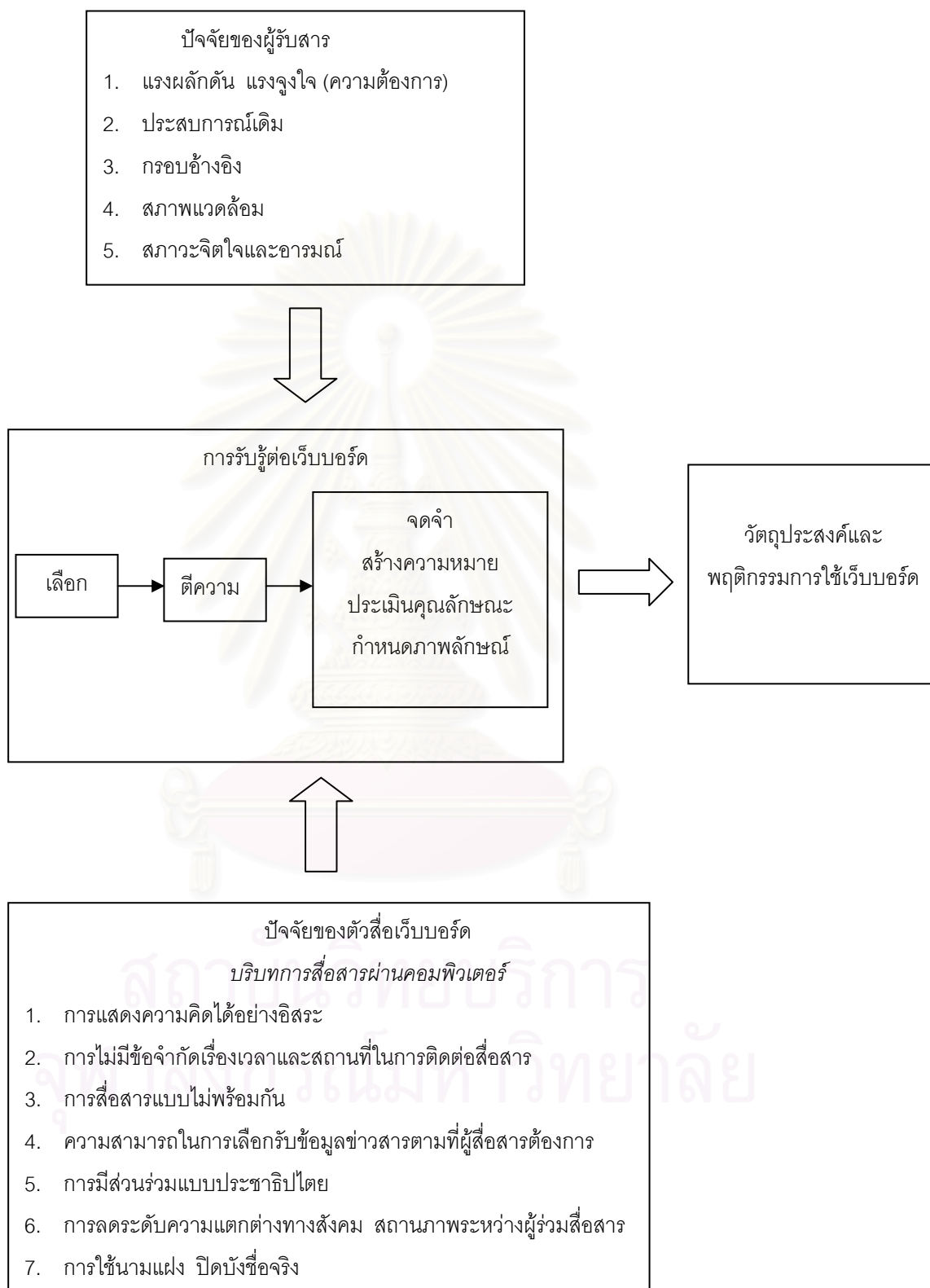
จากทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่ออธิบายเหตุผลในการใช้เว็บบอร์ดของแต่ละบุคคลว่าเว็บบอร์ดมีประโยชน์อย่างไร สามารถสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ได้หรือไม่ และอะไรเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใช้เลือกใช้เว็บบอร์ด และวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการรับรู้และพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ดออกเป็น 4 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่ 1) การตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลและข่าวสาร 2) การตอบสนองด้านการสื่อสาร 3) การใช้เว็บบอร์ดเพื่อคลายเครียด เช่น ติดตามปกิณกะบันเทิง คลายเหงา หลีกหนีจากชีวิตจริง ปลดปล่อย และ 4) การใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอย เช่น ใช้เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่สำหรับประชาสัมพันธ์ ร้องทุกข์ ประกาศ โฆษณาต่างๆ เป็นต้น

สมมติฐาน

1. วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด
2. วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด
3. การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework)



รูปภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

นิยามตัวแปร

เว็บบอร์ด	พื้นที่หนึ่งบนอินเทอร์เน็ตที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเข้าไปเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล แสดงความคิดเห็น ตั้งหรือตอบปัญหาต่างๆ ตามที่ผู้ใช้งานสนใจ อาจเป็นเรื่องราวเชิงวิชาการ เรื่องทั่วไป หรือเป็นเพียงการสนทนากับผู้อื่นที่เข้าไปเยี่ยมชมเว็บบอร์ด
การรับรู้ต่อเว็บบอร์ด	การมอง การให้ความหมาย การประเมินคุณลักษณะ การเห็นถึงปัญหาและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างต่อเว็บบอร์ด ข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด และผู้ใช้เว็บบอร์ด รวมทั้งการประเมินประสิทธิภาพของเว็บบอร์ดในการช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตย
วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด	จุดประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ดเพื่อสนองความต้องการด้านต่างๆ โดยในงานวิจัยชิ้นนี้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลและข่าวสาร 2) การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสาร 3) การใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลาย และ 4) การใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอย
พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด	การกระทำใดๆ ของผู้ใช้ผ่านเว็บบอร์ด ไม่ว่าจะเป็นการดูข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ข่าวสาร แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ฯลฯ ผ่านกระทำในเว็บบอร์ด
การสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย	การสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดของผู้ใช้เว็บบอร์ดที่สอดคล้องกับลักษณะการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1. เชื่อมั่นและให้ความสำคัญแก่ศักดิ์ศรีและความเสมอภาคของบุคคล 2. เคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น 3. เชื่อในหลักการแห่งเหตุผล 4. ใจกว้าง 5. ใช้สันติวิธีในการแก้ไขปัญหา 6. เชื่อมั่นในตนเอง 7. มีความรับผิดชอบ 8. มีมารยาท 9. มีน้ำใจ 10. จริงใจ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณลักษณะประชากริปไตยในการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ด ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) และวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดและพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือผู้ใช้เว็บบอร์ดในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยแต่ละวิธีมีดังต่อไปนี้

1. **การสำรวจ** เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องจำนวนประชากรซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้วิธีเปิดตารางสำเร็จ โดยใช้ตารางของ Taro Yamane² ซึ่งเมื่อจำนวนประชากรเท่ากับ ∞ ขนาดกลุ่มตัวอย่างก็จะมีประมาณ 400 คน เมื่อความเชื่อถือในการเลือกตัวอย่าง = 95% โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดได้ 5% ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
2. **การสัมภาษณ์** กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 25 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. **การสำรวจ** ผู้วิจัยได้สำรวจการรับรู้ของผู้ใช้ต่อเว็บบอร์ดและพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือ แบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถามปลายปิด แบบประเมินค่า rating scale และแบบประเมินค่า semantic differential scale ซึ่งมีคำถามที่วัดตัวแปรต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ใช้เว็บบอร์ด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้เว็บบอร์ด ได้แก่ ความถี่ในการใช้เว็บบอร์ด ประเภทเว็บบอร์ดที่ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ด และพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด ซึ่งในส่วนของพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด ผู้วิจัยได้อ้างอิงจากลักษณะการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย โดยแบ่งเป็น

ข้อ 1 – 3 ระบุถึงพฤติกรรมด้านการเชื่อมั่นและให้ความสำคัญแก่ศักดิ์ศรีและความเสมอภาคของบุคคล

ข้อ 4 – 6 ระบุถึงพฤติกรรมด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น

ข้อ 7 – 9 ระบุถึงพฤติกรรมด้านการเชื่อในหลักการแห่งเหตุผล

ข้อ 10 – 11 ระบุถึงพฤติกรรมด้านความใจกว้าง

² Taro Yamane. อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์. การวิจัยเชิงปฏิบัติ (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2542).

ข้อ 12 – 14 ระบุถึงพฤติกรรมด้านการใช้สันติวิธีในการแก้ไขปัญหา

ข้อ 15 – 16 ระบุถึงพฤติกรรมด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

ข้อ 17 – 18 ระบุถึงพฤติกรรมด้านการมีความรับผิดชอบ

ข้อ 19 – 20 ระบุถึงพฤติกรรมด้านการมีมารยาท

ข้อ 21 – 22 ระบุถึงพฤติกรรมด้านความมีน้ำใจ

ข้อ 23 – 24 ระบุถึงพฤติกรรมด้านความจริงใจ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ต่อเว็บไซต์ ได้แก่ การรับรู้ต่อความหมายของเว็บไซต์ การรับรู้ต่อคุณลักษณะของสื่อเว็บไซต์ ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ และผู้ใช้เว็บไซต์ การรับรู้ต่อปัญหา/อุปสรรคของเว็บไซต์ และความคาดหวังต่อเว็บไซต์

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. การทดสอบค่าความเที่ยงตรงแบบสอบถามนี้ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญทางด้านนิเทศศาสตร์ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือในการวิจัย ทั้งในแง่ความครบถ้วนด้านเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้
2. การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง แต่มีคุณลักษณะตรงตามลักษณะของกลุ่มประชากรที่ใช้จริงในการวิจัย คือ เป็นกลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายตรงตามที่ต้องการและมีความเหมาะสม หลังจากนั้นได้นำค่าที่ได้มาหาค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้โปรแกรม SPSS 11.5 ใช้วิธีการวัดความน่าเชื่อถือโดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbach

ผลการทดสอบ

ค่าความน่าเชื่อถือในส่วนของพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ที่สอดคล้องกับการสื่อสารอย่างเป็นทางการ

ด้านการเชื่อมั่นและให้ความสำคัญแก่ศักดิ์ศรีและความเสมอภาคของบุคคล =.6339

ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น =.8829

ด้านการเชื่อในหลักการแห่งเหตุผล =.6681

ด้านความใจกว้าง =.6006

ด้านการใช้สันติวิธีในการแก้ไขปัญหา =.8052

ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง =.9191

ด้านการมีความรับผิดชอบ =.6037

ด้านการมีมารยาท =.6543

ด้านความมีน้ำใจ =.6248

ด้านความจริงใจ = .6721

ค่าความน่าเชื่อถือที่ได้จากแบบสอบถามดังกล่าวถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และหลังจากทำการทดสอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ปรับปรุงคำถามบางส่วนของเนื้อหาให้สมบูรณ์มากขึ้น

2. **การสัมภาษณ์** ใช้คำถามสัมภาษณ์แบบ Non – structure Interview Guideline โดยมีแนวคำถามเช่นเดียวกับแบบสอบถามในการสำรวจ รวมถึงการประเมินศักยภาพของเว็บบอร์ดในการช่วยบรรเทาโลงสังคมประชาธิปไตย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. **การสำรวจ** ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้เว็บบอร์ดในหลายกลุ่มซึ่งมีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ รวมทั้งประเภทเว็บบอร์ดที่ใช้ โดยใช้แบบสอบถามกระดาษและส่งตัวอย่างแบบบังเอิญแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) ได้กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้เว็บบอร์ดทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

2. **การสัมภาษณ์** ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากผู้ใช้เว็บบอร์ด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอาสาสมัคร ได้กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้เว็บบอร์ดทั้งสิ้น 25 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. **การสำรวจ** โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกได้ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนา ใช้สถิติร้อยละและค่าเฉลี่ยเพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ความถี่ในการใช้เว็บบอร์ด ประเภทเว็บบอร์ดที่ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ด พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด การรับรู้ความหมายของเว็บบอร์ด การรับรู้ต่อคุณลักษณะของสื่อเว็บบอร์ด ข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด และผู้ใช้เว็บบอร์ด การรับรู้ต่อปัญหา/อุปสรรคของเว็บบอร์ด และความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด
- สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติ ANOVA ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุและระดับการศึกษาที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ด การรับรู้ต่อเว็บบอร์ด และ พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด
- การหาความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดและการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด โดยใช้สถิติ ANOVA
- การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ Pearson r Correlation Coefficient ระหว่างการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

2. **การสัมภาษณ์** การวิเคราะห์จะเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่

- วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด
- การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดของผู้ใช้
- การประเมินศักยภาพของเว็บบอร์ดในการช่วยบรรเทาโลงสังคมประชาธิปไตย
- พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้
- ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อเว็บบอร์ด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณลักษณะประชากรไทยในการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด ประกอบด้วยคำถามปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 48 และเพศหญิง ร้อยละ 52 (ดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	192	48.0
หญิง	208	52.0
รวม	400	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างครั้งหนึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 16-25 ปี (ร้อยละ 47.5) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 16 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 1 อย่างไรก็ตามไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่อายุ 46 ปีขึ้นไป (ดูตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 16 ปี	4	1.0
16 - 25 ปี	190	47.5
26 - 35 ปี	202	50.5
36 - 45 ปี	4	1.0
46 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม	400	100.0

3. การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 69) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 20) ระดับอนุปริญญา / ปวส. (ร้อยละ 9.8) และระดับมัธยมปลาย / ปวช. หรือต่ำกว่า (ร้อยละ 1.3) และไม่มีกลุ่มตัวอย่างคนใดที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก (ดูตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมปลาย / ปวช. หรือต่ำกว่า	5	1.3
อนุปริญญา / ปวส.	39	9.8
ปริญญาตรี	276	69.0
ปริญญาโท	80	20.0
ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	400	100.0

4. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 36.5) ตามด้วย นักเรียน นิสิต / นักศึกษา (ร้อยละ 29) รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 21.8) กิจการส่วนตัว (ร้อยละ 7) ว่างาน / ไม่ได้ทำงาน หรือแม่บ้าน (ร้อยละ 5) และอาชีพอิสระ (ร้อยละ 0.8) (ดูตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้างเอกชน	146	36.5
นักเรียน นิสิต / นักศึกษา	116	29.0
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	87	21.8
กิจการส่วนตัว	28	7.0
ว่างงาน / ไม่ได้ทำงาน หรือแม่บ้าน	20	5.0
งานอิสระ	3	0.8
รวม	400	100.0

พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

1. ความถี่ในการใช้เว็บบอร์ด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เว็บบอร์ดเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 42.5) รองลงมา ได้แก่ เฉลี่ย 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 29.5) เฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 17.5) และ เฉลี่ยมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 10.5) ตามลำดับ (ดูตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่การใช้เว็บบอร์ด

ความถี่ / สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
เฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้ง	70	17.5
เฉลี่ย 1 – 2 ครั้ง	170	42.5
เฉลี่ย 3 – 5 ครั้ง	118	29.5
เฉลี่ยมากกว่า 5 ครั้ง	42	10.5
รวม	400	100.0

2. ประเภทเว็บบอร์ดที่ใช้

ในส่วนของประเภทเว็บบอร์ดนั้น กลุ่มตัวอย่างถึงร้อยละ 94.3 ใช้เว็บบอร์ดที่เป็นส่วนหนึ่งของเว็บท่า มีประเด็นแยกย่อยตามความสนใจ รองลงมา ได้แก่ เว็บบอร์ดเฉพาะกลุ่มคนรู้จัก (ร้อยละ 83) และเว็บบอร์ดของสื่อมวลชน (ร้อยละ 71) โดยมีการใช้เว็บบอร์ดสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องเพศน้อยที่สุด (ร้อยละ 23.5) (ดูตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 แสดงประเภทเว็บบอร์ดที่กลุ่มตัวอย่างใช้

ประเภทเว็บบอร์ดที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ*
เว็บบอร์ดที่เป็นส่วนหนึ่งของเว็บท่า ³ มีหัวข้อแยกตามประเด็นความสนใจ	377	94.3
เว็บบอร์ดเฉพาะกลุ่มคนรู้จัก	332	83.0
เว็บบอร์ดข่าวสารของสื่อมวลชน	284	71.0
เว็บบอร์ดสำหรับวิพากษ์วิจารณ์ / นินทาผู้อื่น	271	67.8
เว็บบอร์ดเรื่องเฉพาะด้าน	262	65.5
เว็บบอร์ดสำหรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสังคม การเมือง เศรษฐกิจ	233	58.3
เว็บบอร์ดที่ไม่มีเกณฑ์ชัดเจนเรื่องการใช้ภาษาและการเสนอข้อมูล ใช้คำหยาบคายหรือก้าวร้าวในการแสดงความคิดเห็นได้	97	24.3
เว็บบอร์ดสำหรับแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องเพศโดยเฉพาะ	94	23.5

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่าง 1 คนอาจใช้เว็บบอร์ดมากกว่า 1 ประเภท

³ เว็บท่า หรือ Portal Website คือ เว็บที่มีการรวบรวมเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาต่างๆ มาจากหลายแหล่ง เพื่อให้ผู้ใช้ได้เลือกเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ตามความต้องการ

*ร้อยละจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน

3. วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด

กลุ่มตัวอย่างใช้เว็บบอร์ดโดยมีวัตถุประสงค์ด้านการแสวงหาข้อมูลข่าวสารสูงสุด ได้แก่ การติดตามข่าวสาร เหตุการณ์ สถานการณ์ปัจจุบัน และเพิ่มพูนความรู้ สารต่างๆ รongลงมา คือ วัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารกับผู้อื่น ได้แก่ เพื่อพูดคุย สนทนาเรื่องราวชีวิตประจำวัน เพื่อติดต่อกับเพื่อน /คนรู้จัก และวัตถุประสงค์เพื่อการผ่อนคลาย ได้แก่ ติดตามปณิณกะบันเทิง คลายเหงา ฆ่าเวลา หลีกหนีความกดดัน ปลดปล่อยความเครียด ความทุกข์ ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ดสำหรับประโยชน์นี้ใช้สอยด้านอื่นๆ เช่น เพื่อแจ้งเบาะแส เพื่อโฆษณา น้อยที่สุด (ดูตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 แสดงวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดของกลุ่มตัวอย่าง

วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ความหมาย
ติดตามข่าวสาร เหตุการณ์ สถานการณ์ปัจจุบัน	400	3.76	0.75	สูง
เพิ่มพูนความรู้ สารต่างๆ	400	3.55	0.81	สูง
พูดคุย สนทนาเรื่องราวชีวิตประจำวัน	400	3.42	1.12	สูง
ให้ทันสมัย ไม่ตกยุค	400	3.33	1.15	ปานกลาง
ติดต่อกับเพื่อน / คนรู้จัก	400	3.14	1.30	ปานกลาง
ติดตามปณิณกะบันเทิง	400	3.13	0.97	ปานกลาง
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้เว็บบอร์ด	400	3.10	1.21	ปานกลาง
คลายเหงา	400	3.03	0.96	ปานกลาง
ฆ่าเวลา	400	2.85	0.94	ปานกลาง
สำรวจกระแส/สาธารณมติของผู้ใช้เว็บบอร์ด	400	2.83	1.32	ปานกลาง
หลีกหนีความกดดัน ปลดปล่อยความเครียด ความทุกข์	400	2.76	1.12	ปานกลาง
แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องต่างๆ	400	2.49	0.99	ต่ำ
โฆษณา ซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า	400	2.47	1.20	ต่ำ
หาเพื่อน หาคู่	400	2.34	1.33	ต่ำ

4. พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์

สำหรับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ ผู้วิจัยแบ่งพฤติกรรมการใช้ออกเป็น 10 ด้านตามลักษณะการสื่อสาร อย่างเป็นประชาธิปไตย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองว่ามีพฤติกรรมประชาธิปไตยอยู่ใน ระดับสูงทุกด้าน โดยมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยด้านความจริงใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การเชื่อในหลักการแห่งเหตุผล (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมด้านความมีน้ำใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.52) อย่างไรก็ตามใน พฤติกรรมด้านการเชื่อมั่นและให้ความสำคัญแก่ศักดิ์ศรีและความเสมอภาคของบุคคล ซึ่งหมายถึงการให้เกียรติ และไม่ดูถูกความสามารถหรือความคิดเห็นของผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อ เปรียบเทียบกับพฤติกรรมด้านอื่น (ดูตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 แสดงพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ตามลักษณะการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ความหมาย
1. จริงใจ	400	4.33	0.69	สูงมาก
2. มีความรับผิดชอบ	400	3.82	0.64	สูง
3. เชื่อในหลักการแห่งเหตุผล	400	3.78	0.72	สูง
4. เคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น	400	3.75	0.81	สูง
5. ใช้สันติวิธีแก้ไขปัญหา	400	3.75	0.81	สูง
6. เชื่อมั่นในตนเอง	400	3.73	0.74	สูง
7. ใจกว้าง	400	3.68	0.75	สูง
8. เชื่อมั่นและให้ความสำคัญแก่ศักดิ์ศรีและความเสมอภาค ของบุคคล	400	3.65	0.62	สูง
9. มีมารยาท	400	3.62	0.82	สูง
10. มีน้ำใจ	400	3.52	0.54	สูง
รวม	400	3.76	0.47	สูง

การรับรู้ต่อเว็บไซต์

1. ความหมายของเว็บไซต์

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความหมายของเว็บไซต์ในแง่บวกมากกว่าแง่ลบ โดยมีการรับรู้ต่อเว็บไซต์ในฐานะเป็นพื้นที่สำหรับสื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน ข่าวสารต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) พื้นที่สำหรับรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บไซต์ สำนวจสาธารณมติ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ที่เว็บไซต์เป็นพื้นที่มีว่สุ่ม นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้งน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.97) (ดูตารางที่ 9)

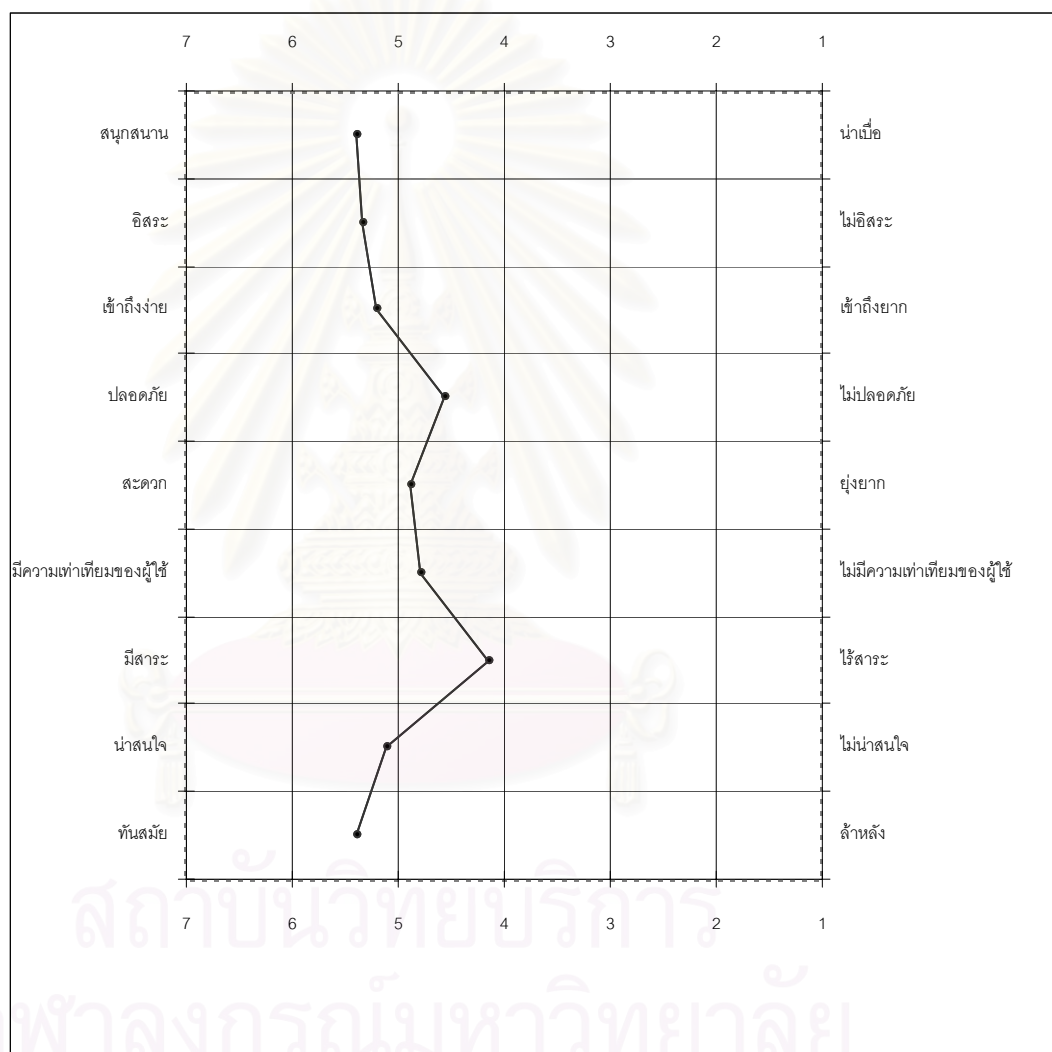
ตารางที่ 9 แสดงการให้ความหมายเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ความหมายของเว็บไซต์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ความหมาย
พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก	400	4.35	0.89	สูงมาก
พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน ข่าวสารต่างๆ	400	4.06	0.87	สูง
ช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์	400	3.75	1.18	สูง
พื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บไซต์ สำนวจสาธารณมติ	400	3.73	0.78	สูง
พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล	400	3.71	0.64	สูง
พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้า	400	3.54	1.27	สูง
พื้นที่แสวงหาผลประโยชน์	400	3.50	0.85	สูง
พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์	400	3.46	1.08	สูง
พื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จัก	400	3.39	0.89	ปานกลาง
พื้นที่มีว่สุ่ม นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง	400	2.97	1.19	ปานกลาง

2. คุณลักษณะของสื่อเว็บบอร์ด

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของเว็บบอร์ดว่าเป็นสื่อที่มีความสนุกสนานและความทันสมัยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.39) รองลงมา ได้แก่ เป็นสื่อที่มีความอิสระ (ค่าเฉลี่ย 5.34) และเข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 5.21) ตามลำดับ ส่วน 3 อันดับสุดท้ายที่กลุ่มตัวอย่างมีรับรู้ต่อคุณลักษณะของเว็บบอร์ดต่ำที่สุด คือ ความมีสาระ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.57) และการสร้างความเท่าเทียมของผู้ใช้ (4.80) อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของเว็บบอร์ดค่อนข้างไปทางบวก (ดูรูปภาพที่ 2)

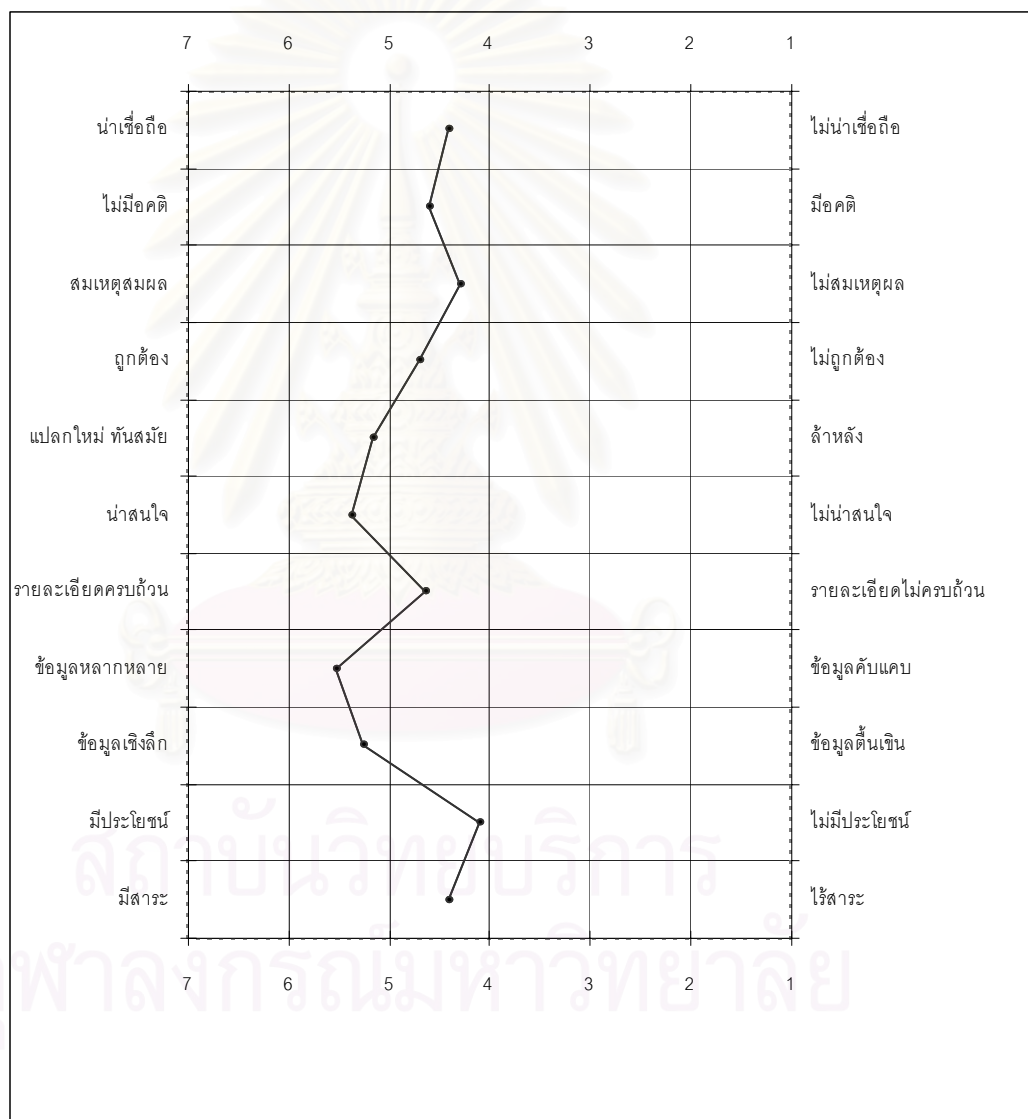
รูปภาพที่ 2 แสดงคุณลักษณะของเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง



3. คุณลักษณะของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดว่าเป็นข้อมูลที่มีความหลากหลายสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.54) รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 5.37) และเป็นข้อมูลเชิงลึก (ค่าเฉลี่ย 5.26) ตามลำดับ โดย 3 อันดับสุดท้ายที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อคุณลักษณะของข้อมูลในเว็บบอร์ดต่ำที่สุด คือ ความมีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความสมเหตุสมผล (ค่าเฉลี่ย 4.30) และความมีสาระ (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของข้อมูล ข่าวสารในเว็บบอร์ดปานกลางค่อนข้างน้อยไปทางบวก (ดูรูปภาพที่ 3)

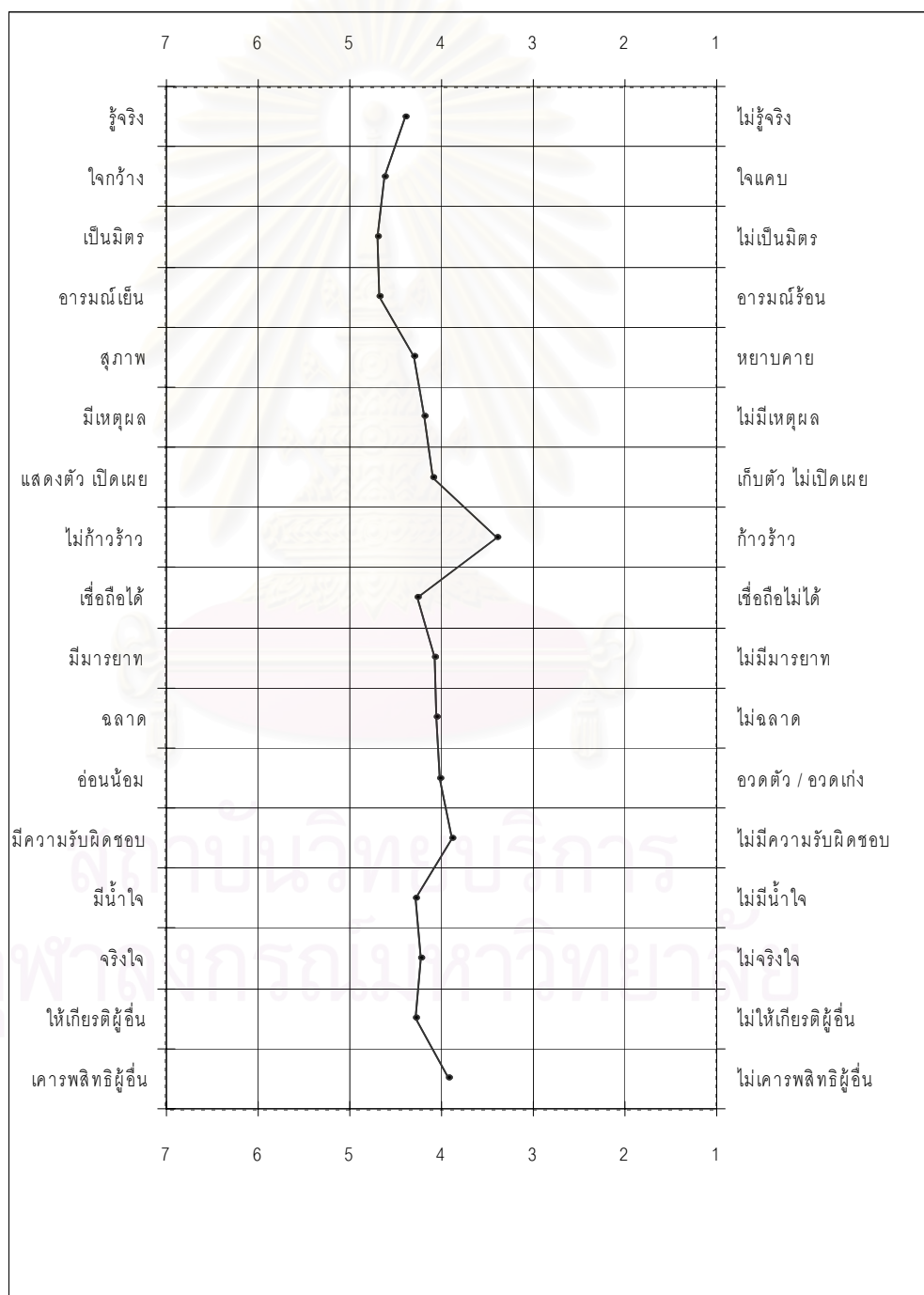
รูปภาพที่ 3 แสดงคุณลักษณะของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง



4. คุณลักษณะของผู้ใช้เว็บไซต์

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บไซต์ทุกด้านระดับปานกลาง โดยรับรู้ในด้านความเป็นมิตรสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา ได้แก่ ด้านอารมณ์เย็น (ค่าเฉลี่ย 4.67) และใจกว้าง (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ โดย 3 อันดับสุดท้ายที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บไซต์ต่ำที่สุด คือ ความไม่ก้าวร้าว (ค่าเฉลี่ย 3.39) ความมีความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการเคารพสิทธิของผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92) (ดูรูปภาพที่ 4)

รูปภาพที่ 4 แสดงคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บไซต์ตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง



5. ปัญหา / อุปสรรคของเว็บบอร์ด

กลุ่มตัวอย่างคิดว่ากรณีที่เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ที่ไม่มีกฎหมายบังคับเป็นปัญหามากที่สุดในด้านตัวสื่อเว็บบอร์ด (ค่าเฉลี่ย 3.07) โฆษณาแฝงเป็นปัญหามากที่สุดในด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด (ค่าเฉลี่ย 3.47) และการที่ผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อตักตวงความรู้มากกว่าถ่ายทอดความรู้เป็นปัญหาด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาด้านข้อมูลเป็นการโฆษณาแฝงที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.47) (ดูตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 แสดงปัญหา/อุปสรรคของเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัญหา / อุปสรรคของเว็บบอร์ด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ความหมาย
<u>ด้านตัวสื่อเว็บบอร์ด</u>				
เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ที่ควบคุมยาก	400	3.07	0.95	ปานกลาง
เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ที่ไม่มีกฎหมายบังคับ	400	3.01	1.10	ปานกลาง
<u>ด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด</u>				
ข้อมูลเป็นการโฆษณาแฝง	400	3.47 (1)	0.64	สูง
ข้อมูลมือคดตี ไม่เป็นกลาง	400	3.26 (3)	0.68	ปานกลาง
ข้อมูลมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	400	3.24 (5)	0.97	ปานกลาง
ข้อมูลมีเนื้อหาไม่เหมาะสม	400	3.15	0.62	ปานกลาง
ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเรื่องซุบซิบนินทา วิวาทะวิจารณ์ เสียชื่อเสียงผู้อื่น	400	3.11	0.54	ปานกลาง
ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ	400	3.00	0.66	ปานกลาง
ข้อมูลไม่มีประโยชน์ ไร้สาระ	400	2.84	0.85	ปานกลาง
<u>ด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด</u>				
ผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อตักตวงความรู้มากกว่าถ่ายทอดความรู้	400	3.31 (2)	0.97	ปานกลาง
ผู้ใช้เว็บบอร์ดไม่จริงจัง	400	3.25 (4)	0.88	ปานกลาง
ผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อความสะใจ ระบายอารมณ์	400	3.16	0.68	ปานกลาง
มี"ตัวป่วน"	400	3.15	1.02	ปานกลาง
ผู้ตั้งกระทู้ขึ้นมาเพื่อให้เกิดความขัดแย้ง	400	3.14	1.04	ปานกลาง
ผู้ใช้เว็บบอร์ดละเมิดสิทธิผู้อื่น	400	3.03	0.57	ปานกลาง
ผู้ใช้คำไม่สุภาพในเว็บบอร์ด	400	3.01	0.86	ปานกลาง

6. ความคาดหวังต่อเว็บไซต์

กลุ่มตัวอย่างมีการคาดหวังต่อเว็บไซต์ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีความคาดหวังต่อตัวสื่อให้เว็บไซต์เป็นแหล่งข้อมูลต้องห้าม ขาววงในที่ทำไม่ได้ในสื่ออื่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.93) คาดหวังต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ให้มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีการอ้างอิงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) และคาดหวังต่อผู้ใช้เว็บไซต์ให้ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) (ดูตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 แสดงความคาดหวังต่อเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง

ความคาดหวังต่อเว็บไซต์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ความหมาย
<u>ต่อตัวสื่อเว็บไซต์</u>				
แหล่งข้อมูลต้องห้าม ขาววงในที่ทำไม่ได้ในสื่ออื่น	400	3.93 (3)	0.99	สูง
แหล่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	400	3.86 (5)	0.85	สูง
พื้นที่แสดงเสรีภาพทางความคิดที่ไม่ถูกปิดกั้น	400	3.78	0.85	สูง
พื้นที่ขอความคิดเห็น คำเสนอแนะที่หลากหลายและมีประโยชน์	400	3.65	0.88	สูง
ช่องทางเลือกสำหรับร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสให้รัฐบาลหรือสาธารณชนได้รับรู้	400	3.56	0.96	สูง
พื้นที่สาธารณะเพื่อสร้างพลังทางสังคม	400	3.46	0.89	สูง
แหล่งพบปะสังสรรค์	400	3.31	0.78	ปานกลาง
พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้าที่มีประสิทธิภาพ	400	3.10	0.99	ปานกลาง
<u>ต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์</u>				
ข้อมูลน่าเชื่อถือ อ้างอิงที่มา	400	4.05 (1)	0.67	สูง
ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์	400	3.86	0.78	สูง
ข้อมูลมีรายละเอียดข้อมูลครบถ้วน	400	3.49	0.83	สูง
ไม่มีโฆษณาแฝงในเว็บไซต์	400	3.11	0.91	ปานกลาง
ข้อมูลเป็นกลาง ไม่มีอคติ	400	3.10	0.90	ปานกลาง
<u>ต่อผู้ใช้เว็บไซต์</u>				
ผู้ใช้เว็บไซต์ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	400	4.05 (1)	0.95	สูง
ผู้ใช้เว็บไซต์มีความรับผิดชอบ	400	3.91 (4)	0.87	สูง
ไม่มีผู้ใช้ประเภท"ตัวป่วน"	400	3.78	0.94	สูง
ผู้ใช้เว็บไซต์คอยเกิดประโยชน์ มีสาระ	400	3.64	0.91	สูง
ผู้ใช้เว็บไซต์ให้เหตุผลมากกว่าอารมณ์	400	3.56	1.01	สูง
ผู้ใช้เว็บไซต์ใช้คำสุภาพ	400	3.39	0.73	ปานกลาง
ผู้ใช้เว็บไซต์มีความรู้ ความสามารถ	400	3.27	0.95	ปานกลาง
ผู้ใช้เว็บไซต์เพื่อถ่ายทอดความรู้มากกว่าตักตวง	400	3.11	1.11	ปานกลาง

ลักษณะประชากรที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด

ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรกับวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด โดยอาศัยลักษณะประชากรด้านอายุและการศึกษาเป็นตัวแปรในการเปรียบเทียบ

1. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 16-25 ปีมีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร และด้านการผ่อนคลายมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26 - 35 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 16 ปีมีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อหาเพื่อน หาคู่มากกว่ากลุ่มอายุอื่น (ดูตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด

วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความต่างที่พบ
	ต่ำกว่า 16 ปี (1)	16 - 25 ปี (2)	26 - 35 ปี (3)	36-45 ปี (4)		
1. พูดคุย สนทนาเรื่องราวชีวิตประจำวัน	3.75	3.68	3.18	3.25	7.07**	2>3
2. หาเพื่อน หาคู่	3.50	3.01	1.66	3.25	46.75**	1,2 >3
3.ติดตามข่าวสาร เหตุการณ์ สถานการณ์ปัจจุบัน	4.00	3.66	3.85	4.00	2.47	ไม่พบ
4. เพิ่มพูนความรู้ สารต่างๆ	3.75	3.55	3.53	4.00	0.51	ไม่พบ
5. ติดตามปฏิกิริยาบันเทิง	3.75	3.20	3.04	4.00	2.53	ไม่พบ
6. คลายเหงา	3.25	3.32	2.75	3.00	12.44**	2>3
7. หลีกหนีความกดดัน ปลดปล่อยความเครียด ความทุกข์	2.75	3.02	2.52	2.25	7.02**	2>3
8. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้เว็บบอร์ด	2.75	3.19	3.04	2.00	1.73	ไม่พบ
9. ติดต่อกับเพื่อน / คนรู้จัก	3.75	3.48	2.80	4.00	10.68**	2>3
10. แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์	2.50	2.63	2.36	3.00	2.81	ไม่พบ
11. สสำรวจกระแส/สาธารณมติของผู้ใช้เว็บบอร์ด	3.50	2.70	2.91	4.00	2.22	ไม่พบ
12. ให้ทันสมัย ไม่ตกยุค	3.75	3.56	3.10	4.00	5.97**	2>3
13. ฆ่าเวลา	3.50	2.82	2.84	4.00	2.73	ไม่พบ
14. โฆษณา ซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า	3.00	2.90	2.04	3.00	19.15**	2>3

Df.=3 P<0.01**

2. การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีของ Scheffe พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับ ปวส. มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร การคลายเครียด และการโฆษณา ขยายของมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการแสวงหาข่าวสาร ข้อมูลมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อใช้เวลามากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่นด้วย (ดูตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด

วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความต่างที่พบ
	ม. ปลาย ปวช. หรือ ต่ำกว่า (1)	อนุปริญญา / ปวส (2)	ป. ตรี (3)	ป.โท (4)		
1. พุดคุย สนทนาเรื่องราวชีวิตประจำวัน	3.80	3.74	3.45	3.15	2.93	ไม่พบ
2. หาเพื่อน หาคู่	3.60	3.23	2.37	1.70	14.80**	1,2,3>4 2>3
3.ติดตามข่าวสาร เหตุการณ์ สถานการณ์ ปัจจุบัน	3.80	3.44	3.72	4.08	7.81**	4>2,3
4. เพิ่มพูนความรู้ สารต่างๆ	3.60	3.46	3.45	3.93	7.62**	4>2,3
5. ติดตามปิกนิกะบันเทิง	3.60	3.41	2.89	3.79	21.87**	4>2,3
6. คลายเหงา	3.40	3.79	2.89	3.11	11.39**	2>3,4
7. หลีกหนีความกดดัน ปลดปล่อยความเครียด ความทุกข์	3.00	3.67	2.62	2.76	10.54**	2>3,4
8. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้เว็บบอร์ด	3.00	4.08	2.82	3.63	21.18**	2,4>3
9. ติดต่อกับเพื่อน / คนรู้จัก	3.80	3.41	3.33	2.35	13.89**	2,3>4
10. แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์	2.60	2.90	2.47	2.36	2.73	ไม่พบ
11.สำรวจกระแส / สาธารณมติของผู้ใช้เว็บบอร์ด	3.20	2.87	2.43	4.14	45.84**	4>2,3
12. ให้ทันสมัย ไม่ตกยุค	3.80	4.03	3.08	3.84	16.02**	2,4>3
13. ฆ่าเวลา	3.20	2.62	2.70	3.44	15.12**	4>2,3
14. โฆษณา ซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า	3.20	3.23	2.38	2.36	6.75**	2>3,4

Df.=3 P<0.01**

ลักษณะประชากรที่สัมพันธ์กับการรับรู้ต่อเว็บไซต์

ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรกับการรับรู้ต่อเว็บไซต์ ได้แก่ 1) การนิยามเว็บไซต์ 2) การให้ลักษณะต่อสื่อเว็บไซต์ ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ ผู้ใช้เว็บไซต์ 3) ปัญหา/อุปสรรคของเว็บไซต์ และ 4) ความคาดหวังต่อเว็บไซต์ โดยในการศึกษาความสัมพันธ์จะใช้ลักษณะประชากร ได้แก่ อายุและการศึกษาเป็นตัวแปรในการเปรียบเทียบ

การนิยามเว็บไซต์

1. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีการให้ความหมายเว็บไซต์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปีรับรู้ต่อเว็บไซต์ว่าเป็นแหล่งข้อมูล ได้แก่ พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน ข่าวสารต่างๆ และพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บไซต์หรือสำรวจสาธารณมติมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ในขณะที่กลุ่มอายุ 16-25 ปี และกลุ่มอายุ 26-35 ปี มีการรับรู้ต่อเว็บไซต์ค่อนข้างในแง่ลบ คือ กลุ่มอายุ 16-25 ปี รับรู้ต่อเว็บไซต์ว่าเป็นพื้นที่แสวงหาผลประโยชน์ และกลุ่มอายุ 26-35 ปีรับรู้ต่อเว็บไซต์ว่าเป็นพื้นที่มีวุ่น นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้งสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น (ดูตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการนิยามเว็บไซต์

ความหมายของเว็บไซต์	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความต่างที่พบ
	ต่ำกว่า 16 ปี (1)	16-25 ปี (2)	26-35 ปี (3)	36-45 ปี (4)		
1. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล	3.75	3.74	3.68	4.00	0.55	ไม่พบ
2. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก	4.50	4.52	4.17	5.00	5.87**	2>3
3. พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน ข่าวสารต่างๆ	4.00	4.31	3.80	5.00	14.10**	2,4>3
4. พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้า	3.50	3.52	3.60	2.00	2.16	ไม่พบ
5. พื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จัก	3.75	3.39	3.37	4.00	0.88	ไม่พบ
6. ช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์	4.00	3.60	3.87	5.00	3.30	ไม่พบ
7. พื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บไซต์สำรวจสาธารณมติ	4.00	3.68	3.76	5.00	4.19**	4>2,3
8. พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์	4.00	3.59	3.32	4.00	2.73	ไม่พบ
9. พื้นที่มีวุ่น นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง	3.25	2.77	3.15	3.00	3.47*	3>2
10. พื้นที่แสวงหาผลประโยชน์	3.75	3.65	3.34	4.00	5.12**	2>3

Df.=3 P<0.05*, P<0.01**

2. การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีการให้ความหมายเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น ได้แก่ รับรู้ต่อการเป็นพื้นที่สื่อสารโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล เป็นช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแสร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด/สำรวจสาธารณสมบัติ อย่างไรก็ตามกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาโทมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดว่าเป็นพื้นที่มีวามสุมนินทา สร้างความขัดแย้งและพื้นที่แสวงหาผลประโยชน์มากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่นอีกด้วย (ดูตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการนิยามเว็บบอร์ด

ความหมายของเว็บบอร์ด	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความต่างที่พบ
	ม. ปลาย / ปวช. หรือต่ำกว่า (1)	อนุปริญญา / ปวส (2)	ป.ตรี (3)	ป.โท (4)		
1. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล	3.80	3.77	3.64	3.90	3.49*	4>3
2. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก	4.60	4.79	4.16	4.76	14.87**	2,4>3
3. พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบันข่าวสารต่างๆ	4.20	4.41	3.98	4.14	3.18*	2>3
4. พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้า	3.60	4.15	3.35	3.90	7.60**	2,4>3
5. พื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จัก	3.60	3.00	3.58	2.91	15.91**	3>2,4
6. ช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสารแจ้งเบาะแสร้องเรียน ร้องทุกข์	3.80	3.56	3.53	4.60	19.76**	4>2,3
7. พื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด สำรวจสาธารณสมบัติ	3.80	3.26	3.71	4.06	10.55**	4>3>2
8. พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์	4.00	4.00	3.26	3.86	11.36**	2,4>3
9. พื้นที่มีวามสุมนินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง	3.00	2.74	2.84	3.50	7.11**	4>2,3
10. พื้นที่แสวงหาผลประโยชน์	3.80	3.69	3.36	3.88	9.14**	4>3

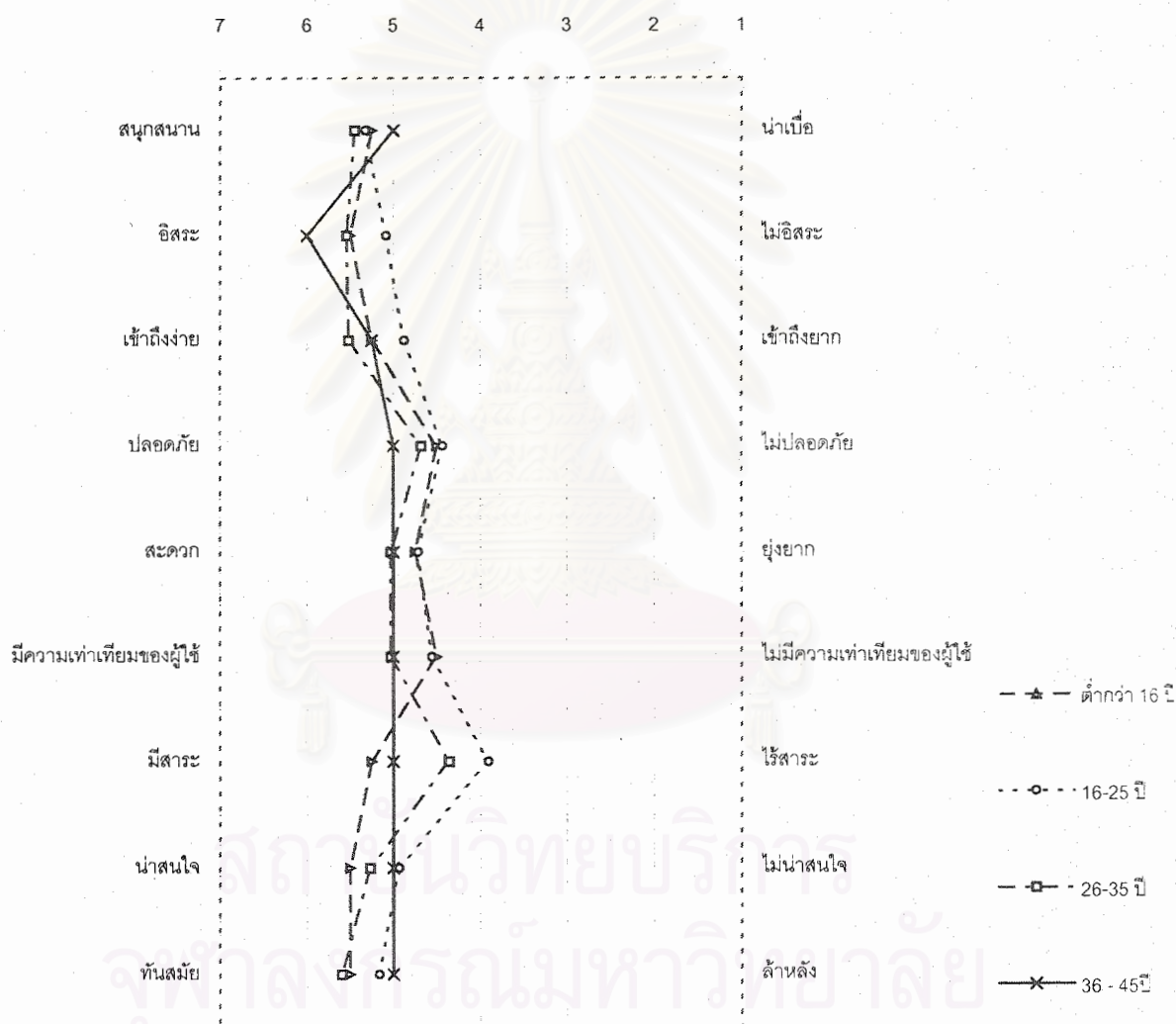
Df.=3 P<0.05*, P<0.01**

การประเมินคุณลักษณะสื่อเว็บบอร์ด

1. อายุ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณลักษณะของสื่อเว็บบอร์ดในกลุ่มที่อายุต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุ 36-45 ปีมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของเว็บบอร์ดในด้านความอิสระ ความปลอดภัย ความสะดวก และการมีความเท่าเทียมของผู้ใช้ในด้านบวกมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ในขณะที่กลุ่มอายุ 16-25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณลักษณะโดยรวมของสื่อเว็บบอร์ดในด้านลบมากกว่ากลุ่มอายุอื่น (ดูรูปภาพที่ 5)

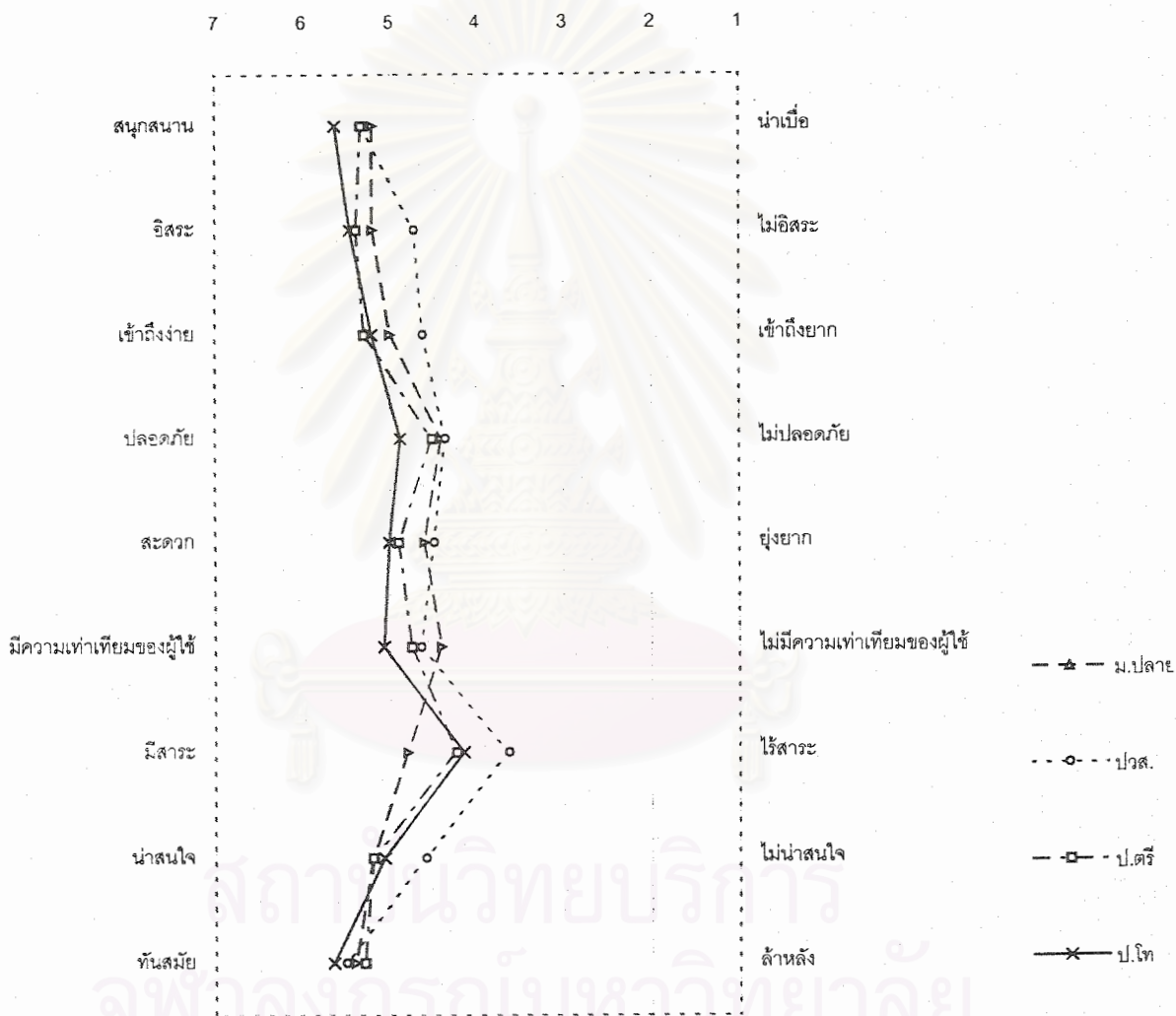
รูปภาพที่ 5 แสดงคุณลักษณะของสื่อเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามอายุ



2. การศึกษา

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณลักษณะของสื่อเว็บบอร์ดในกลุ่มที่ระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะโดยรวมของเว็บบอร์ดในด้านบวกมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น ในขณะที่กลุ่มการศึกษาระดับ ปวส. รับรู้ต่อคุณลักษณะสื่อในด้านลบมากกว่ากลุ่มอื่น (ดูรูปภาพที่ 6)

รูปภาพที่ 6 แสดงคุณลักษณะของสื่อเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามการศึกษา

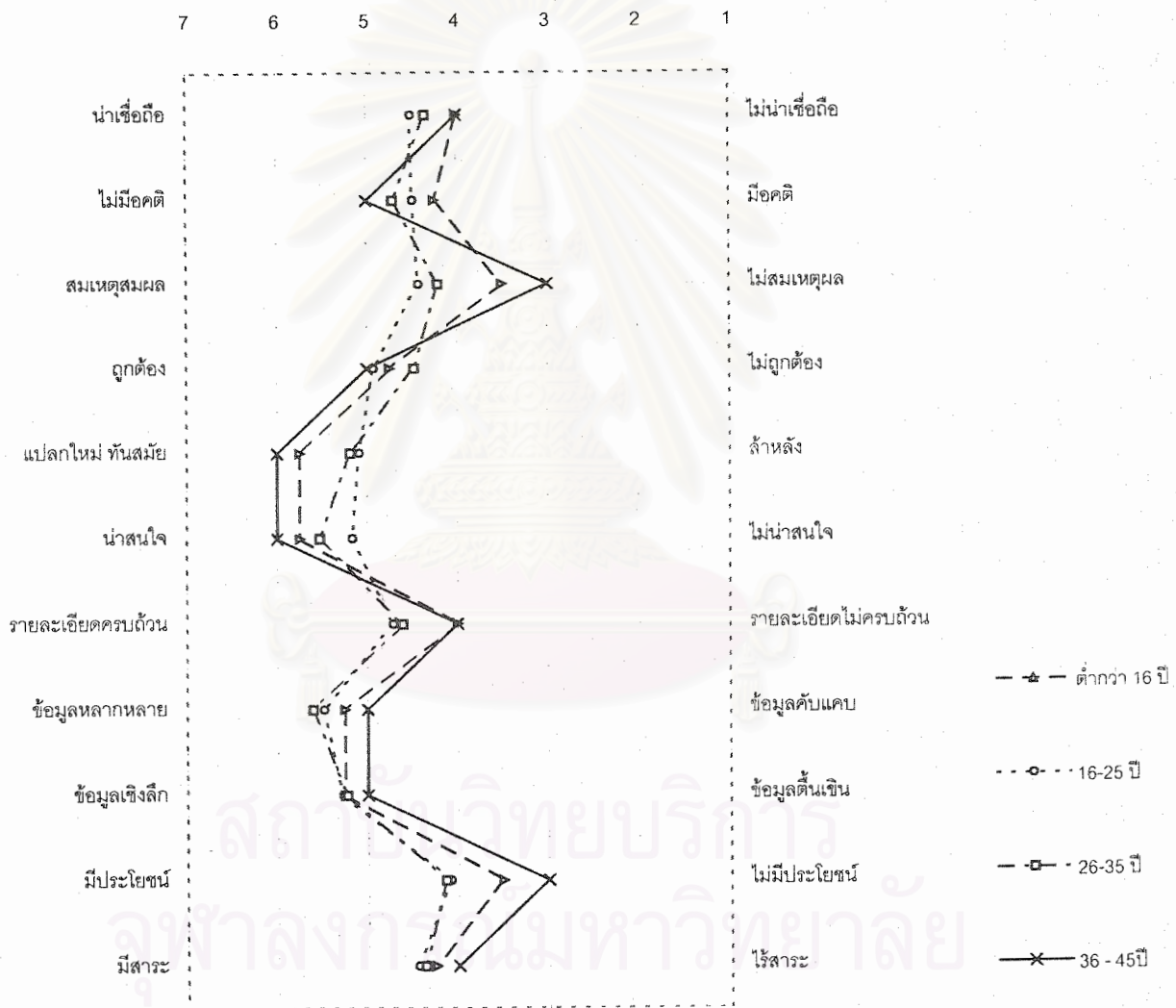


การประเมินคุณลักษณะข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด

1. อายุ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณลักษณะของข้อมูลในเว็บบอร์ดในกลุ่มอายุที่ต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุ 36-45 ปีมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของข้อมูลในด้านลบมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ยกเว้นคุณลักษณะข้อมูลในด้านความถูกต้อง ความแปลกใหม่ ทันสมัยและความน่าสนใจที่กลุ่มอายุ 36-45 ปี มีการรับรู้ในด้านบวกมากกว่ากลุ่มอายุอื่น (ดูรูปภาพที่ 7)

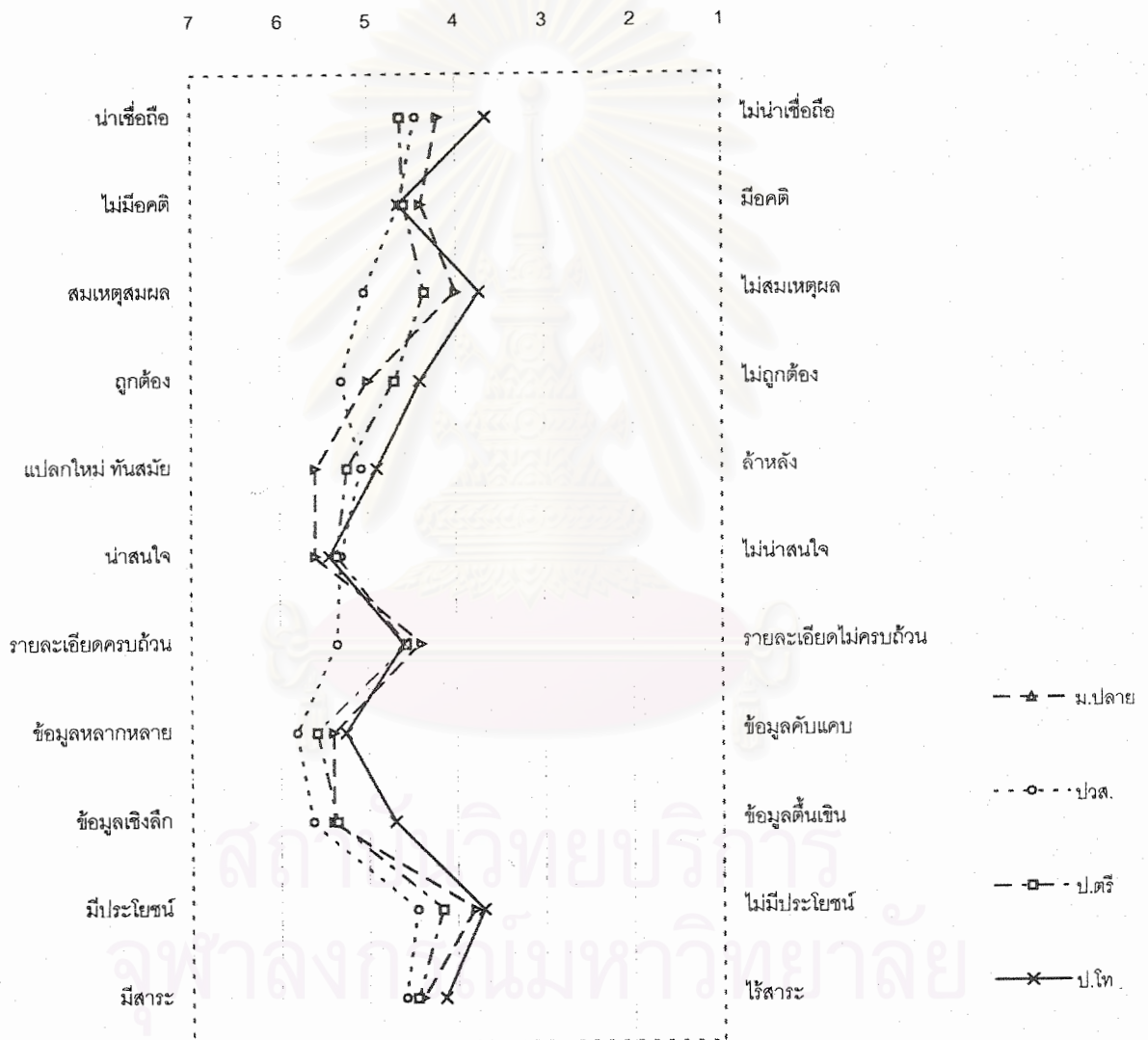
รูปภาพที่ 7 แสดงคุณลักษณะของข้อมูล ข่าวสารในเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามอายุ



2. การศึกษา

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณลักษณะของข้อมูลในเว็บบอร์ดในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาโทมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของข้อมูลในด้านลบมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น ในขณะที่กลุ่มการศึกษาระดับ ปวส. รับรู้ต่อคุณลักษณะของข้อมูลในเว็บบอร์ดด้านบวกมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น (ดูรูปภาพที่ 8)

รูปภาพที่ 8 แสดงคุณลักษณะของข้อมูล ข่าวสารในเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามการศึกษา

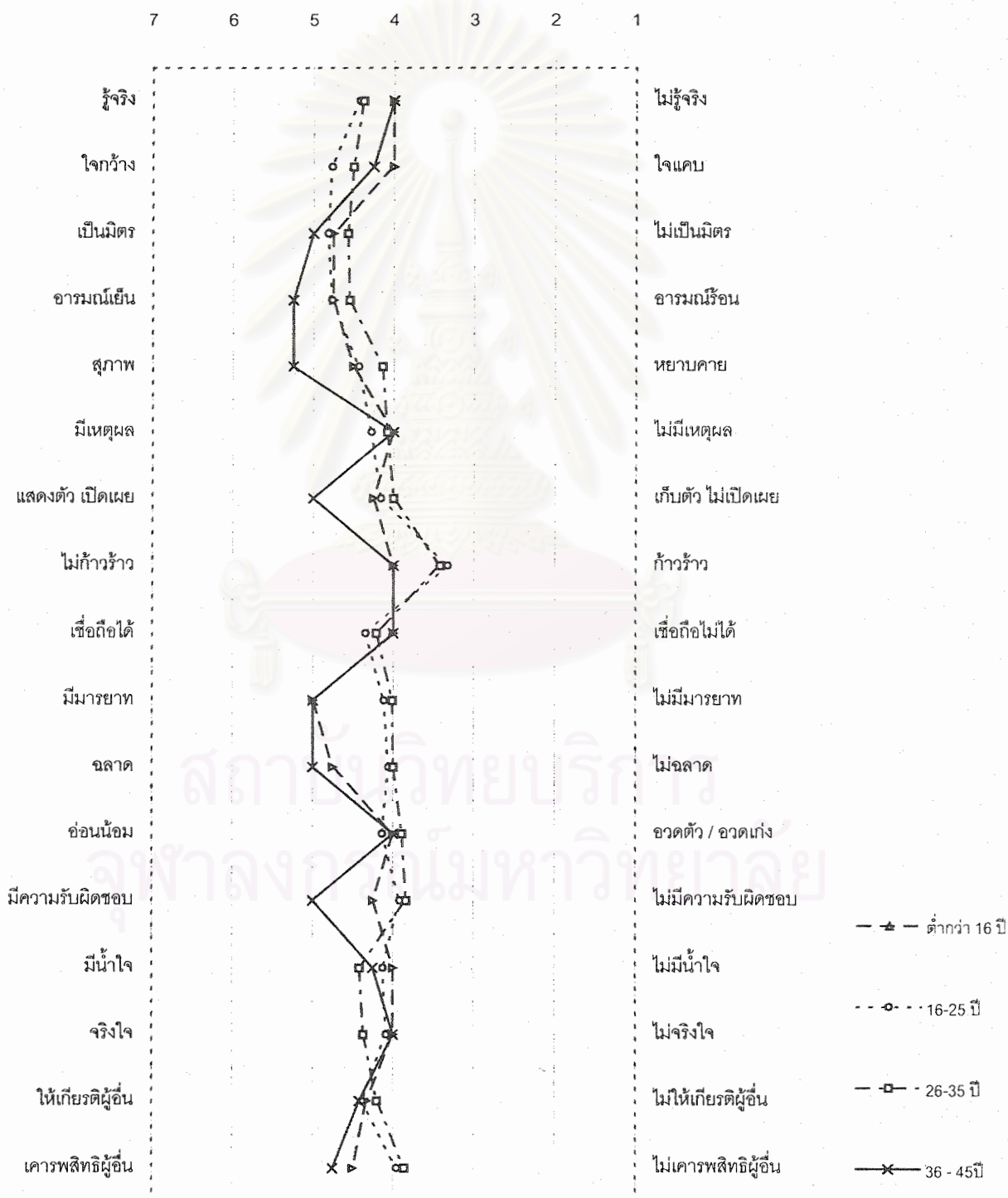


การประเมินคุณลักษณะผู้ใช้เว็บบอร์ด

1. อายุ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บบอร์ดในกลุ่มอายุที่ต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุ 36-45 ปีมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บบอร์ดในด้านบวกมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ในขณะที่กลุ่มอายุ 26-35 ปีมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บบอร์ดในด้านลบมากกว่ากลุ่มอายุอื่น (ดูรูปภาพที่ 9)

รูปภาพที่ 9 แสดงคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบตามอายุ



ปัญหา / อุปสรรคของเว็บบอร์ด

1. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มอายุ 16-25 ปีมีการรับรู้ต่อปัญหาส่วนใหญ่ของเว็บบอร์ดมากกว่ากลุ่มอายุ 26-35 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 36-45 ปีมีการรับรู้ต่อปัญหาด้านผู้ใช้เว็บบอร์ดมากกว่าปัญหาด้านอื่นของเว็บบอร์ด (ดูตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ด

ปัญหา / อุปสรรคของเว็บบอร์ด	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความต่างที่พบ
	ต่ำกว่า 16 ปี (1)	16-25 ปี (2)	26-35 ปี (3)	36-45 ปี (4)		
ด้านตัวสื่อเว็บบอร์ด						
1. เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ที่ควบคุมยาก	3.75	2.91	3.06	5.00	5.92**	4>2,3
2. เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ที่ไม่มีกฎหมายบังคับ	3.75	3.21	2.91	4.00	5.44**	2>3
ด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด						
3. ข้อมูลไม่มีประโยชน์ไร้สาระ	3.00	2.99	2.70	3.00	4.07**	2>3
4. ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเรื่องซุบซิบนิทาวิพากษ์วิจารณ์ เสียดสีผู้อื่น	3.00	3.14	3.09	3.00	0.43	ไม่พบ
5. ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ	3.25	3.16	2.85	3.00	7.74**	2>3
6. ข้อมูลมีเนื้อหาไม่เหมาะสม	3.00	3.35	2.96	3.00	14.47**	2>3
7. ข้อมูลเป็นการโฆษณาแฝง	3.75	3.45	3.47	4.00	1.22	ไม่พบ
8. ข้อมูลมีอคติ ไม่เป็นกลาง	3.00	3.38	3.16	3.00	4.12**	2>3
9. ข้อมูลมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	4.25	3.42	3.01	5.00	12.64**	4>2>3
ด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด						
10. ผู้ใช้ตั้งกระทู้ขึ้นมาเพื่อให้เกิดความขัดแย้ง	4.25	3.34	2.90	5.00	12.83**	4>2>3
11. ผู้ใช้เว็บบอร์ดไม่รู้จริง	4.00	3.37	3.08	5.00	10.75**	4>2>3
12. ผู้ใช้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อตักตวงความรู้มากกว่าถ่ายทอดความรู้	3.75	3.51	3.08	5.00	11.57**	4>2>3
13. ผู้ใช้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อความสะใจ ระบายอารมณ์	3.00	3.34	2.99	3.50	10.08**	2>3
14. ผู้ใช้เว็บบอร์ดละเมิดสิทธิผู้อื่น	2.75	3.06	3.01	3.00	0.57	ไม่พบ
15. ผู้ใช้ใช้คำไม่สุภาพในเว็บบอร์ด	2.75	3.25	2.80	3.00	9.49**	2>3
16. มี "ตัวป่วน"	3.00	3.32	2.99	4.00	4.35**	2>3

Df=3 P<0.01**

2. การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการรับรู้ต่อปัญหาด้านตัวสื่อมากกว่ากลุ่มอื่น กลุ่มการศึกษาระดับ ปวส. มีการรับรู้ต่อปัญหาด้านข้อมูลและปัญหาผู้ใช้สูงกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น ส่วนกลุ่มปริญญาโทไม่ค่อยรับรู้ต่อ ปัญหาของเว็บบอร์ดมากนัก นอกจากการรับรู้ต่อปัญหาข้อมูลเป็นโฆษณาแฝง (ดูตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ด

ปัญหา / อุปสรรคของเว็บบอร์ด	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความต่างที่พบ
	ม. ปลาย / ปวช. หรือ ต่ำกว่า (1)	อนุปริญญา / ปวส (2)	ป. ตรี (3)	ป.โท (4)		
ด้านตัวสื่อเว็บบอร์ด						
1. เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ที่ควบคุมยาก	3.40	2.21	3.14	2.95	9.09**	3,4>2
2. เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ที่ไม่มีกฎหมายบังคับ	3.60	2.77	3.29	2.41	22.78**	1,3>4 3>2
ด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด						
3. ข้อมูลไม่มีประโยชน์ ไร้สาระ	3.00	2.64	3.09	2.08	39.62**	3>2>4
4. ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเรื่องซุบซิบนินทา วิพากษ์วิจารณ์ เสียชื่อเสียงผู้อื่น	3.00	3.00	3.15	3.04	1.66	ไม่พบ
5. ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ	3.20	3.05	3.12	2.54	18.47**	2,3>4
6. ข้อมูลมีเนื้อหาไม่เหมาะสม	3.20	3.59	3.14	2.94	10.30**	2>3,4
7. ข้อมูลเป็นการโฆษณาแฝง	3.60	3.33	3.37	3.88	15.23**	4>2,3
8. ข้อมูลมีอคติ ไม่เป็นกลาง	3.20	3.62	3.17	3.40	6.46**	2>3
9. ข้อมูลมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน	4.00	2.97	3.29	3.11	2.75	ไม่พบ
ด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด						
10. ผู้ใช้ตั้งกระทู้ขึ้นมาเพื่อให้เกิดความขัดแย้ง	4.00	2.95	3.17	3.09	1.76	ไม่พบ
11. ผู้ใช้เว็บบอร์ดไม่รู้จริง	3.80	2.92	3.34	3.05	4.90	ไม่พบ
12. ผู้ใช้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อตักตวงความรู้มากกว่าถ่ายทอดความรู้	3.80	3.51	3.25	3.41	1.70	ไม่พบ
13. ผู้ใช้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อความสะใจ ระบายอารมณ์	3.20	3.59	3.12	3.10	6.04**	2>3,4
14. ผู้ใช้เว็บบอร์ดละเมิดสิทธิผู้อื่น	2.80	3.00	3.06	2.99	0.66	ไม่พบ
15. ผู้ใช้ใช้คำไม่สุภาพในเว็บบอร์ด	3.00	3.33	3.11	2.54	12.07**	2,3>4
16. มี "ตัวป่วน"	3.20	3.41	3.13	3.10	0.93	ไม่พบ

Df.=3 P<0.01**

ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

1. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มอายุ 26-35 ปีมีความคาดหวังต่อตัวสื่อเว็บบอร์ดและต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดสูงกว่ากลุ่มอายุ 16-25 ปี สำหรับความคาดหวังต่อผู้ใช้เว็บบอร์ด กลุ่มอายุ 16-25 ปีไม่ยอมให้มีตัวป่วน กลุ่มอายุ 26-35 ปียอมให้ผู้ที่ใช้เว็บบอร์ดอย่างมีสาระ มีประโยชน์ กลุ่มอายุ 36-45 ปียอมให้ผู้ที่ใช้เว็บบอร์ดใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ (ดูตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความแตกต่างที่พบ
	ต่ำกว่า 16 ปี (1)	16-25 ปี (2)	26-35 ปี (3)	36-45 ปี (4)		
<u>ต่อตัวสื่อเว็บบอร์ด</u>						
1. แหล่งพบปะสังสรรค์	3.75	3.32	3.27	4.00	1.63	ไม่พบ
2. ช่องทางเลือกสำหรับร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสให้รัฐบาลหรือสาธารณชนได้รับรู้	3.00	3.57	3.54	4.00	0.75	ไม่พบ
3. พื้นที่แสดงเสรีภาพทางความคิดที่ไม่ถูกปิดกั้น	3.75	3.54	4.00	4.00	10.19**	3>2
4. พื้นที่ขอความคิดเห็น คำเสนอแนะที่หลากหลายและมีประโยชน์	3.00	3.44	3.85	3.50	8.18**	3>2
5. แหล่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	3.50	3.76	3.96	4.00	2.08	ไม่พบ
6. แหล่งข้อมูลต้องห้าม ข่าวดังในที่ไม่ได้ในสื่ออื่น	3.75	3.94	3.92	4.00	0.07	ไม่พบ
7. พื้นที่สาธารณะเพื่อสร้างพลังทางสังคม	3.00	3.25	3.67	3.00	8.75**	3>2
8. พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้าที่มีประสิทธิภาพ	3.25	3.04	3.16	3.00	0.49	ไม่พบ
<u>ต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด</u>						
9. ข้อมูลน่าเชื่อถือ อ้างอิงที่มา	3.75	4.03	4.06	4.00	0.34	ไม่พบ
10. ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์	3.75	3.69	4.01	4.00	5.58**	3>2
11. ข้อมูลเป็นกลาง ไม่มีอคติ	2.75	3.08	3.14	3.00	0.37	ไม่พบ
12. ข้อมูลมีรายละเอียดข้อมูลครบถ้วน	3.25	3.37	3.60	4.00	3.17	ไม่พบ
13. ไม่มีโฆษณาแฝงในเว็บบอร์ด	3.25	3.14	3.06	4.00	1.55	ไม่พบ

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความต่างที่พบ
	ต่ำกว่า 16 ปี (1)	16-25 ปี (2)	26-35 ปี (3)	36-45 ปี (4)		
ต่อผู้ใช้เว็บบอร์ด						
14. ผู้ใช้เว็บบอร์ดมีความรู้ ความสามารถ	3.50	3.27	3.24	4.00	0.94	ไม่พบ
15. ผู้ใช้เว็บบอร์ดอย่างเกิดประโยชน์มีสาระ	3.00	3.39	3.90	3.00	12.60**	3>2
16. ผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อถ่ายถอดความรู้มากกว่าตักตวงความรู้	3.00	3.13	3.09	3.00	0.07	ไม่พบ
17. ผู้ใช้เว็บบอร์ดใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์	4.00	3.51	3.57	5.00	3.14*	4>2,3
18. ผู้ใช้เว็บบอร์ดใช้คำสุภาพ	3.00	3.30	3.50	3.00	3.35	ไม่พบ
19. ผู้ใช้เว็บบอร์ดมีความรับผิดชอบ	3.00	4.04	3.83	3.00	5.02	ไม่พบ
20. ไม่มีผู้ใช้ประเภท"ตัวป่วน"	3.00	3.96	3.63	3.00	6.16**	2>3
21. ผู้ใช้เว็บบอร์ดไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	3.00	4.10	4.03	3.00	3.50	ไม่พบ

Df.=3 P<0.05*, P<0.01**

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความคาดหวังต่อตัวสื่อเว็บบอร์ดและต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น ส่วนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและกลุ่มการศึกษาระดับ ปวส. มีความคาดหวังต่อผู้ใช้เว็บบอร์ดสูง (ดูตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความต่างที่พบ
	ม. ปลาย / ปวช. หรือต่ำกว่า (1)	อนุปริญญา / ปวส (2)	ป. ตรี (3)	ป.โท (4)		
<u>ต่อตัวสื่อเว็บบอร์ด</u>						
1. แหล่งพบปะสังสรรค์	3.60	2.97	3.47	2.86	17.42**	3>2,4
2. ช่องทางเลือกสำหรับร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสให้รัฐบาลหรือสาธารณชนได้รับรู้	3.20	3.85	3.46	3.78	3.88**	ไม่พบ
3. พื้นที่แสดงเสรีภาพทางความคิดที่ไม่ถูกปิดกั้น มีประโยชน์	3.60	3.46	3.67	4.29	14.02**	4>2,3
4. พื้นที่ขอความคิดเห็น คำเสนอแนะที่หลากหลายและมีประโยชน์	3.00	3.59	3.51	4.16	13.20**	4>1,2,3
5. แหล่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	3.60	3.97	3.71	4.33	12.33**	4>3
6. แหล่งข้อมูลต้องห้าม ขำวงในที่หาไม่ได้ในสื่ออื่น	3.80	4.23	3.73	4.49	15.05**	2,4>3
7. พื้นที่สาธารณะเพื่อสร้างพลังทางสังคม	3.00	3.33	3.33	3.98	12.61**	4>2,3
8. พื้นที่ทำธุรกิจโฆษณา ขายสินค้าที่มีประสิทธิภาพ	3.20	3.38	2.82	3.93	33.19**	4>2>3
<u>ต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด</u>						
9. ข้อมูลน่าเชื่อถือ อ้างอิงที่มา	3.80	4.13	3.92	4.44	13.78**	4>3
10. ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์	3.60	3.54	3.75	4.39	18.43**	4>2,3
11. ข้อมูลเป็นกลาง ไม่มีอคติ	2.80	2.77	3.32	2.55	19.90**	3>2,4
12. ข้อมูลมีรายละเอียดข้อมูลครบถ้วน	3.20	3.15	3.46	3.76	5.46**	4>2,3
13. ไม่มีโฆษณาแฝงในเว็บบอร์ด	3.20	2.79	3.24	2.80	7.00**	3>2,4

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความต่าง ที่พบ
	ม. ปลาย / ปวช. หรือ ต่ำกว่า (1)	อนุปริญญา / ปวส (2)	ป.ตรี (3)	ป.โท (4)		
ต่อผู้ใช้เว็บบอร์ด						
14. ผู้ใช้เว็บบอร์ดมีความรู้ ความ สามารถ	3.40	2.79	3.45	2.84	13.28**	3>2,4
15. ผู้ใช้เว็บบอร์ดอย่างเกิดประโยชน์ มีสาระ	3.00	3.41	3.57	4.01	7.01**	4>2,3
16. ผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อถ่ายทอด ความรู้มากกว่าตักตวงความรู้	3.00	2.64	3.44	2.19	37.10**	3>2,4
17. ผู้ใช้เว็บบอร์ดใช้เหตุผลมากกว่า อารมณ์	3.80	3.00	3.64	3.54	4.79**	3>2
18. ผู้ใช้เว็บบอร์ดใช้คำสุภาพ	3.00	3.05	3.52	3.15	9.90**	3>2,4
19. ผู้ใช้เว็บบอร์ดมีความรับผิดชอบ	3.40	4.41	3.92	3.68	7.12**	2>3,4
20. ไม่มีผู้ใช้ประเภท"ตัวป่วน"	3.40	4.23	3.88	3.21	15.83**	2,3>4
21. ผู้ใช้เว็บบอร์ดไม่ละเมิดสิทธิของ ผู้อื่น	3.40	4.59	3.94	4.18	6.90**	2>3

Df.=3 P<0.01**

ลักษณะประชากรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

ในด้านการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด ผู้วิจัยอาศัยลักษณะประชากรด้านอายุและการศึกษาเป็นตัวแปรในการเปรียบเทียบ

1. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 16 – 25 ปี มีพฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยผ่านเว็บบอร์ดสูงกว่ากลุ่มอายุ 26-35 ปี (ดูตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

พฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความต่างที่พบ
	ต่ำกว่า 16 ปี (1)	16-25 ปี (2)	26-35 ปี (3)	36-45 ปี (4)		
1.เชื่อมั่นและให้ความสำคัญแก่ศักดิ์ศรีและความเสมอภาคของบุคคล	3.08	3.74	3.56	4.08	4.88**	2>3
2.เคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น	3.83	3.80	3.70	4.00	0.59	ไม่พบ
3. เชื่อในหลักการแห่งเหตุผล	3.83	3.90	3.66	4.67	5.69**	2>3
4. ใจกว้าง	3.38	3.84	3.54	4.00	5.93**	2>3
5. ใช้สันติวิธีแก้ไขปัญหา	3.42	3.98	3.53	4.00	11.46**	2>3
6. เชื่อมั่นในตนเอง	4.00	3.67	3.78	4.00	1.15	ไม่พบ
7. มีความรับผิดชอบ	3.63	3.81	3.85	3.50	0.60	ไม่พบ
8. มีมารยาท	3.13	3.69	3.56	4.00	1.63	ไม่พบ
9. มีน้ำใจ	3.75	3.49	3.53	4.00	1.47	ไม่พบ
10. จริงใจ	4.13	4.39	4.28	4.00	1.34	ไม่พบ

Df.=3 P<0.01**

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัันมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดต่างกันอย่งมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีของ Scheffe พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับ ปวส. มีพฤติกรรมด้านการมีใจกว้างและการใช้สันติวิธีแก้ไขปัญหาลงกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีพฤติกรรมด้านความเชื่อมั่นในตนเองและการมีความรับผิดชอบสูงกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น (ดูตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

พฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ประชากรไทย	ค่าเฉลี่ย				F-value	ความ ต่างที่ พบ
	ม. ปลาย /ปวช. หรือ ต่ำกว่า (1)	อนุปริญญา /ปวส (2)	ป. ตรี (3)	ป.โท (4)		
1. เชื่อมั่นและให้ความสำคัญแก่ศักดิ์ศรีและความเสมอภาคของบุคคล	3.20	3.82	3.65	3.56	2.46	ไม่พบ
2. เคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น	3.87	3.85	3.73	3.78	0.35	ไม่พบ
3. เชื่อในหลักการแห่งเหตุผล	3.93	3.97	3.80	3.63	2.18	ไม่พบ
4. ใจกว้าง	3.60	4.03	3.66	3.59	3.31*	2>3,4
5. ใช้สันติวิธีแก้ไขปัญหา	3.73	4.31	3.69	3.65	7.40**	2>3,4
6. เชื่อมั่นในตนเอง	3.90	3.73	3.66	3.95	3.29*	4>3
7. มีความรับผิดชอบ	3.70	3.96	3.75	4.01	4.32*	4>3
8. มีมารยาท	3.30	3.71	3.63	3.56	0.55	ไม่พบ
9. มีน้ำใจ	3.70	3.46	3.52	3.54	0.38	ไม่พบ
10. จริงใจ	4.20	4.33	4.34	4.30	0.12	ไม่พบ

Df.=3 P<0.05*, P<0.01**

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยต้องการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดกับการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด และการรับรู้ต่อความหมายเว็บบอร์ดกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด ทั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ดออกเป็น 4 ด้านหลักๆ คือ 1) การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูล ข่าวสาร ได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อติดตามข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบัน วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สารต่างๆ และวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจกระแส / สาธารณมตผู้ใช้เว็บบอร์ด 2) การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสาร ได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อพูดคุย สนทนาเรื่องราวชีวิตประจำวัน วัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้เว็บบอร์ด และวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อกับเพื่อน/คนรู้จัก 3) การใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลาย ได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อหาเพื่อน หาคู่ วัตถุประสงค์เพื่อติดตามปิกนิกะบันเทิง วัตถุประสงค์เพื่อคลายเหงา วัตถุประสงค์เพื่อหลีกเลี่ยงความกดดัน ปลดปล่อยความเครียด ความทุกข์ วัตถุประสงค์เพื่อให้ทันสมัย ไม่ตกยุคและวัตถุประสงค์เพื่อฆ่าเวลา และ 4) การใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอยด้านต่างๆ ได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อแจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องต่างๆ และวัตถุประสงค์เพื่อโฆษณา ซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า โดยจะใช้สถิติ ONE WAY ANOVA เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อความหมายเว็บบอร์ดกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด จะใช้วิธีทดสอบค่าสหสัมพันธ์ Pearson r Correlation Coefficient

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดที่สัมพันธ์กับการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด

ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดกับการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด ได้แก่ 1) การนิยามเว็บบอร์ด 2) ปัญหา/อุปสรรคของเว็บบอร์ดและ 3) ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

การนิยามเว็บบอร์ด

1. วัตถุประสงค์ด้านข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านข้อมูลต่างกัน มีการให้ความหมายเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลสูงมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในการเป็นแหล่งข้อมูล ได้แก่ พื้นที่สื่อสารโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล พื้นที่สื่อสารตามที่คิดและต้องการแสดงออก ช่องทางเลือกในการกระจายข่าวสาร และพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด สำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัย สูงกว่ากลุ่มที่มีวัตถุประสงค์การใช้ด้านนี้ในระดับต่ำ (ดูตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลกับการนิยามเว็บบอร์ด

ความหมายของเว็บบอร์ด	วัตถุประสงค์ด้านข้อมูล			F-value	ความต่างที่พบ
	N=60 ต่ำ (1)	N=201 ปานกลาง (2)	N=199 สูง (3)		
1. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล	3.10	3.73	3.95	44.98**	3>2>1
2. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก	3.25	4.33	4.85	103.69**	3>2>1
3. พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน ข่าวสารต่างๆ	3.27	4.07	4.38	41.80**	3>2>1
4. พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้า	3.65	3.58	3.45	0.70	ไม่พบ
5. พื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จัก	4.03	3.28	3.27	20.02**	1>2,3
6. ช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแสร้องเรียน ร้องทุกข์	4.05	2.96	4.77	195.78**	3>1>2
7. พื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด สำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัย	3.50	3.38	4.35	102.93**	3>1,2
8. พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์	3.13	3.33	3.79	11.27**	3>1,2
9. พื้นที่มีส่วนร่วม นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง	3.93	2.49	3.24	49.64**	1>3>2
10. พื้นที่แสวงหาผลประโยชน์	3.63	3.36	3.64	5.36**	3>2

df=2 P<0.01**

2. วัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารต่างกัน มีการให้ความหมายเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารสูงมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในการเป็นพื้นที่สำหรับสื่อสาร ได้แก่ พื้นที่สื่อสารโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล พื้นที่สื่อสารตามที่คิดและต้องการแสดงออก และพื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จักสูงกว่ากลุ่มที่มีวัตถุประสงค์การใช้ด้านนี้ในระดับต่ำ (ดูตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารกับการนิยามเว็บบอร์ด

ความหมายของเว็บบอร์ด	วัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร			F-value	ความต่างที่พบ
	N=82 ต่ำ (1)	N=199 ปานกลาง (2)	N=119 สูง (3)		
1. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล	3.63	3.64	3.88	6.27**	3>1,2
2. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก	4.21	4.16	4.76	19.86**	3>1,2
3. พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน ข่าวสารต่างๆ	3.77	3.89	4.54	30.52**	3>1,2
4. พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้า	3.83	3.25	3.83	10.97**	1,3>2
5. พื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จัก	2.51	3.77	3.36	80.20**	2>3>1
6. ช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแสร้องเรียน ร้องทุกข์	3.94	3.83	3.49	4.59*	1,2>3
7. พื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด สำนวณสิทธิ	3.72	3.96	3.37	24.08**	2>1>3
8. พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์	3.27	3.28	3.91	15.50**	3>1,2
9. พื้นที่มีวามุม นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง	3.20	3.14	2.53	12.21**	1,2>3
10. พื้นที่แสวงหาผลประโยชน์	3.37	3.40	3.76	8.04**	3>1,2

df=2 P<0.05* P<0.01**

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. วัตถุประสงค์ด้านการผ่อนคลาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านการผ่อนคลายต่างกัน มีการให้ความหมายเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการผ่อนคลายสูงมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในการเป็นพื้นที่คลายเครียด ได้แก่ พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์ และพื้นที่มีวาม นันทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง สูงกว่ากลุ่มที่มีวัตถุประสงค์การใช้ด้านนี้ในระดับต่ำ (ดูตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการผ่อนคลายกับการนิยามเว็บบอร์ด

ความหมายของเว็บบอร์ด	วัตถุประสงค์ด้านการผ่อนคลาย			F-value	ความต่างที่พบ
	N=91 ต่ำ (1)	N=257 ปานกลาง (2)	N=52 สูง (3)		
1. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล	3.32	3.84	3.77	24.77**	2,3>1
2. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก	3.35	4.62	4.75	119.60**	2,3>1
3. พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน ข่าวสารต่างๆ	3.41	4.38	3.60	68.13**	2>1,3
4. พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้า	2.66	3.64	4.62	52.03**	3>2>1
5. พื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จัก	3.68	3.20	3.81	17.49**	1,3>2
6. ช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์	3.34	3.87	3.90	7.44**	2,3>1
7. พื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด สำนวจสาธาณมติ	3.73	3.82	3.31	10.07**	1,2>3
8. พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์	2.21	3.70	4.48	166.63**	3>2>1
9. พื้นที่มีวาม นันทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง	2.91	2.86	3.60	8.74**	3>2,1
10. พื้นที่แสวงหาผลประโยชน์	2.98	3.59	3.96	30.19**	3>2>1

df=2 P<0.01**

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. วัดประสงคด้านประโยชน์ใช้สอย

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัดประสงคด้านประโยชน์ใช้สอยต่างกัน มีการให้ความหมายเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีวัดประสงคการใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอยสูงมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในการเป็นพื้นที่พบปะสังสรรค์เพื่อน คนรู้จัก และพื้นที่ทำธุรกิจ ใ้ษณะสูงกว่ากลุ่มที่มีวัดประสงคการใช้ด้านนี้ในระดับต่ำ (ดูตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัดประสงคการใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอยกับการนิยามเว็บบอร์ด

ความหมายของเว็บบอร์ด	วัดประสงคด้านประโยชน์ใช้สอย			F-value	ความต่างที่พบ
	N=142 ต่ำ (1)	N=252 ปานกลาง (2)	N=6 สูง (3)		
1. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล	3.87	3.63	3.33	7.38**	1>2
2. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก	4.37	4.35	3.67	1.84	ไม่พบ
3. พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน ข่าวสารต่างๆ	4.01	4.10	3.17	3.75	ไม่พบ
4. พื้นที่ทำธุรกิจ ใ้ษณะ ชายสินค้า	3.18	3.73	4.00	9.35**	2>1
5. พื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จัก	2.94	3.64	3.67	32.80**	2>1
6. ช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์	3.79	3.72	4.17	0.52	ไม่พบ
7. พื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด ส้ารวจสาธารณมิติ	3.96	3.62	3.50	9.54**	1>2
8. พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์	2.87	3.80	3.50	40.67**	2>1
9. พื้นที่มีว้สม นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง	2.63	3.13	4.00	10.73**	2,3>1
10. พื้นที่แสวงหาผลประโยชน์	2.98	3.79	3.67	52.10**	2>1

df=2 P<0.01**

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหา/อุปสรรคของเว็บบอร์ด

1. วัตถุประสงค์ด้านข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านข้อมูลต่างกัน มีการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลสูงรับรู้ถึงปัญหาด้านข้อมูลในเว็บบอร์ดต่ำกว่าผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้ด้านนี้ในระดับต่ำ (ดูตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลกับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ด

ปัญหาของเว็บบอร์ด	วัตถุประสงค์ด้านข้อมูล			F-value	ความต่างที่พบ
	N=60 ต่ำ (1)	N=201 ปานกลาง (2)	N=199 สูง (3)		
ด้านสื่อเว็บบอร์ด	3.20	2.95	3.12	2.49	ไม่พบ
ด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด	3.13	3.30	2.95	27.22**	2>1>3
ด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด	3.12	3.21	3.08	1.76	ไม่พบ

df=2 P<0.01**

2. วัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารต่างกัน มีการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อสื่อสารสูงรับรู้ต่อปัญหาเว็บบอร์ดทุกด้านสูงกว่าผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้ด้านนี้ในระดับต่ำ (ดูตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารกับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ด

ปัญหาของเว็บบอร์ด	วัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร			F-value	ความต่างที่พบ
	N=82 ต่ำ (1)	N=199 ปานกลาง (2)	N=119 สูง (3)		
ด้านสื่อเว็บบอร์ด	2.30	3.45	2.87	68.78**	2>3>1
ด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด	2.89	3.20	3.26	18.95**	2,3>1
ด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด	2.78	3.21	3.30	20.72**	2,3>1

df=2 P<0.01**

3. วัดประสงคด้านการผ่อนคลาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัดประสงคด้านการผ่อนคลายต่างกัน มีการรับรู้ตอปัญหาของเว็บบอร์ดต่างกันอยางมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผูที่มีวัดประสงคการใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลายตารับรู้ตอปัญหาเว็บบอร์ดดานผูใช้เว็บบอร์ดสูงวาผูที่มีวัดประสงคการใช้ดานนี้ในระดับสูง (ดูตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 แสดงความสัมพันธ์ระหวางวัดประสงคการใช้เว็บบอร์ดเพื่อการผ่อนคลายกับการรับรู้ตอปัญหาของเว็บบอร์ด

ปัญหาของเว็บบอร์ด	วัดประสงคด้านการผ่อนคลาย			F-value	ความตางที่พบ
	N=91 ต่า (1)	N=257 ปานกลาง (2)	N=52 สูง (3)		
ดานสื่อเว็บบอร์ด	3.20	3.01	2.93	1.96	ไมพบ
ดานขอมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด	3.19	3.12	3.28	3.10	ไมพบ
ดานผูใช้เว็บบอร์ด	3.04	3.27	2.78	16.21**	2>1>3

df=2 P<0.01**

4. วัดประสงคดานประโยชน์ใช้สอย

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัดประสงคดานประโยชน์ใช้สอยต่างกัน มีการรับรู้ตอปัญหาของเว็บบอร์ดต่างกันอยางมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผูที่มีวัดประสงคการใช้เว็บบอร์ดดานประโยชน์ใช้สอยสูงรับรู้ตอปัญหาเว็บบอร์ดทุกดานสูงวาผูที่มีวัดประสงคการใช้ดานนี้ในระดับต่า (ดูตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ระหวางวัดประสงคการใช้เว็บบอร์ดดานประโยชน์ใช้สอยกับการรับรู้ตอปัญหาของเว็บบอร์ด

ปัญหาของเว็บบอร์ด	วัดประสงคดานประโยชน์ใช้สอย			F-value	ความตางที่พบ
	N=142 ต่า (1)	N=252 ปานกลาง (2)	N=6 สูง (3)		
ดานสื่อเว็บบอร์ด	2.70	3.24	2.92	18.41**	2>1
ดานขอมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด	2.89	3.30	3.05	43.60**	2>1
ดานผูใช้เว็บบอร์ด	2.78	3.37	2.90	51.19**	2>1

df=2 P<0.01**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

1. วัตถุประสงค์ด้านข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านข้อมูลต่างกัน ได้มีความคาดหวังต่อเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลต่ำมีความคาดหวังต่อเว็บบอร์ดในทุกด้านสูงกว่าผู้ที่มีการใช้ด้านนี้ในระดับสูง (ดูตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลกับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด	วัตถุประสงค์ด้านข้อมูล			F-value	ความต่างที่พบ
	N=60 ต่ำ (1)	N=201 ปานกลาง (2)	N=199 สูง (3)		
ด้านสื่อเว็บบอร์ด	3.82	3.26	3.93	74.72**	1,3>2
ด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด	4.07	3.31	3.58	42.96**	1>3>2
ด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด	4.14	3.54	3.42	27.62**	1>2,3

df=2 P<0.01**

2. วัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารต่างกัน มีความคาดหวังต่อเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารสูงมีความคาดหวังต่อผู้ใช้เว็บบอร์ดสูงกว่าผู้ที่มีการใช้ด้านนี้ในระดับต่ำ (ดูตารางที่ 31)

ตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารกับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด	วัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร			F-value	ความต่างที่พบ
	N=82 ต่ำ (1)	N=199 ปานกลาง (2)	N=119 สูง (3)		
ด้านสื่อเว็บบอร์ด	3.72	3.60	3.45	5.24**	1>3
ด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด	3.40	3.73	3.26	25.98**	2>1,3
ด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด	3.28	3.72	3.58	12.53**	2,3>1

df=2 P<0.01**

3. วัตถุประสงค์ด้านการผ่อนคลาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านการผ่อนคลายต่างกัน มีความคาดหวังต่อเว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการผ่อนคลายต่ำมีความคาดหวังต่อทุกด้านของเว็บบอร์ดสูงกว่าผู้ที่มีการใช้ด้านนี้ในระดับสูง (ดูตารางที่ 32)

ตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการผ่อนคลายกับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด	วัตถุประสงค์ด้านการผ่อนคลาย			F-value	ความแตกต่างที่พบ
	N=91 ต่ำ (1)	N=257 ปานกลาง (2)	N=52 สูง (3)		
ด้านสื่อเว็บบอร์ด	3.40	3.68	3.37	10.51**	2>1,3
ด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด	4.01	3.45	3.01	61.24**	1>2>3
ด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด	4.09	3.52	3.02	55.89**	1>2>3

df=2 P<0.01**

4. วัตถุประสงค์ด้านประโยชน์ใช้สอย

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ประโยชน์ใช้สอยต่างกัน มีความคาดหวังต่อเว็บบอร์ดไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดูตารางที่ 33)

ตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอยกับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด	วัตถุประสงค์ด้านประโยชน์ใช้สอย			F-value	ความแตกต่างที่พบ
	N=142 ต่ำ (1)	N=252 ปานกลาง (2)	N=6 สูง (3)		
ด้านสื่อเว็บบอร์ด	3.62	3.55	3.75	0.70	ไม่พบ
ด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด	3.51	3.52	3.73	0.36	ไม่พบ
ด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด	3.56	3.60	3.67	0.17	ไม่พบ

df=2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด โดยใช้วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเป็นตัวแปรในการเปรียบเทียบ

1. วัตถุประสงค์ด้านข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านข้อมูลต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลในระดับสูงมีพฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยสูงกว่ากลุ่มที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านนี้ในระดับต่ำ (ดูตารางที่ 34)

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

พฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย	วัตถุประสงค์ด้านข้อมูล			F-value	ความต่างที่พบ
	N=60 ต่ำ (1)	N=201 ปานกลาง (2)	N=199 สูง (3)		
		3.39	3.79	3.89	26.22**

df=2 P<0.01**

2. วัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อสื่อสารในระดับสูงมีพฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยสูงกว่ากลุ่มที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านนี้ในระดับต่ำ (ดูตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

พฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย	วัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร			F-value	ความต่างที่พบ
	N=82 ต่ำ (1)	N=199 ปานกลาง (2)	N=119 สูง (3)		
		3.58	3.77	3.88	9.97**

df=2 P<0.01**

3. วัตถุประสงค์ด้านการผ่อนคลาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านการผ่อนคลายต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลายในระดับต่ำมีพฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยสูงกว่ากลุ่มที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านนี้ในระดับสูง (ดูตารางที่ 36)

ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลายกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

พฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย	วัตถุประสงค์ด้านการผ่อนคลาย			F-value	ความต่างที่พบ
	N=91 ต่ำ (1)	N=257 ปานกลาง (2)	N=52 สูง (3)		
		3.59	3.91	3.33	50.08**

df=2 P<0.01**

4. วัตถุประสงค์ด้านประโยชน์ใช้สอย

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้เว็บบอร์ดในวัตถุประสงค์ด้านประโยชน์ใช้สอยต่างกัน ไม่มีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดูตารางที่ 37)

ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอยกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

พฤติกรรมการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย	วัตถุประสงค์ด้านประโยชน์ใช้สอย			F-value	ความต่างที่พบ
	N=142 ต่ำ (1)	N=252 ปานกลาง (2)	N=6 สูง (3)		
		3.85	3.73	3.39	4.94

df=2

การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

จากการทดสอบค่าสหสัมพันธ์ Pearson r Correlation Coefficient ระหว่างการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดที่สอดคล้องกับลักษณะการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในการเป็นพื้นที่ที่สามารถส่งเสริมให้เว็บบอร์ดช่วยพัฒนาสังคมประชาธิปไตยได้ ได้แก่ พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ และพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ดหรือสำรวจสาธารณมติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดที่สอดคล้องกับลักษณะการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$ ในขณะที่การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในด้านลบว่าเป็นพื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้า พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์ พื้นที่มั่วสุม นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง พื้นที่แสวงหาผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$ (ดูตารางที่ 38)

ตารางที่ 38 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	พฤติกรรมสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย (r)
1. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล	0.595**
2. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก	0.552**
3. พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ	0.645**
4. พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้า	-0.325**
5. พื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จัก	0.003
6. พื้นที่ช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแฉ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ประชาสัมพันธ์	0.035
7. พื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด สำรวจสาธารณมติ	0.289**
8. พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์	-0.140**
9. พื้นที่มั่วสุม นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง	-0.495**
10. พื้นที่แสวงหาผลประโยชน์	-0.222**

$P < 0.01$ ** (2-tailed)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้เว็บบอร์ดจำนวน 25 คน โดยใช้คำถามแนวเดียวกันกับแบบสอบถาม ได้ผลดังนี้

I. วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด

จุดมุ่งหมายหนึ่งของการวิจัยครั้งนี้คือศึกษาวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้ โดยผู้วิจัยถามกลุ่มตัวอย่างว่าทำไมกลุ่มตัวอย่างจึงเลือกใช้เว็บบอร์ด กลุ่มตัวอย่างได้ให้คำตอบที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามความต้องการและเหตุผลของแต่ละบุคคล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างหนึ่งคนอาจมีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดมากกว่าหนึ่งวัตถุประสงค์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูล ข่าวสาร ได้แก่

- เพื่อติดตามสถานการณ์ แสวงหาข้อมูล สาระ ความรู้ต่างๆ

กลุ่มตัวอย่างประมาณครึ่งหนึ่งมีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อติดตามข่าวสาร สถานการณ์ต่างๆ และแสวงหาข้อมูลที่สนใจ โดยผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อติดตามข่าวสารให้เหตุผลว่าในเว็บบอร์ดไม่มีการปิดกั้นข้อมูลข่าวสารทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่หาจากสื่ออื่นไม่ได้ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

"ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เปิดเผยที่อื่นไม่ได้ หากจากสื่ออื่นไม่ได้ ได้รู้พื้นข้อมูลเก่าๆ ที่อาจลืมนไปแล้ว หรือมีคนรวบรวมข้อมูลเก่าๆ มาสรุปให้ถึงความเกี่ยวเนื่องในเรื่องปัจจุบัน เลยไม่ต้องไปหาข้อมูลมาอ้างอิงมาก เพราะมันมีอยู่แล้วในเว็บบอร์ด แต่ก็บางหัวข้อ"

"ข้อมูลในเว็บบอร์ดบางที่เป็นข้อมูลเชิงลึกหาจากที่อื่นไม่ได้ ก็เข้ามาอ่านเอาไปประกอบการตัดสินใจ"

- เพื่อติดตามความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด

นอกจากติดตามข้อมูลข่าวสารแล้ว กลุ่มตัวอย่างยังใช้เว็บบอร์ดเพื่ออ่านความคิดเห็นของผู้ตอบกระทู้ในเรื่องต่างๆ รวมถึงการสำรวจความคิดเห็นหรือสารานุกรมติของผู้ใช้เว็บบอร์ด ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าความคิดเห็นในเว็บบอร์ดเป็นความคิดเห็นที่มาจากประชาชนโดยตรง ไม่ถูกปิดกั้น ทำให้ได้รับทราบความคิดเห็นจริงที่ไม่ผ่านการตีความของสื่อหรือไม่ถูกนำเสนอผ่านสื่อ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

"มาดูกระแสสังคมเพราะเว็บบอร์ดมันเสรี คนตอบกระทู้ก็ตอบแบบที่เขาคิดจริงๆไม่ผ่านการกรอง ไม่ถูกปิดกั้น เราก็จะได้เห็นสิ่งที่บางครั้งไม่ถูกนำเสนอผ่านสื่อมวลชน"

"มาดูมติ ความคิดเห็นของคนใช้เว็บบอร์ดต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อยากรู้ว่าคนในโลกไซเบอร์เขาคิดกันอย่างไร มาสัมผัสกับกระแสบ้านเมือง มารับรู้เพื่อคาดผลคะแนนล่วงหน้า ไม่ต้องไปทำโพลเอง"

2. การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสาร ได้แก่

- เพื่อแสดงและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้เว็บบอร์ด

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อแสดงและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มุมมอง และประสบการณ์ที่มีต่อเรื่องราวและเหตุการณ์ต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลเช่นเดียวกับผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อติดตามข้อมูลและอ่านความคิดเห็นของผู้ใช้ คือเว็บบอร์ดไม่ปิดกั้นการแสดงความคิดเห็นทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี ได้พูดอย่างที่อยากจะพูดโดยไม่ถูกปิดกั้นหรือผ่านสื่อมวลชน ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ในเว็บบอร์ด คุณสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างที่อยากพูดได้โดยไม่ถูกกรอง ไม่ถูกตรวจสอบ ไม่ถูกปิดกั้น แต่ในสังคมจริงคุณมีชีวิตอยู่ พูดได้ แต่ถูกบังคับให้ไม่พูด คุณจะรู้สึกอย่างไร”

- เพื่อขอความคิดเห็น ขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้เว็บบอร์ด

กลุ่มตัวอย่างใช้เว็บบอร์ดเพื่อหาข้อมูลในเรื่องที่สนใจ ตั้งคำถามในสิ่งที่อยากรู้อย่างไรขอความคิดเห็น คำแนะนำจากผู้ใช้เว็บบอร์ด โดยผู้ใช้เว็บบอร์ดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อขอความช่วยเหลือส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้เว็บบอร์ดเฉพาะด้าน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดเฉพาะด้านจะรู้จริงและรู้สึกในเรื่องเฉพาะทางมากกว่า อนึ่งผู้วิจัยสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การใช้งานเว็บบอร์ดในด้านนี้สูง ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่ใช้เว็บบอร์ดเกี่ยวกับเรื่องเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เฉพาะกลุ่มก็จะมีจริง นำเชื่อถือพอสมควร เพราะเป็นกลุ่มคนที่ชอบเหมือนกัน พวกคนทำงาน graphic ก็จะมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นดีพอสมควร แต่ถ้าเป็นกระทั่วๆ ไป ข้อมูลผสมผสาน เชื่อได้บ้างไม่ได้บ้าง เพราะมีคนหลากหลายเข้ามาตอบ บ้างก็รู้จริง ไม่รู้จริง บ้างก็บ่น ไม่มีประโยชน์”

- เพื่อพูดคุย สนทนาเรื่องชีวิตประจำวัน ติดต่อกับเพื่อน คนรู้จัก

สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อพูดคุย/สนทนาหรือติดต่อกับเพื่อน/คนรู้จัก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เว็บบอร์ดเพื่อเหตุผลด้านนี้สูง ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้เว็บบอร์ดเฉพาะกลุ่มสำหรับสื่อสารกับคนรู้จัก เช่น เว็บบอร์ดรุ่น อยากรู้ตามผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้งานเว็บบอร์ดด้านนี้สูงในเว็บบอร์ดสาธารณะ จะใช้เพื่อหาเพื่อน พูดคุยกับคนที่สนใจในเรื่องเดียวกัน โดยหัวข้อที่พูดคุยจะเป็นเรื่องในชีวิตประจำวัน สัพเพเหระทั่วไป และมีลักษณะการคุยคล้ายกับการคุยในห้องแชต เพราะคนที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นขาประจำและรู้จักกัน ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เรื่องที่คุยกันในเว็บบอร์ด ก็ประมาณว่าวันนี้เราไปทำอะไรมาบ้าง ก็มาเล่าสู่กันฟัง คุยไปคุยมา บางทีก็มีจับกัน”

3. การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการผ่อนคลาย ได้แก่

- เพื่อติดตามปฏิกิริยาบนเวที

กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งใช้เว็บบอร์ดเพื่อติดตามปฏิกิริยาบนเวที โดยให้เหตุผลว่าเพราะเว็บบอร์ดมีผู้ใช้จำนวนมากที่มาร่วมแบ่งปันข้อมูลและมีการเปิดเผยข้อมูลในเรื่องที่อยากรู้ และทำให้มีอิสระในการเข้าถึงข้อมูลมากกว่าสื่ออื่น ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เข้ามาอ่านข่าวเรื่องดาราดารา ข่าวนบันเทิง คลายเครียด เพราะธรรมชาติของคนเราอยากรู้อะไรของคนอื่น แล้วในเว็บบอร์ดนี้มันสนองความต้องการตรงนี้ได้”

“ในเว็บบอร์ด มันมีความคิดเห็น มีรายละเอียดมาก แล้วพวกกระชับันเทิงเล่าเรื่องดาราดาราเป็นตัวย่อ คนในเว็บบอร์ดก็จะบอกว่าใคร ใครก็ได้รู้ ไม่ต้องเดาเอง บางทีก็ได้ข้อมูลเพิ่มเติม มีลิงค์มาให้ดูโยงข้อมูลมาให้อ่าน มันเพิ่มความน่าเชื่อถือในสิ่งที่เขาเขียนว่าน่าจะเป็นเรื่องจริง”

- เพื่อปลดปล่อยความเครียด ระบายอารมณ์

กลุ่มตัวอย่างบางคนใช้เว็บบอร์ดเพื่อปลดปล่อยความเครียด ระบายอารมณ์ โดยให้เหตุผลว่าเพราะเว็บบอร์ดเป็นสังคมที่พูดได้ทุกอย่างโดยที่ไม่มีใครว่า สามารถแสดงความรู้สึกได้เต็มที่ อย่างที่คิดอย่างที่ยากแสดงออกและเป็นตัวเองมากที่สุด ทั้งนี้การใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์นี้ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ใช้เว็บบอร์ดสำหรับปลดปล่อยโดยเฉพาะ เช่น หลุดโลกบอร์ดซึ่งเป็นเว็บบอร์ดที่ไม่มีกฎเกณฑ์ในการแสดงความคิดเห็นและการใช้ภาษา และกลุ่มที่ใช้เว็บบอร์ดสาธารณะทั่วไปในการระบายอารมณ์ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เวลาแข็งในเรื่องบางเรื่องมากๆ แล้วไม่รู้จะไประบายที่ไหนก็เข้าหลุดโลก พอเขียนเสร็จก็จบ ต้องใช้ให้เป็น หากหมกมุ่นมากๆ จะติดนิสัยหยาบคาย เพราะสิ่งใดที่ทำเป็นประจำเราก็จะติดเป็นนิสัยให้รู้ลิมิต เพียงแค่นี้ ระบายเสร็จก็จบ”

“เวลาทำงานแล้วมีคนที่เราไม่ชอบ แต่เราว่าไม่ได้ แต่ต้องไม่ได้ เราไม่รู้จะไประบายที่ไหน เราก็ใช้เว็บบอร์ดระบายได้ จะได้ไม่เป็นคนเก็บกด แต่ต้องรู้จักใช้ให้มันเป็น มันเป็นทางระบายที่ดีทางหนึ่ง”

“มาระบายความอัดอั้นตันใจ มาโพสต์ตำราชาวบ้านเล่นไม่มีเหตุผล สนุกดีได้ระบายเครียดมาทำงาน”

- เพื่อฆ่าเวลา

กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งใช้เว็บบอร์ดเพื่อฆ่าเวลา เพราะไม่รู้จะทำอะไร โดยอ่านกระทู้ แสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดเพื่อแก้เบื่อ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนสองคนที่ใช้เว็บบอร์ดเพื่อฆ่าเวลาให้เหตุผลว่า เข้ามาในเว็บบอร์ดเพื่อดูคนอื่นทะเลาะกัน

- เพื่อคลายเหงา

จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งคนใช้เว็บบอร์ดเพื่อคลายเหงา โดยเข้ามาหาเพื่อนคุยในเว็บบอร์ด เวลาไม่สบายใจ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง

“เวลาไม่สบายใจ ไม่รู้จะคุยกับใครเลยมาหาเพื่อน มาคุยกับคนในเว็บบอร์ด สบายใจดี”

4. การใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอย ได้แก่

- เพื่อแจ้งเบาะแส ข่าวคราว ร้องเรียน ร้องทุกข์

นอกจากการแสดงความคิดเห็นแล้ว ผู้ใช้เว็บบอร์ดยังมีการใช้เว็บบอร์ดเป็นช่องทางเลือกเพื่อแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ร้องทุกข์ เพราะเว็บบอร์ดเป็นช่องทางการกระจายสารที่ไม่ต้องผ่านสื่อ เป็นช่องทางจากผู้มีส่วนร่วมคนได้โดยตรง ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เมื่อต้องการโพสต์ข้อความให้ผู้ที่มีหน้าที่ในเรื่องต่างๆได้รับรู้ ผมพอใจเข้ามาในเว็บบอร์ดมากกว่าเพราะความคิดเห็นของผมสามารถพิมพ์ออกมาให้ทุกๆ คนได้เห็นได้อ่านตรงตามความคิดของผม แต่ถ้าหวังให้หนังสือพิมพ์ลงข้อความผมก็คงจะต้องรอชาติหน้า”

“จุดประสงค์หนึ่งในการใช้เว็บบอร์ดก็เพื่อร้องเรียน บางเรื่องไม่รู้จะไปร้องเรียนได้ที่ไหน เราก็ตั้งกระทู้แจ้งให้ผู้อ่านได้รู้ เช่น ห้างไหนขี้โกง เราก็บอกเขา เดือนคนอ่านกระทู้ว่าเวลาจ่ายเงินต้องเช็คใบเสร็จ บางทีราคาที่เราคิดเงินเรา ไม่ใช่ราคาที่ห้างติดป้ายไว้ คือบอกให้คนอ่านได้ระวังตัว”

- เพื่อโฆษณา ซื้อขายของ

ในด้านประโยชน์ใช้สอย กลุ่มตัวอย่างจำนวนสองคน มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อซื้อขายของ โดยเว็บบอร์ดที่กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นเว็บบอร์ดสำหรับการประกาศ ซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าโดยเฉพาะ เช่น thai2hand.com หรือเว็บบอร์ดของลูกรัก

II. การนิยามเว็บบอร์ด

ผู้วิจัยถามกลุ่มตัวอย่างว่าเว็บบอร์ดคืออะไร กลุ่มตัวอย่างให้คำนิยามสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก

กลุ่มตัวอย่างประมาณ 50% ตอบว่าเว็บบอร์ดคือพื้นที่อิสระสำหรับแสดงเสรีภาพทางความคิด เป็นสังคมที่ค่อนข้างมีเสรีที่ไม่ต้องคำนึงถึงขอบเขตและมารยาท ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้ทั้งเรื่องสัพเพเหระที่อาจจะเป็นประโยชน์หรือไร้สาระหรืออะไรก็ได้ตามที่ต้องการแสดงออก ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“พื้นที่ให้คนทุกระดับความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้มาโพสต์ถึงความเสรีของความคิด ทุกความคิดมีอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเอง”

“โลกเสมือนที่แสดงความคิดเห็นได้เสรี ไม่ต้องคำนึงถึงขอบเขต มารยาท ได้ปลดปล่อยตัวเอง ไม่ต้องคำนึงถึงคนเขียนกระทู้ว่าเป็นใคร”

“พื้นที่แสดงความคิดเห็น โดยไม่ต้องแบ่งชั้นวรรณะ หากสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้”

อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งมีการรับรู้เว็บบอร์ดไม่ได้เสรีอย่างแท้จริง ดังนั้นการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดจึงไม่อิสระมากนัก ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เว็บบอร์ดแม้ว่ามันจะดูเสรีแต่จริงๆ แล้วมันไม่ได้เสรีมากนัก การแสดงความคิดเห็นต้องระมัดระวัง อาจจะทำให้เขียนได้มากกว่าชีวิตจริง แต่ก็ไม่ถึงกับอิสระมาก”

2. พื้นที่สื่อสารโดยใช้เหตุผล

ในอีกด้านหนึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวนสองคนมองว่าแท้จริงแล้วเว็บบอร์ดไม่ได้เป็นเพียงพื้นที่สำหรับการแสดงออกตามอารมณ์และความรู้สึกเพียงอย่างเดียว แต่เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่สำหรับการพูดคุยเรื่องสังคม เปิดประเด็นสาธารณะโดยการใช้เหตุผล ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เว็บบอร์ดเป็นสื่อกลางในการเปิดประเด็นต่างๆ ขึ้นมา เพื่อผู้คนสนใจในวงกว้างเกิดการอภิปรายด้วยเหตุด้วยผล”

“กระดานสาธารณะ สำหรับพูดคุยเรื่องสาธารณะ ใช้เหตุใช้ผล”

3. โลกข้อมูล พื้นที่ติดตามสถานการณ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

นอกจากการเป็นพื้นที่สำหรับการแสดงความคิดเห็นแล้ว กลุ่มตัวอย่างยังให้ความหมายเว็บบอร์ดว่าเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับค้นหาเรื่องที่ยากรู้ ติดตามสถานการณ์ ข่าวสารต่างๆ รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ใช้ด้วย ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“โลกเสมือนที่ทำให้เราได้เพลิดเพลินทั้งเนื้อหาความรู้ สารต่างๆ มากมาย”

“แหล่งข้อมูลที่เราอยากทำอะไร ถ้าเข้าได้ถูกก็เจอ ได้รู้จากประสบการณ์จริงจากผู้ซึ่งแม้จะเป็นมุมมองของเขาแต่เราก็ได้ไว้เป็นข้อมูล”

4. พื้นที่เรียนรู้สังคม

กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งมองว่าเราสามารถเรียนรู้สภาพสังคมหรือคนในสังคมได้โดยผ่านเว็บบอร์ด ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่างเช่น

“พื้นที่สำหรับเรียนรู้สภาพสังคม ความเป็นไปของสังคม ได้รู้ว่าคนส่วนใหญ่คิดเห็นอย่างไร เป็นอย่างไร เป็นคนที่มึนระดับอารมณ์ เหตุผลมากน้อยขนาดไหน ถ้าคนโพสต์ในทิศทางที่ไม่ดีกันมากๆ ใช้เว็บบอร์ดเพื่อต่อกัน ก็พอจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของสังคมมันแย่”

5. พื้นที่แบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์

กลุ่มตัวอย่างบางคนนิยามเว็บบอร์ดว่าเป็นพื้นที่ที่รวมกลุ่มคนที่สนใจเรื่องเดียวกัน เพื่อมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถามตอบปัญหาและแบ่งปันความรู้ให้กันและกัน ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“สถานที่สำหรับแลกเปลี่ยนมุมมองความคิดที่คนมาแสดงความคิดเห็นหรือถามปัญหา ตอบปัญหากันประมาณว่าแบ่งปันความรู้ให้กันและกัน”

6. พื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จัก หาเพื่อน

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งให้คำนิยามเว็บบอร์ดว่าเป็นพื้นที่สำหรับพบปะสังสรรค์คนรู้จัก หรือเป็นที่สำหรับหาเพื่อนพูดคุยร่วมกัน ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“สนามเด็กเล่น ที่ที่เราเข้ามานั่งคุยกับเพื่อน กับคนรู้จัก รวมคนที่สนใจเรื่องเดียวกันมานั่งคุยกัน”

“กระดานสำหรับพูดคุย สื่อของคนบนเว็บไซต์ใช้ทั๊กทาย เสวนาปราศรัย มีสาระบ้างไม่มีสาระบ้าง”

7. พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์ เติมเต็มความรู้สึก

กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งมองว่าเว็บบอร์ดเป็นพื้นที่สำหรับปลดปล่อยอารมณ์ของคนในสังคม เป็นที่ระบายอารมณ์ เพราะเว็บบอร์ดไม่เห็นหน้าตา ไม่ต้องเปิดเผยตัวตน ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“พื้นที่ปลดปล่อยตัวเอง ปลดปล่อยความรู้สึก ไม่ถูกตีกรอบช่วยให้คนซื่อายได้แสดงออกไม่ถูกจำกัด เพราะไม่ต้องเปิดเผยตัวทำให้มีอิสระมากขึ้น เป็นช่องทางสื่อสารใหม่ให้คนพูดไม่เก่งได้มีสังคมเพิ่มขึ้น”

จากคำนิยามจะเห็นได้ว่าเว็บบอร์ดมีความหมายแตกต่างกันในสายตาของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างคำนิยามของผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งที่เคยข้องเกี่ยวกับความหมายของเว็บบอร์ดซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้คำนิยามไว้

“เว็บบอร์ดคือพื้นที่เติมเต็ม ทั้งด้านข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึก ด้านอารมณ์ ได้ปลดปล่อยสนองความอยากรู้อยากเห็น ได้แสดงออกตามที่คิด ตามที่อยากแสดงออก หาเพื่อนคุย ทุกอย่างมีหมดบนเว็บบอร์ด อยากรู้ทำอะไรก็ได้หมด ถ้าเข้าให้ถูกที่ถูกทาง รู้แหล่ง”

III. การประเมินศักยภาพของเว็บบอร์ดในการช่วยบรรเทาสังคมประชาธิปไตย

สำหรับศักยภาพของเว็บบอร์ดในการช่วยบรรเทาสังคมประชาธิปไตยนั้น มีผู้ให้ความเห็นออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มองว่าเว็บบอร์ดสามารถเป็นพลังด้านหนึ่งของสังคมและช่วยบรรเทาสังคมประชาธิปไตยได้ ในขณะที่อีกกลุ่มมองว่าเว็บบอร์ดไม่สามารถเป็นพลังเพื่อสร้างประชาธิปไตยได้ โดยการที่เว็บบอร์ดจะสามารถช่วยบรรเทาสังคมประชาธิปไตยได้หรือไม่หรือมากน้อยเพียงใดนั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านลักษณะของตัวสื่อเว็บบอร์ด

กลุ่มที่คิดว่าเว็บบอร์ดมีศักยภาพเพียงพอในการช่วยบรรเทาสังคมประชาธิปไตยให้เหตุผลว่าเนื่องจากข้อดีของตัวสื่อเว็บบอร์ดในการเป็นสื่อที่ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เป็นสื่อที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถรับข่าวสารได้กว้างขวางและรวดเร็วขึ้น เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลออกสู่สาธารณะได้ เป็นสื่อที่ผู้ใช้ทุกคนมีความเท่าเทียม ไม่มีลำดับชั้นอำนาจ และเป็นสื่อที่ไม่ปิดกั้นการแสดงความคิดเห็น ทำให้การไหลของข้อมูลเป็นไปอย่างอิสระ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เว็บบอร์ดตั้งอยู่บนอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นพื้นที่ที่ไม่มีเวลาและสถานที่ ทำให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมกันได้ ในสื่อทั่วไปการระดมความคิดเห็นไม่สามารถทำได้สมบูรณ์ เพราะมีเวลาที่จำกัดหรือสถานที่ที่ทุกคนไม่สามารถเข้าร่วมได้ คนที่อยู่ในพื้นที่นั้นไม่สามารถพิจารณาได้รอบคอบ อาจทำได้แค่

เลือกข้างเชียร์ แต่การ Debate บนเว็บ ผู้สนใจมีเวลาพิจารณามากกว่า ซึ่งบางครั้งการเถียงกันในกระทู้ได้ให้ข้อมูลและเปิดประเด็นหลายอย่างขึ้นมาจริงๆ”

“อินเทอร์เน็ตไม่เคยหลับ ในขณะที่หนังสือพิมพ์ออกวันละ 2 ฉบับ วิทยุโทรทัศน์เสนอข่าวบางช่วงเวลา นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังเป็นสื่อเปิด มีอาณาบริเวณครอบคลุม มีผู้ใช้ที่ไม่จำกัด”

“สังคมไทยมีแต่สื่อทางเดียว แต่เว็บบอร์ดเป็นสื่อสองทางที่ทำให้เกิดการระดมความคิดเห็น การกระจายความคิด ความรู้ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลลึกที่หาจากสื่ออื่นไม่ได้”

“การ Debate ผ่านเว็บบอร์ด มันไม่มีกฎเกณฑ์ที่ว่าใครมีอำนาจมากกว่าเป็นฝ่ายถูกเพราะลำดับขั้นของอำนาจมันเบลอลง ทำให้การแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดเป็นได้อย่างอิสระ ไม่ต้องเกรงกลัวต่ออำนาจใด”

ในขณะที่กลุ่มซึ่งมองว่าเว็บบอร์ดไม่มีศักยภาพเพียงพอในการช่วยสนับสนุนสังคมประชาธิปไตยให้เหตุผลว่าแม้ว่าธรรมชาติของสื่อจะมีความอิสระและเป็นสื่อสองทางซึ่งสามารถส่งเสริมประชาธิปไตยได้ แต่เว็บบอร์ดก็ไม่ได้อิสระอย่างแท้จริง เพราะการนำเสนอข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นยังถูกตรวจสอบ กลั่นกรองหรือเซ็นเซอร์โดยเว็บมาสเตอร์ โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการลบกระทู้หรือความคิดเห็นในเว็บบอร์ดเป็นการใช้วิจารณ์ญาณของเว็บมาสเตอร์ที่มีความเป็นอัตวิสัยสูงหรือใช้กระแสสังคมเป็นตัวตัดสิน ทำให้เว็บบอร์ดไม่มีการไหลของข่าวสารที่เสรีอย่างที่ควรเป็น นอกจากนี้ยังมีประเด็นด้านการควบคุมเว็บบอร์ดที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการสร้างประชาธิปไตยผ่านเว็บบอร์ด ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เว็บบอร์ดบางเว็บไม่อิสระอย่างแท้จริง ถ้าโพสต์ไม่ถูกใจเว็บมาสเตอร์ก็โดนแบน โพสต์เรื่องจริงอยากให้คนอื่นได้รู้แต่เป็นกระทู้ที่มีความเห็นคนละแนวก็ถูกลบ เผด็จการทางความคิดตามลบความเห็นที่แตกต่างโดยใช้กระแสสังคมเป็นตัวตัดสิน”

“เสรีภาพมันมีอยู่จริงตราบที่มันไม่ไปทำทายหรือวิพากษ์วิจารณ์ผู้มีอำนาจในสังคม การบล็อกความคิดเห็นในเว็บบอร์ดนั้นก็เพราะว่าเสรีภาพของเรามันเริ่มไปจูนจ้านตั้งคำถามกับผู้ที่มีอำนาจในสังคม”

อนึ่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันว่าการที่เว็บบอร์ดจะสามารถช่วยสร้างประชาธิปไตยได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะของเว็บบอร์ดด้วย เพราะแต่ละเว็บมีแนวที่ไม่เหมือนกัน ผู้ใช้มีลักษณะการใช้เว็บบอร์ดต่างกัน ทำให้การพูดคุย แสดงความคิดเห็นในแต่ละเว็บบอร์ดมีความแตกต่าง ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เว็บบอร์ดแต่ละเว็บมี trend ไม่เหมือนกัน อย่าง mthai มีแต่คนใช้อารมณ์ sanook ก็จะมีแต่กลุ่มเด็กๆ คุยกันไร้สาระ หาแฟน หาคู่ หรือไม่กี่คุยเรื่องหนัง เรื่องละคร pantip คนที่เขียนไม่ตรงกับความคิดของเว็บมาสเตอร์ถูกลบ ข้อมูลที่อยากเปิดเผยแต่ขัดกับความคิดของเว็บมาสเตอร์ก็ถูกปิดกั้นเลยทำให้ข้อมูลในเว็บนี้ไม่หลากหลายเท่าที่ควร ในmanager มีการแสดงความคิดเห็นอย่างเผ็ดร้อนในประเด็นของข่าวการเมือง แต่ขาดความต่อเนื่องของคนที่เข้ามาอ่าน การแสดงความคิดเห็นไม่ได้พูดในประเด็นเก่า อาจไม่ได้อ่านความคิดเห็นของคนก่อนหน้าด้วยซ้ำ เว็บที่คิดว่าน่าจะเป็นไปได้มากที่สุดคือ thaingo เพราะไม่มีการลบกระทู้ ทำให้คนที่เข้ามาอ่านได้วิเคราะห์ข้อมูลที่แท้จริง ผู้ที่ใช้เว็บนี้จะอ่านครบทุกความคิดเห็น สังเกตได้จากการพาดพิงไปถึงความคิดเห็นก่อนๆ และมีการเข้ามาอ่าน feedback ตัวเอง”

2. ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด

ข้อมูลข่าวสารเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการสร้างประชาธิปไตย โดยกลุ่มที่เห็นว่าเว็บบอร์ดสามารถช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้นั้นมองว่าข้อมูลในเว็บบอร์ดมีข้อดี ได้แก่ มีข้อมูลเชิงลึกที่หาจากสื่ออื่นไม่ได้ มีข่าวสารข้อเท็จจริงที่แตกต่างจากสื่อทั่วไป มีความหลากหลายของข้อมูล ปราศจากการปิดกั้นข่าวสาร ประชาชนสามารถนำเสนอข้อมูลได้โดยตรงไม่ต้องผ่านสื่อมวลชนหรือการตีความจากสื่อ ช่วยคนสมดุลงในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชนเพียงอย่างเดียว ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ข้อมูลในเว็บบอร์ดมันดีตรงที่ว่ามันเจาะลึกได้ค่อนข้างมาก รายละเอียดดีมาก มีข้อมูลลึกๆที่ถูกปิด มันน่าสนใจ เพราะคนเราต้องการรู้เรื่องคนอื่น เรื่องที่ถูกปิด แล้วในเว็บบอร์ดมันรู้ได้มาก”

“ข่าวในเว็บบอร์ดมันมีหลายด้าน หลายมุม บางทีข่าวสารที่เสนอผ่านสื่อกระแสหลักมันแคบ มีมุม 2 มุม ถ้าไม่ข่าวก็ดำ แต่ในเว็บบอร์ดมันมีมากกว่านั้น มีเทาเข้ม เทาอ่อน อาจเป็นเพราะคนใช้มันหลากหลาย แล้วเขาก็ไม่ได้คิดกันแค่ 2 ด้าน คิดเยอะกว่านั้น คิดลึก สื่อมวลชนบางทีมันก็โดนครอบเรื่องบางเรื่องแง่มุมมันเยอะเยอะ แต่เสนอแคบวกกับลบ แต่ในเว็บบอร์ดไม่ใช่”

ส่วนความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูล กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่ามีข้อมูลในเว็บบอร์ดมีความน่าเชื่อถือ แต่ทั้งนี้อยู่ที่การเลือกรับและการตีความของแต่ละคนโดยใช้วิจารณญาณในการแยกแยะหรือเลือกเชื่อ ในส่วนของความถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นตรงกันว่า มีทั้งข้อมูลที่ถูกต้องและข้อมูลเท็จที่อาจถูกหลอกจากผู้ใช้เว็บบอร์ด ทั้งนี้จะไม่เลือกเชื่อข้อมูลทันที แต่จะตรวจสอบความถูกต้องเสียก่อน ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เหมือนหนังสือพิมพ์ เป็นข้อมูลข่าวสารที่เราต้องกรอง ความน่าเชื่อถือต้องผ่านการคิดพิจารณาของผู้รับสาร ความมีสาระขึ้นอยู่กับตัวเว็บบอร์ด อย่างเรื่องการเมืองอาจมีข่าว inside ได้เป็นข้อมูล แต่เราต้อง screen อีกทีว่าจริงหรือไม่”

“เราเชื่อว่าสังคมในเว็บบอร์ดจะเป็นสังคมที่มีข้อมูลข่าวสารเป็นจริง 100% แต่ก็เป็นเรื่องของผู้อ่านต้องตัดสินใจเอาเอง เพราะคงไม่มีสิ่งใดที่จะเป็น objective เต็มร้อย อย่างไรก็ตามเราก็ต้องเลือกรับ เลือกตีความ”

“ข้อมูลในเว็บจะเชื่อเลยไม่ได้ ต้องเช็กก่อน ต้อง search จากในเว็บซ้ำ ต้อง screen ก่อนว่าอำหรือเปล่า ไม่ก็ถามผู้รู้ ถ้ามันตรงกันหลายอันก็ถือว่าใช้ได้”

ในเรื่องความมีประโยชน์ มีสาระ และความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลว่าข้อมูลในเว็บบอร์ดตรงกับความต้องการหรือไม่ หากตรงกับความต้องการ สามารถนำมาใช้ได้ ข้อมูลนั้นก็จะมีประโยชน์ มีสาระ และน่าสนใจ โดยขึ้นอยู่กับว่าจะเลือกอันไหนเอามาย่อยต่อ หรืออันไหนที่จะทิ้งไป ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“บางอันถ้าตรงกับที่อยากรู้ เราต้องการก็ถือว่ามีประโยชน์ แต่บางอันที่ไม่ต้องการก็ไม่มีสาระ ไม่มีประโยชน์กับเรา แต่อาจมีประโยชน์กับคนอื่น”

“การที่เราจะบอกว่าเรื่องใดมีสาระหรือไร้สาระคงบอกได้ยาก เพราะคนเราให้ความสำคัญกับสิ่งต่างๆ ไม่เท่ากัน”

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งมองว่าข้อมูลในเว็บบอร์ดยังขาดประสิทธิภาพที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดประชาธิปไตยได้ ทั้งนี้เพราะข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดส่วนใหญ่เป็นความคิดเห็นส่วนตัวมากกว่าข้อเท็จจริง ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ส่วนใหญ่เป็นความคิดเห็นเบื้องต้น ไม่ใช่ข้อเท็จจริง ความน่าเชื่อถือก็ต้องกรองกันเอง”

“ไม่ค่อยมีใครหาข้อมูลมาถกกันจริงๆ จังๆ ความคิดเห็นส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ หรืออีกประเภทก็คือ พวกบ้าข้อมูลไปเลย พวกนี้ข้อมูลเทียบแต่เกี่ยวข้องกับประเด็นสัก 5% ได้มั้ง แล้วก็ไม่มีฟังใครนะ ข้อมูลซ้ำแจ้งคนเดียว”

นอกจากนี้ข้อมูลที่คุยกันในเว็บบอร์ดเป็นเรื่องทั่วไปที่ไม่มีผลต่อสังคมโดยรวมมากนัก เป็นการพูดคุยตามกระแส ไม่จริงจัง ขาดความต่อเนื่องของข้อมูลและการต่อยอดทางความคิด ข้อมูลส่วนใหญ่มาจากสื่อกระแสหลักทำให้ขาดความแปลกใหม่หรือมีข้อมูลเชิงลึกน้อย ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“คิดว่ายังเป็นไปทางประชาธิปไตยไม่ได้ เพราะส่วนใหญ่เรื่องที่คุยในเว็บบอร์ด ถ้าไม่เป็นข่าวจากหนังสือพิมพ์ ก็เป็นเรื่องทั่วๆ ไปไร้สาระ เพื่อความสนุกมากกว่า ถ้าเป็นการพูดคุยกันเรื่องซีเรียสเรื่องสังคมบ้านเมืองจริงจัง คนคงไม่ค่อยใช้”

“ความต่อเนื่องของการพูดคุยยังไม่มี การระดมความคิดก็เป็นไปตามสมัครใจ อาจเพื่อความบันเทิง แก้เหงา น้อยคนที่จะร่วมกันถกปัญหาอย่างจริงจัง”

“คงยังไม่ถึงในเวลาอันสั้น เพราะเว็บบอร์ดลักษณะที่พูดคุยกันเรื่องสังคมยังมีไม่มาก ส่วนใหญ่เป็นเรื่องค่อนข้างตามกระแสไม่จริงจัง แล้วเว็บบอร์ดก็เยอะมากทุกคนไม่ได้ใช้เว็บบอร์ดเดียวเพื่อร่วมพูดคุย ความคิดเห็นของผู้คนก็เลยอยู่กระจัดกระจายตามเว็บบอร์ดต่างๆ ไม่มีการต่อยอดทางความคิดเพื่อถกเถียงประเด็นต่างๆ แล้วผู้ใช้ก็ไม่ได้เสนอความคิดเห็นต่อเรื่องเหล่านั้นอย่างจริงจัง”

ปัญหาอีกด้านหนึ่งของข้อมูลในเว็บบอร์ด คือ การแพร่กระจายของข่าวลือหรือการสร้างกระแสในเว็บบอร์ด รวมทั้งปัญหาโฆษณาแฝงซึ่งทำให้ข้อมูลในเว็บบอร์ดขาดความน่าเชื่อถือในสายตาของประชาชนทั่วไป เพราะข้อมูลที่นำเสนอจากเว็บบอร์ดยังไม่สามารถแสดงขั้นตอนการตรวจสอบกลั่นกรองในตัวเองได้ โดยผู้ใช้ อาจเลือกเชื่อโดยใช้วิจารณญาณ แต่ไม่มีใครบอกว่าวิจารณญาณนั้นถูกต้องเพียงใด นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องข้อมูลล้น ที่ทำให้เลือกหรือกลั่นกรองยาก ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เว็บบอร์ดบางที่เป็นแหล่งปล่อยข่าวลือ แหล่งสร้างกระแสในสังคม มีคนถูกจ้างให้มาเชียร์พรรคเชียร์พวกที่ตนชอบ หรือทำตรงข้าม สำหรับพวกที่ตนไม่ชอบ”

“ข้อมูลทุกอย่างค้นหาได้ในเว็บบอร์ด แต่ต้องหาให้เป็นนะ เพราะข้อมูลมัน overload อาจทำให้ผู้รับต้องรู้จักเลือกสรรข้อมูลที่มีอยู่มากมาย ซึ่งมีทั้งของจริงของเทียม ถูกบ้างผิดบ้าง เหมาะบ้างไม่เหมาะบ้าง”

กลุ่มตัวอย่างสรุปว่าการจะให้เว็บบอร์ดเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจ เป็นแหล่งข้อมูลคุณภาพได้นั้น ต้องมีการติดตามข้อมูลสถานการณ์ข่าวสารให้ทันสมัยเสมอ มีข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงถูกต้อง ไม่ใช่ความคิดเห็นเพียงอย่างเดียว มีข้อมูลเชิงลึกที่ไม่ผ่านการเซ็นเซอร์หรือโดนแบน เป็นข้อมูลข่าวสารที่ตรงไปตรงมา ไม่มีการบิดเบือนกระแสเข้าข้างใคร

3. ปัจจัยด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด

ปัจจัยด้านผู้ใช้เว็บบอร์ดเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการสร้างประชาธิปไตยในเว็บบอร์ด โดยกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าเว็บบอร์ดจะสามารถช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้ให้เหตุผลว่าเว็บบอร์ดเป็นสื่อกว้างขวางทำให้ผู้ใช้ที่หลากหลายซึ่งแตกต่างกันทั้งอายุการศึกษาและอาชีพทำให้เกิดมุมมองที่หลากหลาย และเว็บบอร์ดยังเป็นสื่อที่ไม่มีเวลาและสถานที่ทำให้เกิดการรวมตัวของผู้ใช้เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นซึ่งสามารถสร้างกระแสของประชาชนได้ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เว็บบอร์ดพอจะทำได้หลายอย่างและมันมีศักยภาพอีกมากที่ยังไม่ได้ถูกนำมาใช้ ปรากฏการณ์หนึ่งเรื่องใหม่โรงเป็นตัวอย่างที่ดีที่กระแสของประชาชนทำให้หนึ่งเรื่องนี้อยู่เป็นพลูผ่านทางเว็บบอร์ด เวทีที่เราจะสามารถพูดเสียงดังๆบอกคนไทยทุกคนว่าอะไรไม่ชอบมาพากลเกี่ยวกับนักการเมืองหรือรัฐบาล เห็นได้ว่าตอนนี้ทั้งวิทยุ โทรทัศน์ เล่นตามกระแสนินเทอร์เน็ต”

นอกจากนี้เว็บบอร์ดยังเป็นสื่อที่ผู้ใช้ไม่ต้องแสดงตนทำให้ผู้ใช้กล้าแสดงออกและสามารถพูดได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องเกรงกลัวต่ออำนาจใด ทำให้เรื่องต่างๆ สามารถนำมาพูดคุยในเว็บบอร์ดได้อย่างเปิดเผย รวมถึงการชี้เบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ที่สามารถส่งเสียงให้ผู้มีอำนาจหรือสาธารณชนได้รับทราบ โดยการพูดคุยอย่างเปิดเผยอาจก่อให้เกิดการถกเถียงและนำมาซึ่งวิธีแก้ปัญหา

ในทางตรงกันข้าม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าการที่ผู้ใช้เว็บบอร์ดมีจำนวนมากและหลากหลาย ประกอบกับการพูดคุยแบบไม่เห็นหน้า ไม่รู้จักกันในโลกความเป็นจริง รวมทั้งเป็นพื้นที่ที่ไม่มีกฎเกณฑ์บังคับอาจทำให้เกิดความเห็นที่เบี่ยงเบนและมากับอารมณ์ เพราะง่ายที่จะแสดงอารมณ์เมื่อไม่มีใครเห็นหรือรู้จัก ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เว็บบอร์ดไม่น่าจะช่วยสร้างประชาธิปไตยได้ เพราะประชาธิปไตยไม่ได้หมายความว่าทุกคนมีเสรีภาพได้อย่างเต็มที่ ทุกคนมีเสรีภาพภายใต้กรอบที่กำหนด แต่ในเว็บบอร์ดทุกคนมีเสรีภาพเกินขอบเขต ไม่มีกรอบ ไม่มีกติกาใจ ใครจะพูดจะคิดยังงี้ก็ได้ ไม่มีใครรู้ว่าใครเป็นใคร ประชาธิปไตยไม่ให้ละเมิดผู้อื่น แต่ในเว็บบอร์ดการละเมิดก็ยังมีอยู่ การปฏิบัติตามกฎในบอร์ดก็ยังมีน้อย แทบไม่มีจะจำกัดเว็บบอร์ดก็คงเป็นไปได้ยาก เพราะผู้ใช้เยอะ คนที่จะมา screen คงไม่ไหว”

“ความคิดเห็นของคนบางคนในเว็บบอร์ด ถ้าให้พูดด้วยตัวเองต่อสาธารณะเขาจะไม่กล้าพูดแบบนี้เด็ดขาด เพราะต้องแสดงตัวจริงออกมา แต่ในโลกอินเทอร์เน็ตมันสามารถซ่อนก้างตัวจริงไว้ได้บางคนเลยไม่เคารพความรู้สึกของคนอื่น”

“การพูดคุยผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้คนออกความคิดเห็นโดยอิสระและไร้ขอบเขต ซึ่งอาจเป็นการใส่ร้ายป้ายสีคนอื่น โดยไม่ต้องรับผิดชอบ ทำให้เว็บบอร์ดไม่ใช่วิธีที่หลายคนคาดหวัง ที่สำคัญอย่างที่ผมควรจะเตือน”

นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านผู้ใช้อีกหลายประการที่กลุ่มตัวอย่างมองว่าอาจทำให้เว็บบอร์ดไม่สามารถเป็นได้ดังที่คาดหวัง ปัญหาประการแรกคือการที่ผู้ใช้มีอคติไม่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น โดยเมื่อเกิดความคิดเห็นที่แตก

ต่าง ผู้ใช้บางคนเลือกที่จะใช้อคติ ดูถูกเหยียดหยามผู้อื่นมากกว่าการบอกกล่าวเพื่อแก้ไขความคิดหรือความเข้าใจที่แตกต่าง ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ผู้ใช้บางคนใจแคบ วิพากษ์วิจารณ์ พาดพิงคนอื่น แค่งงความเห็นอื่นที่แตกต่างจากตัวก็ยังฟังไม่ได้ หาเรื่องทะเลาะกันก็เพราะเห็นความคิดเห็นคนอื่นขัดแย้งกับความคิดตัวเอง มีอคติ”

“คนส่วนใหญ่ยังมีความเป็นผู้ใหญ่รุ่นเก่าอยู่มาก ไม่ยอมรับความคิดเห็นของเด็กใหม่ๆ ที่เข้ามาแสดงความเห็น ดูเหมือนจะคอยจ้องจับผิดตำหนิติเตียน ทำร้ายพวกเขาด้วยคำพูดมีอคติต่อต้านความคิดของพวกเขาอย่างรุนแรง มีเจตนาทำให้เสียกำลังใจ เสียความรู้สึกที่ดี”

ปัญหาต่อมาคือการที่ผู้ใช้ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล ใช้เว็บบอร์ดเป็นเครื่องมือในการระบายอารมณ์ ด่าทอกันมากกว่าที่จะเป็นแหล่งระดมความคิดโดยใช้เหตุผล ซึ่งบางครั้งบางความเห็นมีประเด็นที่น่าสนใจแต่ความสะใจในอารมณ์ทำให้หมดความน่าสนใจไป ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“คนเล่นเว็บบอร์ดบางคน เน้นทะเลาะเอาสะใจ ใช้อารมณ์โพสต์ข้อความเหมือนพวกเด็กๆ ที่แพ้ไม่เป็นแยกแยะไม่ออกว่าจะใครควรอะไรไม่ควร ไร้วุฒิภาวะ บางคนเถียงเพื่อเอาชนะให้ได้ ได้เถียงในแบบของการเล่นคำมากกว่าใช้เหตุผล”

ปัญหาอีกด้านหนึ่งคือการที่ผู้ใช้ไม่เคารพสิทธิและไม่ให้เกียรติผู้อื่น ใช้เสรีภาพเกินขอบเขตจนทำลายบรรยากาศประชาธิปไตย เช่น การละเมิดสิทธิของผู้อื่นด้วยความคิด ด่าว่าหรือตัดสินคนอื่นว่าโง่โดยความคิดของตัวเอง ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ผู้ใช้บางคนก็ไม่เคารพความคิดคนอื่น ไม่ให้เกียรติกันเลย จริงๆ แล้วในเว็บบอร์ดมันเสรี ใครจะแสดงความคิดเห็นอย่างไรก็ได้ ถ้าไม่ไปทำให้อื่นเดือดร้อน แต่บางทีพอโพสต์ไป ก็โดนด่าว่าโง่บ้าง ควายบ้าง แรงแงๆ กว่านั้นก็เคยเจอ”

นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องผู้ใช้ที่เข้ามาหาประโยชน์ในเว็บบอร์ด ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มจัดตั้งที่เข้ามาเชียร์คนที่ตนชอบหรือต่อว่าคนที่ไม่ชอบโดยการปล่อยข่าวลือหรือสร้างกระแส ทำให้ผู้ใช้เว็บบอร์ดไม่รู้จักความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ใช้ส่วนใหญ่ ไม่สามารถสำรวจสาธารณมติของผู้ใช้ได้และอาจเกิดการคล้อยตามข่าวลือหรือการสร้างกระแส นั้น หรือปัญหากลุ่มคนที่เข้ามาโฆษณาในเว็บบอร์ด ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“คนบางกลุ่มเป็นพวกจัดตั้ง มาเชียร์คนที่ตัวเองชอบ จอมปลอม หรือมีการจ้างคนมาตอบกระทู้ให้ตัวเองดูดี สร้างภาพ บางกระทู้มาให้ร้ายคนที่ตัวเองไม่ชอบ มีอคติ ทำให้เราไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริงไม่เห็นด้วยก็ทำอะไรไม่ได้ เพราะคนที่สร้างกระแสมันมีเยอะกว่าผู้ใช้ที่คิดอย่างนั้นจริงๆ ความคิดเห็นก็ไปแนวทางเดียวกันหมด”

“ระบบถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ก็มีคนบางกลุ่มที่จ้องจะหาประโยชน์จากระบบที่มีอยู่โดยที่ลืมกาลเทศะโดยไม่รู้ตัว แต่ถ้ารู้ตัวก็น่าจะหยุด พวกโฆษณาขายสินค้า หรือ พวกรับสมัครงาน โพสต์โดยไม่ดูกลุ่มเป้าหมาย โพสต์มันมั่วไปหมด นำราคาขายมากกว่านำอ่าน”

ปัญหาตัวป่วนเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นอุปสรรคต่อการใช้เว็บบอร์ดเพื่อพัฒนาสังคมประชาธิปไตย เช่น การตั้งกระทู้ล่อเป้าที่ให้คุณมาทะเลาะกัน การพาดพิงศาสนา สร้างค่านิยมผิดๆ ให้อัยกรุ่น สร้าง

ความแตกแยกในสังคม ใช้เว็บบอร์ดเพื่อเรียกร้องความสนใจอยากให้คนอื่นปลื้มความคิดตัวเองหรือให้คนอื่นหมั่นไส้ แสดงตนเป็นที่ 1 ที่ 2 ของกระทู้โดยไม่ได้ให้ความคิดเห็นใด การด่าว่าคนที่ไม่เห็นด้วยแบบหลุดโลก ฯลฯ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ปัญหาตัวป่วน พวกตั้งกระทู้ล่อเป้าระบายอารมณ์จริงจังสร้างสถานการณ์ให้กระทบความเชื่อของอีกฝ่าย ด่าว่าคนอื่นเพื่อความสะใจ หยาบคาย ประชดประชัน”

“พวกที่ชอบเข้ามาประกาศว่าเป็นที่ 1 ที่ 2 โดยไม่สนใจเนื้อหาของกระทู้ ไม่รู้จะเข้ามาทำไม เสียบรรยากาศ”

“พวกชอบเรียกร้องความสนใจ อยากให้คนอื่นปลื้มความคิดตัวเอง หรือเรียกร้องความสนใจโดยวิธีให้คนอื่นเห็นใจหรือให้คนอื่นหมั่นไส้ พวกโรคจิต พวกชอบโชว์พาว โชว์ว่าตัวเองเก่ง โชว์เหนือ”

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งไม่รู้สึกรอคิดหรือรำคาญตัวป่วน โดยมองว่าเป็นเรื่องธรรมดาของสังคมที่ย่อมจะต้องมีพวกขว้างโลก ทั้งออกความเห็นสวนกระแสโดยไม่ดูความเป็นจริง หาเรื่องคนอื่นไม่เลือกหน้า ยั่วยุคนอื่นให้มาด่าตัวเอง และมองว่าตัวป่วนบางครั้งก็เป็นฮีโร่ของกระทู้ หากเป็นเรื่องที่ไม่ร้ายแรงมากนัก ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“นำรำคาญ แต่มีไว้ก็เป็นฮีโร่ ถ้าเป็นเรื่องไม่ serious อ่านความคิดเห็นเขาก็สนุกดี บางทีคนพวกนี้ก็ช่วยเบรกอารมณ์ เอาเรื่องเครียดๆ มาทำให้ขำ ทำให้ใจเย็นลง”

“การมีเรื่องทะเลาะกัน ด่านิด ด่าหน่อย เป็นฮีโร่ของกระทู้ แต่หากเป็นเรื่องซีเรียส แล้วเข้ามาด่าทอ มาป่วน ไม่สมควร”

“ขึ้นอยู่กับระดับ ถ้าป่วนพอให้ขำๆ ก็เป็นฮีโร่ของบอร์ด ถ้าป่วนเรื่องรุนแรง serious ควรถูกกำจัด”

ปัญหาผู้ใช้เว็บบอร์ดดังที่กล่าวมาอาจทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้เว็บบอร์ดเพื่อพัฒนาสังคมประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บางส่วนไม่กล้าจะเข้าไปอ่านกระทู้หรือแสดงความคิดเห็นผ่านกระทู้เพราะกลัวเปลืองตัว หากจะต้องไปทะเลาะกับคนอื่น ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่ทำให้เว็บบอร์ดไม่สามารถสร้างความมั่นใจในการสื่อสารให้กับผู้ใช้ได้ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เลิกแสดงความคิดเห็นแล้ว เบื่อในความไม่เป็นกลาง เบื่อโดนกลั่นแกล้ง เบื่อที่จะแสดงความเห็นออกไปแล้วถูกมองว่าไร้สาระ เราอยู่ของเราดีๆ ทำไม่ต้องมาว่าเรา มาวุ่นวายกับความนึกคิดของเราด้วย ถ้าเบื่อ รำคาญ ไม่ชอบก็เลื่อนเมาส์ผ่านๆ ไปสิ ไม่เห็นต้องมาใช้วจาเช่นนั้นเลย”

อนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคิดว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับการสร้างประชาธิปไตยในเว็บบอร์ด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าไม่ว่าเว็บบอร์ดจะมีศักยภาพเพียงใด หากผู้ใช้ไม่ใช้เว็บบอร์ดอย่างเกิดประโยชน์แล้วเว็บบอร์ดก็ไม่อาจช่วยพัฒนาสังคมประชาธิปไตยได้ โดยลักษณะการใช้งานของผู้ใช้จะเป็นจุดเริ่มต้นที่สามารถช่วยให้เว็บบอร์ดประสบผลดังที่คาดหวังไว้ได้ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“การสร้างสังคมประชาธิปไตยผ่านเว็บบอร์ดต้องเริ่มที่ตัวเรา คือ ตั้งกระทู้ สนับสนุน ตอบโต้ หรือปฏิเสธเข้าร่วมกระทู้ เพื่อสร้างความรู้และปัญหาแก่ตัวเราและสังคมแทนการเข้าร่วมวงเพื่อตอบ

สนองต่ออารมณ์หรือความรู้สึกแต่เพียงด้านเดียว รวมทั้งการสร้างให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างสร้างสรรค์บนเว็บบอร์ด”

สำหรับปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดและประเมินศักยภาพของเว็บบอร์ดแตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านลักษณะของเว็บบอร์ด ทั้งนี้เพราะเว็บบอร์ดแต่ละเว็บมีแนวที่ไม่เหมือนกันและผู้ใช้มีลักษณะการใช้เว็บบอร์ดที่ต่างกัน ซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดแตกต่างกัน โดยการใช้งานเว็บบอร์ดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลด้วย เพราะบุคคลจะเลือกใช้เว็บบอร์ดตามวัตถุประสงค์ของตนและเชื่อว่าเว็บบอร์ดจะสามารถตอบสนองความต้องการและนำไปสู่ความพึงพอใจได้ โดยหากเว็บบอร์ดไหนที่ใช้แล้วสามารถตอบสนองความต้องการได้ บุคคลก็จะใช้เว็บบอร์ดนั้น ในขณะที่เว็บบอร์ดใดที่ใช้แล้วไม่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ได้หรือไม่เป็นที่น่าพอใจ บุคคลก็จะไม่เลือกใช้เว็บบอร์ดนั้น ดังนั้นการที่บุคคลมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดแตกต่างกัน ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ดของแต่ละบุคคลด้วย

IV. พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของตนเองในด้านบวก โดยเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเช่นเดียวกับการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย เช่น พฤติกรรมด้านการเชื่อมั่นและให้ความสำคัญแก่ศักดิ์ศรีและความเสมอภาคของบุคคล กลุ่มตัวอย่างจะไม่ถูกความคิดเห็นของผู้อื่น โดยหากพบว่าความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ถูกต้องหรือมีการเข้าใจผิดก็จะแก้ไขให้แต่ไม่ต่อว่า หรือพฤติกรรมด้านการมีใจกว้าง กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าสามารถยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างได้ หากมีเหตุผลเพียงพอ หรือพฤติกรรมการใช้สันติวิธีในการแก้ปัญหา โดยเมื่อพบพฤติกรรมที่รับไม่ได้ในเว็บบอร์ด กลุ่มตัวอย่างจะชี้แจงกลับด้วยเหตุผล ไม่ใช่อารมณ์ในการถกเถียงหรือหากโกรธก็จะไม่ตอบโต้ หรือพฤติกรรมด้านการมีน้ำใจ ซึ่งถ้าผู้ใช้เว็บบอร์ดต้องการข้อมูลก็จะช่วยเหลือเท่าที่ทำได้ เป็นต้น ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“พฤติกรรมที่รับไม่ได้ในเว็บบอร์ดก็มี เช่น คนด่ากันรุนแรงหรือมาว่าเรา ก็ไม่ทำอะไร ไม่ตอบกลับ เคารพสิทธิของเขา เขามีสิทธิที่จะคิด โพสต์แบบที่เขาต้องการ แต่ถ้าใช้คำหยาบคาย รุนแรง ก็จะไม่โพสต์เตือน แต่ไม่ใช่อารมณ์ไม่ว่า แล้วแต่ว่าจะเชื่อหรือไม่ บางคนโพสต์ว่าคนอื่นที่เขียนกระทู้รุนแรง แต่ตัวเองเขียนแรงกว่าอีก”

“เรายอมรับความคิดเห็นผู้อื่นได้ ถ้ารุนแรงแต่มีเหตุผลก็จะยอมรับ ถ้ารุนแรงแต่ไม่มีเหตุผลก็ต้องดูก่อนว่ากระทบถึงเราเยอะไหม ต้องดูสถานการณ์ บางทีพวกนี้มาโพสต์แบบเตรียมหาเรื่อง ถ้าเราไปต่อล้อต่อเถียงก็จะยิ่งยาว ถ้าเราไม่เดือดร้อนมาก เราก็ไม่ตอบ ปล่อยมันไป เพราะว่าจะมีคนอื่นเข้าจัดการเอง แต่ถ้าตอบกลับมาแบบมีเหตุผล เราก็จะพิจารณา แล้วถ้ามีข้อแย้งก็จะแย้งไปด้วยเหตุผลของเราเหมือนกัน”

“บางทีเขาขอไฟล์หรือขอโปรแกรมก็ส่งให้ หรือขอข้อมูลก็ส่งลิงค์ไปให้ บางทีไม่ได้โพสต์ตอบ แต่ส่งไปให้ตามอีเมลที่เขาทิ้งไว้”

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งกล่าวว่าเคยแสดงพฤติกรรมด้านลบในเว็บบอร์ด โดยสามารถแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มที่แสดงพฤติกรรมด้านลบเพราะต้องการการผ่อนคลายความเครียด ปลดปล่อยอารมณ์ผ่านเว็บบอร์ด โดยแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการแสดงออกและไม่คำนึงถึงอะไร และกลุ่มที่แสดงพฤติกรรมด้านลบเพราะต้องการตอบโต้พฤติกรรมที่ไม่ดีของผู้อื่น ทั้งผู้ใช้เว็บบอร์ดและบุคคลที่ 3

สำหรับกลุ่มที่แสดงพฤติกรรมด้านลบเพราะต้องการผ่อนคลายความเครียด ปลดปล่อยอารมณ์ผ่านเว็บบอร์ดให้เหตุผลว่าถ้าจะให้โพสต์แบบสุภาพเกินไปก็อึดอัด เพราะโลกแห่งความจริงก็โหดร้ายเข้ามาหาพวกแล้ว ในเว็บบอร์ดทำให้ได้แสดงตัวตนจริงๆ หรือการโพสต์โดยใช้คำหยาบคาย กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าการใช้ถ้อยคำเสียดสี เป็นเรื่องปกติ โดยการแสดงพฤติกรรมด้านลบเหล่านี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นการแสดงถึงเสรีภาพในการใช้เว็บบอร์ด ทั้งนี้เพราะเว็บบอร์ดทำให้คนได้สื่อสารต่อสิ่งต่างๆ ได้อย่างเสรี ดังนั้นเมื่ออยากแสดงออกอย่างไร หรือเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกันจะตอบโต้กันอย่างไรก็ยอมได้ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ถ้าไม่มาด่ากัน จะมาเล่นเว็บบอร์ดทำไม อ่านข่าวหนังสือพิมพ์ก็หมดเรื่อง เว็บบอร์ดต้องด่ากันสิถึงจะสนุก”

“ใจกว้างหน่อยสิ ในเว็บบอร์ดการแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกันก็ด่ากันธรรมดา บอร์ดไหนทำตัวเป็นผู้ดี ใครเขาอยากอ่าน อยากจะเข้า ไม่สนุก ไปตั้งกระทู้คุณหนู ผู้ดีที่หาสาระไม่เจอแล้วให้พวกผู้ดีอ่าน น่าเบื่อกว่าด่าอีกนะ”

นอกจากต้องการปลดปล่อยความเครียดและต้องการแสดงเสรีภาพอย่างเต็มที่แล้ว อีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างแสดงพฤติกรรมด้านลบในเว็บบอร์ดก็เพราะต้องการเรียกร้องความสนใจ เช่น แสดงพฤติกรรมป่วนเพราะเหงา อยากคุยกับคนอื่น หรืออยากให้มีคนมาว่า มาสนใจ ดีกว่าตั้งกระทู้แล้วไม่มีคนเข้ามาตอบ หรือการสร้างเรื่องบนเว็บบอร์ด โทกหรือหลอกอำผู้อื่น ให้มีคนอื่นเข้ามาอ่านกระทู้ที่ตั้งไว้ หรือทิ้งอีเมลไว้เพื่อให้ผู้อื่นติดต่อกลับ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“บางวันเราแกล้งปลอมตัวเป็นคนที่ไม่รู้เรื่องเลยเกี่ยวกับงานที่ทำประจำ แล้วไปโพสต์คำถามทิ้งไว้ อยากให้มีคนมาตอบ อยากให้คนอื่นสนใจ รู้สึกดี มีความสุข ถ้าไม่มีคนมาตอบก็เศร้า สงสัยว่าเราถามยากไปหรือไร หรือเราบ้ารังเกียจหรือถึงไม่มีคนมาตอบกระทู้ รู้สึกแย่ๆ อีกเรื่องก็คือ พอเราอ่านกระทู้บ่อยๆ มันก็มีทั้งกระทู้ที่มาเล่าเรื่องส่วนตัวให้ฟัง เรื่องจริงบ้าง เรื่องแต่งบ้าง พอได้อ่านบ่อยๆ เราก็เอาเรื่องต่างๆ พวกนั้นมาเขียนรวมกัน แล้วโพสต์ลงไปในใหม่ แต่งเรื่อง แล้วก็เขียนว่าเป็นเรื่องจริงสนุกดี มีคนสนใจ”

อีกกลุ่มหนึ่ง คือ กลุ่มที่แสดงพฤติกรรมด้านลบเพราะต้องการตอบโต้พฤติกรรมที่ไม่ดีของผู้อื่น โดยกลุ่มนี้ให้เหตุผลว่าที่ใช้คำแรงๆ ในการเขียนกระทู้ก็เพราะเรื่องบางเรื่อง คนบางคนใช้คำพูดสุภาพ คำพูดดีๆ ไม่ได้ผล ต้องใช้คำหยาบ รุนแรงจึงจะรู้สึก หรือการเหลืออดต่อการกระทำแย่ๆ ของผู้อื่น เช่น พวกนักการเมืองทุจริต พวกวัยรุ่นคลั่งรักเรื่องเกินเหตุ หรือทำตัวไม่เหมาะสม การต่อว่าผ่านเว็บบอร์ดก็เป็นสิ่งที่สมควร ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“หากพฤติกรรมพวกนั้นมันแย่มากๆ พูดแบบสุภาพแล้วมันไม่ได้ผล ก็มีเกิดอารมณ์บ้าง ยังไงเราก็มีสิทธิวิพากษ์วิจารณ์เพราะมันมีผลมาถึงเรา บางครั้งอาจมีโมโหใช้คำหยาบบ้างก็เพราะว่ามันเหลืออด”

“การที่นำเอาความจริงมาโพสต์ในลักษณะโจมตี ก็ไม่แปลกอะไร เพราะขึ้นอยู่กับคนอ่านที่ต้องเปิดใจให้กว้าง ก็ในเมื่อมันเป็นกระทู้ก็ควรจะเปิดเสรีทางความคิด”

“การใช้อารมณ์ก็มีบ้างเหมือนกัน หากทนมไม่ไหวจริงๆ เพราะกระทู้บางกระทู้มันมีอคติ มองด้านเดียว เราก็ว่าทำไมไม่มองกลับกันบ้าง ทำไมมองด้านเดียว แต่ไม่ได้ว่าที่คนโพสต์ แต่ว่าสิ่งที่เขาเขียนถึง”

ทั้งนี้การแสดงพฤติกรรมด้านลบในเว็บบอร์ด กลุ่มตัวอย่างจะเลือกแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นบนบางเว็บบอร์ด โดยหากเป็นเว็บบอร์ดที่ใช้ประจำ หรือเป็นเว็บบอร์ดที่รู้สึกว่ามีตัวตน มีเพื่อน ก็จะไม่แสดงพฤติกรรมเหล่านี้ แต่หากเป็นเว็บที่เข้าชั่วคราว เป็นขจร หรือเป็นเว็บบอร์ดที่แนวของเว็บบอร์ดให้ต่ำกว่ากันได้ หรือยอมรับการแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ได้ ก็จะแสดงพฤติกรรมด้านลบออกไป ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ก็ต้องดูว่าเป็นเว็บบอร์ดไหน ถ้าเป็นเว็บบอร์ดที่เราค่อนข้าง care คนอื่น เป็นเว็บที่สนิทกันมาก เช่น 2how หรือ pantip ห้องจตุจักร ที่เราเป็นเพื่อนกัน เจอกัน เวลาเจออะไรไม่ถูกใจ ก็จะอ่านเฉยๆ ไม่โพสต์ เพราะไม่อยากสร้างศัตรู หรือทำให้มันดูแปลกแยก แต่หากเป็นศุภชลาศัยก็จะโพสต์ทุกอย่างตามที่ได้คิด อยากแสดงออก เพราะรู้สึกว่ามันเป็นกระดานที่ถูกสร้างมาให้แรง เป็นที่ที่เราจะโยนอะไรลงไปก็ได้ ไม่สออารมณ์ก็โยนไป ว่าไป อย่างที่เราต้องการ เต็มที่”

ในขณะที่กลุ่มที่มีพฤติกรรมด้านลบมองว่าปัญหาหลักของเว็บบอร์ด คือปัญหาผู้ใช้ที่มีการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แต่กลุ่มที่มีการแสดงพฤติกรรมด้านลบกลับมองว่า การที่ต้องลงทะเบียนทำให้ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างอิสระเป็นปัญหาที่สำคัญของเว็บบอร์ด ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“การต้องลงทะเบียน เช่นเว็บ pantip ทำให้อิสระลดน้อยลง อยากให้มีอิสระทางความคิดมากกว่านี้ เพราะต่อหน้ากันเราก็ไม่กล้าที่จะเปิดโปงเรื่องต่างๆ หรือข้อมูลลับอยู่แล้ว เราก็คาดหวังว่าในเว็บบอร์ดมันต้องให้อิสระ แต่พอมาจำกัดสิทธิก็เท่ากับว่าเราไม่มีอิสระ อยู่ในโลกจริงก็เก็บกด แล้วในเว็บก็ไม่สามารถบอกให้ใครรับรู้ได้อีก หากเราลงข้อมูลหรือเปิดโปงผู้ใหญ่ก็อาจถูกตรวจสอบได้ว่าใครเป็นคนเอามาลง อาจถูกฟ้องได้ แต่การลงทะเบียนมันก็ดีตรงที่คนใช้จะได้เพิ่มความระมัดระวังมากขึ้น ดังนั้นก็อยากให้เว็บที่ไม่ต้องลงทะเบียน แต่คนใช้มีการเคารพสิทธิกัน มีความระมัดระวังในการใช้”

V. ความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด

สำหรับความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อตัวสื่อเว็บบอร์ด ต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดและต่อผู้ใช้เว็บบอร์ดสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ต่อตัวเว็บบอร์ด

ผู้ใช้ต้องการให้เว็บบอร์ดเป็นกระดานข่าวเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นสังคมที่เปิดและเสรี สังคมที่ใจกว้างแต่ไม่ทิ้งการวิพากษ์วิจารณ์ที่เป็นลักษณะดีเพื่อก่อและแนะนำเพื่อให้เกิดการแก้ไขปรับปรุง เป็นที่ระดมความคิดเห็นมากกว่าระบายความคิดเห็นหรือที่รองรับอารมณ์ เพื่อนำไปสู่ข้อเท็จจริง โดยผู้ใช้ให้เกียรติผู้

ร่วมอภิปราย ไม่ยึดความคิดตัวเองเป็นหลักและเปิดโอกาสให้ความคิดเห็นที่ต่างจากตนได้แสดงออก ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

"พื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ แบ่งปันประสบการณ์ เพื่อสร้างพลังทางสังคม เพราะแต่ละคนมีมุมมองในแต่ละเรื่องที่ต่างกัน และหลากหลายซึ่งอาจช่วยแก้ปัญหาสังคมได้"

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เกิดการปลุกกระแสของผู้ใช้ให้เข้ามาร่วมดูและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพราะการระดมความคิดเห็นที่มีคนจำนวนมากแล้วสามารถให้ทุกคนพูดหรือแสดงความคิดเห็นได้จะทำให้ความเห็นมีปริมาณและคุณภาพมากกว่าเดิม ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

"เรื่องบางเรื่องไม่เป็นเรื่องแต่เราปลุกกระแสได้มาก คนก็เข้ามาอ่านเข้ามาแสดงความคิดเห็นกันมาก หากเป็นเรื่องสังคมการเมืองซึ่งเป็นเรื่องที่ทุกคนควรเข้ามาเกี่ยว ถ้าทำได้อาจจะมีการรวมความคิดที่หลากหลาย แต่ก็ควรจะไม่มีใครสักคนที่เข้ามารวบรวมเรื่องทั้งหมด ความคิดเห็นทั้งหมดแล้วสรุปเป็นครั้งๆ ไป เพราะถ้ากระตุ้ยยาวมาก ไม่มีใครหรอกที่จะอ่านกระตุ้ยตั้งแต่ต้นจนจบ ทำให้ขาดความต่อเนื่อง"

กลุ่มตัวอย่างบางคนอยากให้เว็บบอร์ดมีกฎ กติกา มีกรอบแต่ไม่มากจนทำให้เว็บบอร์ดขาดความอิสระ ส่วนความคิดควรคิดนอกกรอบ ได้ต่อกันด้วยเหตุผล สร้างกล่องความคิดที่สร้างสรรค์บนโลกไซเบอร์ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

"เว็บบอร์ดเป็นเรื่องละเอียดอ่อนต้องดูแลให้เหมาะสม แต่ต้องยืดหยุ่นพอที่จะทำให้มีการกระจายความคิด รวมทั้งข้อมูลต่างๆ อย่างอิสระ การควบคุมมีผลดีตรงที่จะทำให้เว็บบอร์ดเป็นเกิดประโยชน์อย่างที่มีนควรจะเป็น เพราะเห็นได้ว่าบางครั้งเว็บบอร์ดถูกใช้ในทางที่ผิด ใช้เป็นเครื่องมือในการระบายอารมณ์ คำทอกันมากกว่าที่จะเป็นแหล่งระดมความคิด ให้ความรู้ ความบันเทิงต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ทุกคนอยากให้เป็น"

ความคาดหวังด้านต่อมาคือการให้เว็บบอร์ดเพื่อนำเสนอข้อมูล แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิดเห็น และถกเถียง ได้แย่งประเด็นต่างๆ ให้ชัดเจนถึงที่สุด เพื่อให้ได้ข้อสรุปแก่สังคมหรือส่วนรวม ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

"อยากให้การ Debate บนเว็บบอร์ดนำมาซึ่งข้อสรุปที่บางครั้งจำเป็นต้องมี ไม่ใช่เบลอหมดทุกอย่างแบบทุกวันนี้ และทำให้การเถียงกันในกระตุ้ยสามารถสร้างการเรียนรู้ให้กับคนในสังคมได้"

อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างบางคนมองว่าการถกเถียงกันในเว็บบอร์ดไม่จำเป็นต้องถกเถียงให้ได้ข้อสรุป เพราะหลายเรื่องอาจสรุปได้ยาก ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

"การเรียนรู้ไม่จำเป็นที่ต้องได้ข้อสรุปขบยอดทุกครั้งไปว่าเรารู้อะไรบ้าง แต่สิ่งที่เรารู้ว่าจะตั้งเป็นคำถามตามมามีเรายังไม่รู้อะไรบ้างก็น่าจะดี เราคิดว่าทุกความรู้ที่เราได้รับจะช่วยเผยความไม่รู้ของตนเองด้วย"

อีกหนึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งเห็นว่าผู้ใช้ตั้งความหวังต่อเว็บบอร์ดและการทำงานของเว็บบอร์ดไว้น้อยเกินไป ทำให้ขาดการนำศักยภาพสูงสุดของเว็บบอร์ดมาใช้อย่างเต็มที่ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ตั้งเป้าหมายสูงสุดในการใช้งานเว็บบอร์ดและอินเทอร์เน็ตให้มันช่วยสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนแล้วปรับการใช้ให้เป็นไปในทิศทางที่เราต้องการ เว็บบอร์ดมีศักยภาพที่จะทำได้ เพียงแต่เราอาจจะตั้งเป้าหมายการใช้งานเว็บบอร์ดไว้น้อยเกินไป เป็นเพียงพื้นที่พูดคุยแบบไม่จริงจัง และเพราะเราอาจไม่เคยชินกับการใช้เว็บบอร์ดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและก็ได้ใช้มันถึงที่สุด”

2. ต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดเป็นทางเลือกที่มีการเสนอข่าวอีกแง่มุมหนึ่ง โดยไม่ผ่านการเซ็นเซอร์หรือถูกปิดกั้น เป็นข่าวที่ตรงไปตรงมา ข้อเท็จจริงที่ไม่มีความประสงค์จะจูงจูงหรือบิดเบือนเข้าข้างใคร มีการแบ่งปันความคิดเห็นที่แตกต่างหลากหลาย เพื่อคานสมดุลในการรับรู้ข้อมูลจากสื่อกระแสหลักเพียงอย่างเดียว ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ให้ความเสรีของความคิดเห็นและข้อมูลต่างๆ ได้เปิดเผยในเว็บบอร์ดโดยไม่ถูกตรวจสอบ เพราะในสังคมประชาธิปไตย ประชาชนต้องไม่ถูกปิดหูปิดตา”

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างอยากให้เว็บบอร์ดมีกระทู้ที่มีสาระ ซึ่งทำให้ผู้ที่เข้ามาอ่านหรือตอบได้มีความรู้เพิ่มขึ้น เป็นเรื่องที่มีประโยชน์ ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“อยากให้มีการตั้งกระทู้ที่มีข้อเขียนที่ดีๆ มีประโยชน์นำมาซึ่งความรู้และปัญญา ไม่อยากให้มีกระทู้โฆษณา กระทู้ล้อเป้าที่ทำให้คนมาทะเลาะกัน เถียงกันไปเถียงกันมา สร้างความแตกแยก”

“อยากให้มีกระทู้พูดคุยกันเรื่องที่มีผลต่อสังคมบ้าง ไม่ใช่มีแต่กระทู้ที่ด่ากันอย่างเดียวหรือกระทู้เรื่องความรักที่ไร้สาระ”

3. ต่อผู้ใช้เว็บบอร์ด

ในด้านความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด กลุ่มตัวอย่างมีการคาดหวังต่อผู้ใช้เว็บบอร์ดมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างต้องการให้ผู้ใช้เว็บบอร์ดเปิดใจให้กว้าง ยอมรับความแตกต่างและรับฟังความคิดเห็นผู้อื่นอย่างเป็นกลาง ไม่ใส่อารมณ์ ซึ่งการมองต่างมุมอาจได้วิถีคิดหรือแนวทางใหม่จากเว็บบอร์ดเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือในการหาทางออกของสังคม ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“หากเราต้องการให้เว็บบอร์ดสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับสังคมได้ เราต้องร่วมมือสร้างสิ่งดีๆ ให้เกิดขึ้นแก่สังคม โดยอยู่บนพื้นฐานของการเปิดใจให้กว้าง และใช้สันติวิธี”

“ควรยอมรับทุกความคิดเห็นที่เข้ามาโพสต์ เห็นด้วยหรือไม่ก็อีกเรื่องหนึ่ง เพราะส่วนที่เป็นความคิดเห็นเป็นเรื่องวิจารณ์งานแต่ละบุคคล เราจะไปว่าใครดีเลวตามความคิดของเราไม่ได้ คนเราไม่จำเป็นต้องคิดตรงกัน ไม่จำเป็นต้องมีใครผิด ใครถูกเสมอไป เพราะคนเรามีมาตรฐานไม่เหมือนกัน”

ความคาดหวังประการต่อมา คือ ต้องการให้ผู้ใช้เว็บไซต์ใช้เหตุผลในการพูดคุย ไม่เถียงกันด้วยอารมณ์ เพราะการระบายอารมณ์ส่วนตัวมีแต่จะเพิ่มความเกลียดชังแก่กัน และในโลกไซเบอร์ที่ไม่จำกัดอายุผู้อ่านอาจเป็นแหล่งบ่มเพาะความรุนแรงให้กับเด็กและเยาวชน โดยการเสนอข้อความควรกลั่นกรองก่อนนำเสนอ ไม่ใส่อารมณ์ส่วนตัวลงไปในกาเขียนนั้น ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“แลกเปลี่ยนความคิดเห็นใช้เหตุผล อยากเขียนอะไรก็เขียน หากมีคนมาว่าความคิดเห็นเราตอบกลับได้ก็แจ่มมา ไม่ใช่อารมณ์เถียงกัน ไม่เกิดประโยชน์”

“หากความคิดเห็นไม่ตรงกันก็ควรอธิบายโดยใช้เหตุผลก่อนตอบคิดดูให้ดีกว่า บางที่เราหันหน้าเข้าหากันแล้วมาคุยกันโดยไม่ใช้อารมณ์มากเกินไป ก็จะมีอะไรดี ๆ ตามมา”

ความคาดหวังอีกด้านหนึ่งต่อผู้ใช้เว็บไซต์ คือ กลุ่มตัวอย่างอยากให้ผู้ใช้ให้เกียรติและเคารพสิทธิผู้อื่น เหมือนได้คุยกันต่อหน้า ไม่ใช่แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกับอย่างไรก็ได้เพราะไม่มีใครรู้ว่าใครเป็นใคร โดยการแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ควรกระทำอย่างมีมารยาท อยู่ในขอบเขต เคารพและให้เกียรติต่อความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งยินดีรับฟังและเคารพในเสรีภาพการเสนอความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“สิ่งหรือเรื่องใดที่ถูกนำเสนอบนเว็บไซต์ด้วยความสุภาพ ผู้ใช้ควรให้เกียรติ โดยไม่ดูหมิ่นหรือทำให้เสียกำลังใจ เพราะความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันเป็นเรื่องธรรมดา อยากให้ผู้ใช้ช่วยกันคิด เพราะมุมมองของคนใช้เว็บไซต์อาจเป็นประโยชน์ให้กับอีกหลายคนที่ผ่านมา”

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างอยากให้ผู้ใช้เว็บไซต์มีความอดทน ใช้สันติวิธีแก้ปัญหาไม่ใช่ความรุนแรงตอบโต้ เลิกใช้ถ้อยคำฟาดฟันกันแต่มาร่วมกันแบ่งปันข้อมูล ต่อด้านความรุนแรงทุกรูปแบบ ประเด็นไหนที่ไม่น่าปะทะก็ปล่อยไปบ้าง หรือหากมีเรื่องที่คุยแล้วไม่รู้เรื่อง ก็เปลี่ยนไปคุยเรื่องอื่นที่ไม่มีการแตกแยก ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เราควรปล่อยให้การกระทบกระทั่งกันบนเว็บไซต์ผ่านไปบ้าง เรื่องบางเรื่องก็ต้องปล่อยให้มันผ่านไป เราคุยกันในเว็บไซต์เพื่อแบ่งความรู้ คลายเครียด หาความบันเทิง ความคิดเห็นใครก็เป็นเรื่องของเขาอย่าปล่อยให้เรามีอิทธิพลความคิดเห็นเรา ความคิดเห็นไหน ไม่ชอบก็ต้องปล่อยวาง”

“ความคิดความอ่านของแต่ละคนไม่เหมือนกัน เว็บไซต์ใครอยากโพสต์อะไรก็โพสต์ ต้องเอาใจไปนาเอาตาไปไร่เสียบ้าง ความคิดของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ต่างคนต่างนำเสนอในข้อมูลที่ต้องการให้มวลชนรับรู้ก็น่าจะพอ”

การสร้างการวิจารณ์แบบดีเพื่ออกก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างพูดถึง โดยกลุ่มตัวอย่างต้องการให้ผู้ใช้เลิกการวิจารณ์ติติงที่ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เกิดประโยชน์ อยากให้ร่วมมือกันคิดหาทางแก้ปัญหาแทน ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“การจู้จี้ก้นบึ้งของสังคมคิดว่าทำได้แต่ควรระมัดระวัง เขียนในลักษณะดีเพื่อก่อดีกว่าดีเพื่อทำลาย การวิจารณ์ต้องหาข้ออ้างมาอิงกับสิ่งที่ตัวเองคิดอยู่ ให้พอมองออกได้ว่าเป็นจริงสักนิดก็ยังดี ดีกว่าพูดกระทบกระทั่งกันโดยไม่ให้วิธีแก้ปัญหา”

“อยากให้เลิกติเตียนหาทางช่วยแก้ปัญหาแทน”

ความคาดหวังประการสุดท้ายต่อผู้ใช้เว็บบอร์ด คือ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ผู้ใช้มีความคิดเป็นของตนเองกล้าแสดงออก กล้าวิพากษ์วิจารณ์ในสิ่งที่เสี่ยงต่อการถูกด่า นำเรื่องที่ถูกปกปิดออกมาเปิดเผยให้สาธารณชนได้รับทราบ แต่การกล้าแสดงออกต้องมีความรับผิดชอบมากำกับ ต้องมีความโปร่งใสในการแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งจะรับผลจากการนำเสนอข้อมูลและความคิดเห็นที่แสดงออกไป การกระทำใดๆ ในเว็บบอร์ดวางอยู่บนความรับผิดชอบทั้งต่อตัวเองและผู้อื่น ดังคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

"อยากให้ผู้ใช้เว็บบอร์ดกล้าวิจารณ์ในสิ่งที่เสี่ยงต่อการถูกด่า เป็นตัวของตัวเอง เพราะสังคมไทยมีอะไรก็ไม่ค่อยกล้าต้องให้มีผู้นำก่อน จึงจะมีผู้ตาม"



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องคุณลักษณะประชาธิปไตยในการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ คือ การสำรวจด้วยแบบสอบถาม และเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก ทำให้ได้ข้อมูลทั้งในภาพรวมและเชิงลึกเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด การรับรู้ของผู้ใช้ต่อเว็บบอร์ดและพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้ ผลการวิจัยสามารถสรุปตามปัญหานำวิจัยและการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้
2. การรับรู้ของผู้ใช้ต่อเว็บบอร์ด
 - การให้ความหมายต่อเว็บบอร์ด
 - การรับรู้ต่อศักยภาพของเว็บบอร์ดในการช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตย
3. พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้เว็บบอร์ด โดยพิจารณาตามแนวทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการประชาธิปไตย
4. การทดสอบสมมติฐาน
 - บัณฑิตด้านวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดที่มีผลต่อการรับรู้
 - บัณฑิตด้านวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด
 - บัณฑิตด้านการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด
5. บัณฑิตด้านประชากรที่มีผลต่อวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด การรับรู้ต่อเว็บบอร์ด และพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

สรุปผลและอภิปรายผล

1. วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้

ในส่วนวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดพบว่าผู้ใช้มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านข้อมูลสูงที่สุดคือการติดตามข่าวสาร เหตุการณ์ สถานการณ์ปัจจุบันและเพิ่มพูนสาระความรู้ซึ่งเป็นการใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการด้านข้อมูล ข่าวสาร รองลงมาคือวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารกับผู้อื่น ได้แก่ เพื่อพูดคุย สนทนาเรื่องราวชีวิตประจำวัน เพื่อติดต่อกับเพื่อน/คนรู้จัก ซึ่งเป็นการใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการด้านสังคม และวัตถุประสงค์เพื่อการผ่อนคลาย ได้แก่ ติดตามปกิณกะบันเทิง คลายเหงา ฆ่าเวลา หลีกหนีความกดดัน ปลดปล่อยความเครียด ความทุกข์ ซึ่งเป็นการใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการด้านอารมณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ดสำหรับประโยชน์ใช้สอยด้านต่างๆ ได้แก่ เพื่อแจ้งเบาะแส เพื่อโฆษณาน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ดังกล่าวของผู้ใช้เว็บบอร์ดตรงกับการศึกษาของ Levy and Windahl (อ้างถึงใน กาญจนา กาญจนทวี, 2542) ซึ่งศึกษาถึงการเลือกใช้และเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันของผู้รับสาร โดยผู้รับสารเลือกใช้สื่อตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. Preactivity: ผู้รับสารเลือกใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการด้านข้อมูล ข่าวสาร
2. Duractivity: ผู้รับสารเลือกใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการด้านอารมณ์
3. Postactivity: ผู้รับสารเลือกใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการด้านสังคม

นอกจากนี้การที่ผู้ใช้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลสูงที่สุดก็เพราะลักษณะของเว็บบอร์ดที่มีกฎเกณฑ์ควบคุมน้อยกว่าสื่อสารอื่นเพราะเป็นการสื่อสารจากมวลชนสู่มวลชน ผู้ใช้สามารถสื่อสารและกระจายข่าวสารได้โดยไม่ผ่านนายประตูลูกข่าวสาร ทำให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลจำนวนมากและไม่ผ่านการตรวจสอบ ปิดเบื่อนหรือถูกปิดกั้น และยังสามารถเลือกรับข้อมูลตามความสนใจและต้องการได้ด้วย การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ของเว็บบอร์ดจึงทำให้ผู้ใช้มีอิสระในการเข้าถึงข้อมูลสูงกว่าสื่ออื่น

ในการใช้เว็บบอร์ดเพื่อสื่อสารซึ่งเป็นวัตถุประสงค์รองลงมา ก็เนื่องมาจากลักษณะของสื่อซึ่งไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ จึงทำให้ผู้ใช้พบปะสนทนากันได้ตามที่ต้องการ และเพราะบริบทภายในคอมพิวเตอร์ที่ทำให้ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เป็นสังคมที่ไม่แบ่งแยกชนชั้นและลดระดับความแตกต่างทางสังคมระหว่างผู้สื่อสาร รวมทั้งการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เอื้อให้ผู้ใช้เว็บบอร์ดสามารถปิดบังชื่อจริง ปกปิดชื่อเสียงได้ ผู้ใช้จึงมีอิสระในการสื่อสารได้อย่างเสรีเมื่อเทียบกับสื่ออื่น

สำหรับเหตุผลในการใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลายก็เช่นเดียวกัน ด้านการติดตามปฏิกิริยาบทันที ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและเลือกรับข้อมูลได้อิสระมากกว่าสื่ออื่น และด้วยลักษณะของสื่อที่ทำให้ผู้ใช้สามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องแสดงตัว แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ปิดบังชื่อจริง ปกปิดชื่อเสียงหรือใช้นามแฝงได้จึงทำให้ผู้สนทนามีความกล้าที่จะแสดงความรู้สึกตามที่ตนต้องการโดยไม่ต้องกลัวว่าใครจะรู้เว็บบอร์ดจึงเป็นที่ที่ผู้ใช้สามารถแสดงอารมณ์และปลดปล่อยตัวตนได้ตามที่ต้องการ

2. การรับรู้ของผู้ใช้ต่อเว็บบอร์ด

- การให้ความหมายต่อเว็บบอร์ด

ผลการวิจัยทั้งในส่วนของการสำรวจและการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความหมายของเว็บบอร์ดในการเป็นพื้นที่สำหรับสื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออกสูงที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลต่อการนิยามเว็บบอร์ดเช่นนี้ว่าเนื่องจากความอิสระของสื่อที่ทำให้ผู้ใช้สามารถแสดงออกได้อย่างที่ต้องการ

รองลงมากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดว่าเป็นพื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน ข่าวสารต่างๆ โดยเห็นว่าในเว็บบอร์ดมีการไหลเวียนของข้อมูลจำนวนมากและไม่ถูกปิดกั้น และเป็นช่องทางที่มีข่าวสารทันสมัยอยู่เสมอ

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อเว็บบอร์ดว่าเป็นช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแสร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นพื้นที่สำหรับรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด สํารวจสาธารณมต และพื้นที่สื่อสาร แสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล ซึ่งเป็นการรับรู้ต่อลักษณะของเว็บบอร์ดในแง่บวก และเป็นลักษณะที่จะสามารถเอื้อให้เกิดการจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้

ในขณะที่การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในอันดับท้ายๆ ได้แก่ การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดว่าเป็นพื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์ และเป็นพื้นที่มีว่สุม นินทา วิพากษ์วิจารณ์ สร้างความขัดแย้ง ซึ่งนับเป็นการรับรู้ต่อพฤติกรรม การใช้ของผู้ใช้ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยของเว็บบอร์ด

จากการนิยามเว็บบอร์ดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าใน 2 อันดับแรก กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อความหมายของเว็บบอร์ดตามคุณลักษณะของสื่อใหม่ ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้มีอิสระในการเข้าถึงข้อมูล (freedom of information) และอิสระในการแสดงความคิดเห็น (freedom of expression) มากกว่าสื่ออื่น ส่วนการนิยามในด้านต่อๆ มา เป็นการนิยามเว็บบอร์ดซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นถึงประโยชน์การใช้งานสื่อที่จะสามารถช่วยสนับสนุนสังคมประชาธิปไตยได้ สำหรับการนิยามเว็บบอร์ดในอันดับท้ายๆ เป็นการรับรู้ต่อปัญหาการใช้งานของผู้ใช้ซึ่งอาจทำให้เว็บบอร์ดไม่ประสบผลดังที่คาดหวัง

- การรับรู้ต่อศักยภาพของเว็บบอร์ดในการช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตย

1) สื่อเว็บบอร์ด

ในการรับรู้ต่อศักยภาพของเว็บบอร์ดนั้น ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อลักษณะของสื่อในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางบวก โดยมีการรับรู้ด้านความสนุกสนานและความทันสมัยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ความอิสระ การเข้าถึงง่ายและความน่าสนใจ ส่วนความมีสาระเป็นคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่ำที่สุด โดยในด้านความเป็นอิสระของสื่อและการเข้าถึงง่ายนั้นเป็นคุณลักษณะที่ทำให้เว็บบอร์ดมีประสิทธิภาพในการเอื้อให้เกิดการจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้

สำหรับผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นถึงศักยภาพของเว็บบอร์ดว่ามีเพียงพอในการช่วยพัฒนาสังคมประชาธิปไตยได้ เนื่องจากข้อดีของตัวสื่อเว็บบอร์ดในการเป็นสื่อที่ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เป็นสื่อที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถรับข่าวสารได้กว้างขวางและรวดเร็วขึ้น เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลออกสู่สาธารณะได้ เป็นสื่อที่ผู้ใช้ทุกคนมีความเท่าเทียม ไม่มีลำดับชั้นอำนาจและเป็นสื่อที่ไม่ปิดกั้นการแสดงความคิดเห็น ทำให้การไหลของข้อมูลเป็นไปอย่างอิสระ

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์บางคนมองว่าแม้ตัวสื่อจะเป็นสื่อที่มีความอิสระสูง แต่เว็บบอร์ดก็ไม่ได้อิสระอย่างแท้จริง เพราะการนำเสนอข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นยังถูกตรวจสอบ กลั่นกรองหรือเซ็นเซอร์โดยเว็บมาสเตอร์ ทำให้เว็บบอร์ดไม่มีการไหลของข่าวสารที่เสรีอย่างที่ควรเป็น ซึ่งนับเป็นปัญหาที่อาจทำให้เว็บบอร์ดไม่สามารถส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยได้อย่างเต็มที่

2) ข้อมูล ข่าวสารในเว็บบอร์ด

การรับรู้ต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณลักษณะของข้อมูลข่าวสารระดับปานกลางค่อนข้างไปทางบวก โดยประเมินคุณลักษณะด้านคุณภาพของข้อมูล ได้แก่ ความแปลกใหม่ ทันสมัย ความน่าสนใจ ความหลากหลายของข้อมูลและเป็นข้อมูลเชิงลึกสูงสุด ซึ่งตรงกับผลการสัมภาษณ์ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าในเว็บบอร์ดมีข้อมูลเชิงลึกที่หาจากสื่ออื่นไม่ได้ และมีความหลากหลายของข้อมูลมากกว่าสื่ออื่น

สำหรับความถูกต้อง ความเป็นกลางและความน่าเชื่อถือของข้อมูลในเว็บบอร์ด กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าการประเมินว่าข้อมูลในเว็บบอร์ดว่ามีความถูกต้อง เป็นกลาง และน่าเชื่อถือหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับ การเลือกรับและการตีความของแต่ละบุคคลโดยใช้วิจารณญาณ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น จะต้องตรวจสอบข้อมูลเสียก่อน

ส่วนคุณลักษณะด้านความมีประโยชน์ของข้อมูลเป็นคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่ำที่สุด แต่ผลจากส่วนนี้ขัดแย้งกับผลการสำรวจต่อปัญหาข้อมูลในเว็บบอร์ดที่กลุ่มตัวอย่างเห็นถึงปัญหาความไม่มีประโยชน์ของข้อมูลน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาด้านอื่น โดยจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าความมีประโยชน์ มีสาระ และความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลว่าข้อมูลในเว็บบอร์ดตรงกับความต้องการหรือไม่ หากตรงกับความต้องการ สามารถนำมาใช้ได้ ข้อมูลนั้นก็มีความมีประโยชน์ มีสาระและน่าสนใจ ดังนั้น การที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อคุณลักษณะด้านความมีประโยชน์ของข้อมูลต่ำที่สุด แต่ตระหนักต่อปัญหาด้านนี้น้อยที่สุดนั้น เป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นถึงคุณภาพของข้อมูลในเว็บบอร์ด แต่ข้อมูลอาจไม่ตรงกับความต้องการจึงไม่มีประโยชน์ แต่ความมีประโยชน์ของข้อมูลไม่เป็นปัญหาเพราะสามารถเลือกรับข้อมูลได้

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพของข้อมูลในเว็บบอร์ดนั้น กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าหากจะให้ข่าวสารในเว็บบอร์ดช่วยส่งเสริมประชาธิปไตยได้คงยังไม่ถึงขั้นนั้น เพราะข้อมูลในเว็บบอร์ดส่วนใหญ่เป็นความคิดเห็นส่วนตัวมากกว่าข้อเท็จจริง เป็นเรื่องทั่วไปที่ไม่มีผลต่อสังคมโดยรวมมากนัก เป็นการพูดคุยตามกระแส ไม่จริงจัง ขาดความต่อเนื่องของข้อมูล แต่หากเป็นการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดด้านต่างๆ ไป เช่น ใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือใช้เป็นหัวข้อสนทนากับผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อมูลในเว็บบอร์ดมีประสิทธิภาพมากกว่าข้อมูลจากแหล่งอื่น เพราะผู้ใช้สามารถควบคุมและเลือกรับข่าวสารได้มากกว่าข้อมูลจากสื่ออื่น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การเลือกและต้องตรวจสอบข้อมูลก่อน

3) ผู้ใช้เว็บบอร์ด

ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บบอร์ดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อผู้ใช้ที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ด้านความเป็นมิตรสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการมีอารมณ์เย็นและความใจกว้าง ส่วนความไม่ก้าวร้าว การมีความรับผิดชอบและการเคารพสิทธิของผู้อื่นนั้นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อผู้ใช้เว็บบอร์ดต่ำที่สุด แต่ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการมีความรับผิดชอบและการเคารพสิทธิของผู้อื่นเป็นคุณลักษณะของผู้ที่อยู่ในสังคมประชาธิปไตย ดังนั้น

อาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้คุณสมบัติของผู้ใช้เว็บบอร์ดที่สามารถเอื้อให้เกิดการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยในระดับต่ำ

เช่นเดียวกับผลการสัมภาษณ์ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บบอร์ดค่อนข้างลบเมื่อเทียบกับการประเมินคุณลักษณะของสื่อและคุณลักษณะของข้อมูลในเว็บบอร์ด โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าการที่เว็บบอร์ดเป็นสื่อที่ผู้ใช้มีจำนวนมากและหลากหลาย ประกอบกับการพูดคุยแบบไม่เห็นหน้า ไม่ต้องแสดงตนรวมทั้งเป็นพื้นที่ที่ไม่มีกฎเกณฑ์บังคับทำให้การแสดงออกเป็นไปอย่างเสรี ซึ่งอาจมีการแสดงพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคขัดขวางทำให้เว็บบอร์ดไม่เป็นไปดังที่หวัง

ส่วนผลการสำรวจการรับรู้ต่อปัญหาด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อปัญหาของผู้ใช้ทุกด้านในระดับปานกลาง โดยเห็นถึงปัญหาการที่ผู้ใช้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อตักตวงความรู้และการที่ผู้ใช้ไม่รู้จริงมากที่สุด

ดังนั้น เมื่อประเมินผลทั้งจากการสำรวจและการสัมภาษณ์ พบว่าปัญหาด้านผู้ใช้เป็นปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างตระหนักถึงมากที่สุดและเป็นปัญหาที่อาจทำให้เว็บบอร์ดขาดศักยภาพในการช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้ ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างคิดว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะไม่ว่าเว็บบอร์ดจะมีศักยภาพเพียงใด หากผู้ใช้ไม่ใช้เว็บบอร์ดอย่างเกิดประโยชน์แล้ว เว็บบอร์ดก็ไม่อาจช่วยพัฒนาสังคมประชาธิปไตยได้

สรุปผลการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างต่อเว็บบอร์ด ทั้งในด้านการให้ความหมายต่อของเว็บบอร์ดและการประเมินประสิทธิภาพเว็บบอร์ดในการช่วยจรรโลงสังคมประชาธิปไตย พบว่าในการให้ความหมายต่อเว็บบอร์ด ผู้ใช้ให้ความหมายต่อเว็บบอร์ดในแง่บวกมากกว่าแง่ลบ และมีการนิยามเว็บบอร์ดในด้านที่จะสามารถก่อให้เกิดการจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้ ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อประโยชน์ของเว็บบอร์ดที่สามารถส่งเสริมประชาธิปไตยได้ ทั้งการเป็นพื้นที่สำหรับแสดงออกทางความคิดและเป็นแหล่งข้อมูลที่ไม่ถูกปิดกั้น ซึ่งตรงกับการประเมินคุณลักษณะของตัวสื่อเว็บบอร์ดและข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดที่กลุ่มตัวอย่างมองค่อนข้างบวก

ในขณะที่การรับรู้ต่อความหมายของเว็บบอร์ดในด้านต่างๆ เป็นการรับรู้ต่อพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้ ได้แก่ การนิยามเว็บบอร์ดว่าเป็นพื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์ และเป็นพื้นที่มีวสันนิษตา สร้างความขัดแย้ง ซึ่งตรงกับการประเมินคุณลักษณะผู้ใช้เว็บบอร์ดที่กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับการประเมินคุณลักษณะของตัวสื่อและคุณลักษณะของข้อมูลในเว็บบอร์ด

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างมองว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้เว็บบอร์ดมีศักยภาพในการจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้ ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงศักยภาพของสื่อเว็บบอร์ดและข้อมูลในเว็บบอร์ดตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างแล้ว จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อศักยภาพของสื่อและข้อมูลในเว็บบอร์ดค่อนข้างสูง แต่ปัจจัยที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสังคมประชาธิปไตยผ่านเว็บบอร์ดที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ก็คือพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้นั่นเอง

สำหรับปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดและประเมินศักยภาพของเว็บบอร์ดแตกต่างกัน ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า เนื่องมาจากลักษณะของเว็บบอร์ด ทั้งนี้เพราะเว็บบอร์ดแต่ละเว็บมีแนวโน้มเหมือนกันทำให้ผู้ใช้มีลักษณะการใช้ต่างกัน รวมถึงการแสดงพฤติกรรมในเว็บบอร์ดที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าจะแสดงพฤติกรรมด้านลบ จะเลือกแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ในบางเว็บบอร์ดเท่านั้น โดยการใช้งานเว็บบอร์ดย่อมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล เพราะบุคคลจะเลือกใช้เว็บบอร์ดตามความต้องการของตน และเชื่อว่าเว็บบอร์ดจะสามารถตอบสนองความต้องการและนำไปสู่ความพึงพอใจได้ หากเว็บบอร์ดไหนที่ใช้แล้วสามารถตอบสนองความต้องการได้ บุคคลก็จะใช้เว็บบอร์ดนั้น ในขณะที่เว็บบอร์ดใดที่ใช้แล้วไม่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ได้หรือไม่เป็นที่น่าพอใจ บุคคลก็จะไม่เลือกใช้เว็บบอร์ดนั้น ดังนั้นการที่บุคคลมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดแตกต่างกัน ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ดของแต่ละบุคคลด้วย

3. พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้ โดยพิจารณาตามแนวทางการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย

ผลจากการสำรวจและสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ประเมินตัวเองว่ามีพฤติกรรมด้านบวกในทุกด้าน โดยจากการสำรวจผู้ใช้มีพฤติกรรมด้านความจริงใจสูงที่สุดและอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือการมีความรับผิดชอบและเชื่อในหลักการแห่งเหตุผล ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมด้านความมีน้ำใจเป็นพฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างประเมินตัวเองในระดับต่ำที่สุด ซึ่งในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับปัญหาผู้ใช้เว็บบอร์ดที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าผู้ใช้มาตักตวงความรู้มากกว่าแบ่งปันความรู้

อย่างไรก็ตาม ในพฤติกรรมด้านการเชื่อมั่นและให้ความสำคัญแก่ศักดิ์ศรีและความเสมอภาคของบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับพฤติกรรมด้านอื่น โดยพฤติกรรมด้านนี้หากพิจารณาจากการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยจะเห็นว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการยอมรับความเท่าเทียมระหว่างผู้สื่อสาร แต่ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้มีความเท่าเทียมกันอยู่แล้วเพราะมีการปิดบังชื่อจริงและลดสถานะทางสังคมของผู้ใช้ การแสดงพฤติกรรมด้านนี้ในเว็บบอร์ดจึงหมายถึงการให้เกียรติและไม่ดูถูกความสามารถหรือความคิดเห็นของผู้อื่นแม้จะไม่เห็นหน้ากันก็ตาม แต่ผลจากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมด้านนี้อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับพฤติกรรมด้านอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ทำให้ผู้ใช้มีการกล้าแสดงออกมากกว่า และอาจมีการแสดงพฤติกรรมที่ไม่ใส่ใจคนอื่น โดยการดูถูกหรือต่อว่าเพราะไม่เห็นหน้ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kim and Narayan (1991) ที่วิเคราะห์เนื้อหาบนเว็บบอร์ดของ Usenet พบว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดมีแนวโน้มในการรักษาหน้าผู้อื่นน้อยลง ทั้งนี้เพราะบริบทของคอมพิวเตอร์ที่ไม่มีอะไรขัดขวางและการรับรู้ต่อการลงโทษต่ำ

อนึ่ง จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนยอมรับว่าเคยแสดงพฤติกรรมด้านลบในเว็บบอร์ด ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ที่แสดงพฤติกรรมด้านลบเพราะต้องการผ่อนคลาย ปลดปล่อยอารมณ์ผ่านเว็บบอร์ด และผู้ที่แสดงพฤติกรรมด้านลบเพราะต้องการตอบโต้พฤติกรรมที่ไม่ดีของผู้อื่น

อย่างไรก็ตาม เมื่อประเมินผลทั้งหมดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงพฤติกรรมด้านลบมากกว่าพฤติกรรมด้านลบ ซึ่งผลจากส่วนนี้ขัดแย้งกับการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้ที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ต่อพฤติกรรมด้านลบมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการประเมินตัวเอง (self report) ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อตัวเองในแง่บวก หรือการไม่กล้าประเมินผลตัวเองในด้านลบ แม้จะเคยแสดงพฤติกรรมด้านลบก็ตาม ซึ่งหากกลุ่มตัวอย่างเคยแสดงพฤติกรรมด้านลบ แต่ไม่ยอมรับว่าเคยแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นนั้น ในส่วนนี้อาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสังคมประชาธิปไตย

อีกด้านหนึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจากการเลือกรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ดังที่พัชนี เขยจรรยาและคณะ (2530) กล่าวไว้ถึงตัวกรองของผู้รับสาร โดยกลุ่มตัวอย่างอาจเลือกรับรู้พฤติกรรมด้านลบของผู้ใช้เพราะเป็นพฤติกรรมที่เด่นกว่าพฤติกรรมด้านบวก คือ แม้ว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมด้านบวก แต่กลุ่มตัวอย่างไม่สนใจที่จะรับรู้ เพราะเป็นเรื่องปกติที่ไม่น่าสนใจ แต่กลับเลือกรับรู้และจดจำการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้านลบเพราะเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนกว่าหรือคนในเว็บบอร์ดให้ความสนใจในการกล่าวถึงหรือต่อว่ามากกว่า ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของมลินี สมภพเจริญ (2539) ที่ศึกษาเรื่องการนำเสนอข่าวลบและข่าวบวกกับการรับรู้ของผู้ตกเป็นข่าว ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อข่าวด้านลบมากกว่าข่าวด้านบวก เพราะเป็นสิ่งที่เด่นกว่า ซึ่งในส่วนนี้อาจต้องมีการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อนับว่าผู้ใช้มีการแสดงพฤติกรรมด้านลบและด้านบวกมากน้อยเพียงใด

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด

ผลการศึกษาพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน คือ วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด โดยผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดด้านใดก็จะมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในการเป็นพื้นที่ด้านนั้นสูงกว่ากลุ่มอื่น กล่าวคือ ผู้ที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลสูงก็จะรับรู้ต่อเว็บบอร์ดว่าเป็นแหล่งข้อมูล ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารสูงจะรู้ว่าเว็บบอร์ดเป็นพื้นที่สำหรับสื่อสารแสดงความคิดเห็น ส่วนกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลายสูงก็จะรู้ว่าเว็บบอร์ดเป็นพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย ปลดปล่อย หรือผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอยสูงก็จะมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดว่าเป็นพื้นที่สำหรับใช้สอย ได้แก่ พื้นที่สำหรับการโฆษณา พื้นที่พบปะสังสรรค์

สำหรับวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดที่สัมพันธ์กับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดและความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด พบว่า ผู้ที่ใช้เว็บบอร์ดเพื่อแสวงหาข้อมูลในระดับต่ำมีการรับรู้ต่อปัญหาด้านข้อมูลสูงกว่า และคาดหวังต่อข้อมูลในเว็บบอร์ดมากกว่าผู้ที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลสูงเห็นว่าข้อมูลในเว็บบอร์ดมีคุณภาพจึงไม่ตระหนักถึงปัญหาของข้อมูลในเว็บบอร์ด ในขณะที่กลุ่มซึ่งใช้เว็บบอร์ดเพื่อข้อมูลในระดับต่ำเห็นว่าข้อมูลในเว็บบอร์ดไม่มีคุณภาพเพียงพอและเห็นถึงปัญหาของข้อมูลมากกว่าทำให้มีความคาดหวังต่อข้อมูลในเว็บบอร์ดสูงกว่า

ส่วนวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารพบว่า กลุ่มที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารสูงมีความตระหนักต่อปัญหาทั้งต่อตัวสื่อ ข้อมูลและผู้ใช้สูงกว่าและมีความคาดหวังต่อข้อมูลและผู้ใช้สูงกว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารระดับต่ำ ทั้งนี้ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสาร คือ ปัจจัยด้านผู้ใช้เว็บบอร์ด ดังนั้นผู้ที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารสูงจึงมีการรับรู้ต่อปัญหาด้านผู้ใช้สูงกว่าและมีความคาดหวังต่อผู้ใช้สูงกว่าผู้ที่มีการใช้เพื่อการสื่อสารในระดับต่ำ

ด้านการใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์การผ่อนคลายพบว่า ผู้ที่ใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลายในระดับต่ำรับรู้ถึงปัญหาด้านผู้ใช้สูงกว่าและคาดหวังต่อเว็บบอร์ดในทุกด้านสูงกว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลายในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลายในระดับต่ำเห็นถึงปัญหาที่อาจเกิดจากพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของผู้ใช้เพื่อผ่อนคลายในระดับสูง ในขณะที่ผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลายสูงไม่ตระหนักถึงปัญหาที่อาจเป็นพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของตนเอง

วัตถุประสงค์ด้านสุดท้าย คือการใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอย พบว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอยมากมีการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดทั้งด้านสื่อ ข้อมูลและผู้ใช้สูงกว่าผู้ใช้ในระดับต่ำ ส่วนในด้านความคาดหวังพบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอยมากนัก

สมมติฐานที่ 2 : วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

ผลการศึกษาพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน โดยวัตถุประสงค์ด้านการแสวงหาข้อมูลและวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดที่สอดคล้องกับการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตย โดยผู้ที่มีวัตถุประสงค์ด้านการแสวงหาข้อมูลและวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารในระดับสูงมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดที่สอดคล้องกับการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยสูงกว่ากลุ่มที่มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์เหล่านี้ในระดับต่ำ

ในขณะที่วัตถุประสงค์ด้านการผ่อนคลายซึ่งไม่ใช่วัตถุประสงค์ที่สามารถส่งเสริมให้เว็บบอร์ดจรรโลงสังคมประชาธิปไตยได้นั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด คือ ผู้ที่ใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านนี้ในระดับต่ำมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยสูงกว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อผ่อนคลายในระดับสูง

ส่วนวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ใช้สอยไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด คือ ไม่มีความแตกต่างระหว่างผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านนี้มากนัก

สมมติฐานที่ 3 : การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

ผลการศึกษาพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน คือ การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด โดยจากการทดสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการให้ความหมายต่อเว็บบอร์ดกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดพบว่า ในด้านการรับรู้ต่อความหมายของเว็บบอร์ดในทางบวกที่สามารถส่งเสริมประชาธิปไตยได้ ได้แก่ พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ และพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด ส่วนตรวจสอบอารมณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดที่สอดคล้องกับลักษณะการสื่อสารอย่างเป็นทางการไปโดย ในขณะที่การรับรู้ต่อความหมายของเว็บบอร์ดในด้านลบ ได้แก่ พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์ พื้นที่มีวาม นินทา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้งและพื้นที่แสวงหาผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการสื่อสารที่สอดคล้องกับการสื่อสารอย่างเป็นทางการไปโดย

จากการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะพบว่า วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด การรับรู้ต่อเว็บบอร์ดและพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กัน โดยผู้ที่มีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในการเป็นพื้นที่ด้านบวกจะมีวัตถุประสงค์และพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดในทางบวกที่อาจก่อให้เกิดการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยได้ ในทางกลับกันผู้ที่มีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในด้านลบจะมีวัตถุประสงค์และพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยของเว็บบอร์ด โดยการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดดังกล่าวสอดคล้องกับที่นิภา แก้วศรีงาม (2544) กล่าวไว้ถึงการรับรู้ของบุคคลว่ามีส่วนในการกำหนดความต้องการซึ่งส่งผลต่อท่าทีและพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลเกิดการรับรู้ บุคคลจะให้ความสนใจจนเกิดเป็นความต้องการและแสดงออกเป็นพฤติกรรม โดยหากผู้ใช้คิดว่าเว็บบอร์ดเป็นสื่อที่มีประโยชน์และสามารถส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยได้ เป็นสื่อที่ทำให้ผู้ใช้สามารถแสวงหา แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้ก็จะเกิดการตีความหมายว่าเว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ที่มีประโยชน์ ก็ย่อมส่งผลให้เกิดความต้องการในการใช้ที่จะมาสนองความต้องการ และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดที่เป็นประโยชน์

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรที่มีผลต่อวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด การรับรู้ต่อเว็บบอร์ด และพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

- ปัจจัยด้านประชากรที่มีผลต่อวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ด

สำหรับปัจจัยด้านประชากรที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดพบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุ 16-25 ปีมีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อพูดคุยเรื่องชีวิตประจำวัน เพื่อหาเพื่อน หาคู่ เพื่อติดต่อเพื่อน/คนรู้จัก เพื่อผ่อนคลายและเพื่อโฆษณาซื้อขายสินค้าสูงกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งวัตถุประสงค์เหล่านี้ไม่ใช่วัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตย อย่างไรก็ตามผลจากการสำรวจจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ในปี 2547⁴ พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณครึ่งหนึ่งมีอายุ

⁴ ที่มา:รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2547. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC).

ระหว่าง 20-29 ปี ดังนั้นการใช้เว็บบอร์ดของคนกลุ่มอายุ 16-25 ปีจึงน่าจะมีส่วนสำคัญในการกำหนดว่าเว็บบอร์ดจะสามารถช่วยบรรเทาโลงสังคมประชาธิปไตยได้หรือไม่ ซึ่งผลที่ออกมาอาจกล่าวได้ว่าการใช้เว็บบอร์ดโดยมุ่งหวังผลด้านอารมณ์และความรู้สึกของกลุ่มคนรุ่นใหม่สูงนั้นอาจทำให้ไม่สามารถใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยได้อย่างเต็มที่

ปัจจัยประชากรด้านต่อมาคือปัจจัยด้านการศึกษา พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้เว็บบอร์ด ในขณะที่กลุ่มการศึกษาระดับ ปวส. มีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารและการผ่อนคลายมากกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาโทมีการรับรู้ต่อศักยภาพของสื่อมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น จึงมีวัตถุประสงค์การใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ในการสร้างสังคมประชาธิปไตยสูงกว่ากลุ่มอื่น

- ปัจจัยด้านประชากรที่มีผลต่อการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด

สำหรับปัจจัยด้านประชากรกับการรับรู้ต่อเว็บบอร์ด พบว่า ในการนิยามเว็บบอร์ดกลุ่มตัวอย่างอายุ 16-25 ปี และกลุ่มอายุ 26-35 ปี ค่อนข้างมองเว็บบอร์ดในแง่ลบเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอายุ 36-45 ปี โดยมองว่าเว็บบอร์ดเป็นพื้นที่แสวงหาผลประโยชน์ และเป็นพื้นที่มีวามสุ่มที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ต่างจากกลุ่มอายุ 36-45 ปีที่มองเว็บบอร์ดในการเป็นแหล่งข้อมูล คือ เป็นพื้นที่ติดตามข้อมูล ความรู้และเป็นพื้นที่สำรวจสถานการณ์ของผู้ใช้

ส่วนการศึกษาที่สัมพันธ์กับการนิยามเว็บบอร์ด พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีการนิยามเว็บบอร์ดในด้านการเป็นพื้นที่สื่อสารโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล เป็นช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ด/สำรวจสถานการณ์ ซึ่งเป็นกรรับรู้ต่อเว็บบอร์ดในฐานะพื้นที่ที่จะก่อให้เกิดการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยได้ อย่างไรก็ตามกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาโทมีการรับรู้ต่อเว็บบอร์ดว่าเป็นพื้นที่มีวามสุ่มค้นหา สร้างความขัดแย้งและพื้นที่แสวงหาผลประโยชน์มากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่นอีกด้วย ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มปริญญาโทมองเห็นถึงศักยภาพของเว็บบอร์ดในการที่จะช่วยให้เกิดการสร้างประชาธิปไตยได้ และรับรู้ถึงปัญหาการใช้ของผู้ใช้ที่อาจทำให้เว็บบอร์ดกลายเป็นพื้นที่มีวามสุ่มค้นหาด้วย

ด้านปัญหาของเว็บบอร์ดพบว่ากลุ่มที่มีการรับรู้ต่อปัญหาเว็บบอร์ดสูงจะมีความคาดหวังต่อเว็บบอร์ดต่ำกว่ากลุ่มที่รับรู้ต่อปัญหาในระดับต่ำ โดยในความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดและความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด พบว่ากลุ่มอายุ 16-25 ปีรับรู้ต่อปัญหาส่วนใหญ่ของเว็บบอร์ดทั้งด้านตัวสื่อ ข้อมูลและผู้ใช้มากกว่ากลุ่มอายุ 26-35 ปี จึงทำให้กลุ่มอายุ 26-35 ปี มีความคาดหวังต่อเว็บบอร์ดในด้านสื่อและข้อมูลสูงกว่า

กลุ่มอายุ 16-25 ปี และเนื่องจากการที่กลุ่มอายุ 26-35 ปี ไม่ได้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารสูง จึงไม่คาดหวังต่อผู้ใช้มากนัก

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาและการรับรู้ต่อปัญหาและความคาดหวังต่อเว็บบอร์ด พบว่า กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีรับรู้ต่อปัญหาด้านตัวสื่อสูงที่สุด กลุ่มการศึกษาระดับ ปวส. รับรู้ต่อปัญหาด้านข้อมูลและปัญหาผู้ใช้สูงที่สุด ส่วนกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาโทไม่ค่อยรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดมากนัก นอกจากการรับรู้ต่อปัญหาข้อมูลเป็นโฆษณาแฝง ส่วนความคาดหวังพบว่ากลุ่มปริญญาโทมีความคาดหวังต่อสื่อและข้อมูลสูงกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น ส่วนกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีและ ปวส. มีความคาดหวังต่อผู้ใช้สูง ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่านอกจากความคาดหวังจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อปัญหาแล้ว การคาดหวังต่อเว็บบอร์ดยังมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บบอร์ดและการรับรู้ต่อศักยภาพของสื่ออีกด้วย เนื่องจากกลุ่มการศึกษาระดับ ปวส. มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารสูงจึงมีการคาดหวังต่อผู้ใช้สูง ในขณะที่กลุ่มการศึกษาปริญญาโทรับรู้ต่อศักยภาพของเว็บบอร์ดมากกว่าจึงคาดหวังต่อตัวสื่อและข้อมูลสูงกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น

อย่างไรก็ตามในบางส่วนพบว่ามีความไม่สอดคล้องกันระหว่างการประเมินคุณลักษณะของเว็บบอร์ด คุณลักษณะของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด และคุณลักษณะของผู้ใช้เว็บบอร์ดกับการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดของกลุ่มตัวอย่าง โดยในด้านอายุพบว่า กลุ่มอายุ 36-45 ปี มีการรับรู้ต่อลักษณะของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดค่อนข้างลบเมื่อเทียบกับกลุ่มอายุอื่น และกลุ่มอายุ 26-35 ปี มีการประเมินคุณลักษณะของผู้ใช้ในแง่ลบเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอายุอื่น แต่ในการรับรู้ต่อปัญหาเว็บบอร์ดกลับพบว่ากลุ่มอายุ 16-25 ปี มีการตระหนักรู้ต่อปัญหาทั้งด้านข้อมูลในเว็บบอร์ดและผู้ใช้เว็บบอร์ดมากกว่ากลุ่มอายุอื่น

ในด้านการศึกษาก็เช่นกัน พบว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาโทรับรู้ต่อคุณลักษณะข้อมูลข่าวสารและผู้ใช้ในแง่ลบมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่น แต่ในการรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดกลับพบว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาโทไม่ค่อยรับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดนัก

การที่กลุ่มอายุ 26-35 ปี กลุ่มอายุ 36-45 ปี หรือกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาโทรับรู้ต่อคุณลักษณะต่างๆ ของเว็บบอร์ดในด้านลบเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ผลดังกล่าวแสดงว่ากลุ่มเหล่านี้มี critical mind หรือมีการมองเว็บบอร์ดในเชิงวิพากษ์ จึงเห็นถึงคุณลักษณะด้านลบต่างๆ ของเว็บบอร์ด แต่การที่กลุ่มเหล่านี้ไม่รับรู้ต่อปัญหาของเว็บบอร์ดหรือมีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำนั้น อาจเป็นเพราะกลุ่มเหล่านี้เห็นว่าตนเองสามารถควบคุมและจัดการกับคุณลักษณะต่างๆ ด้านลบของเว็บบอร์ดได้ หรือคุณลักษณะเหล่านี้ไม่ได้เป็นปัญหาสำหรับตน

- ปัจจัยด้านประชากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด

สำหรับพฤติกรรมสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดกับลักษณะทางประชากร พบว่าในด้านอายุ กลุ่มอายุ 16-25 ปี มีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดที่สอดคล้องกับการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยสูงกว่ากลุ่มอายุ 26-35 ปีใน

ทุกด้านที่แตกต่างกัน ส่วนในด้านการศึกษากับพฤติกรรมการสื่อสารที่สอดคล้องกับการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ประชาธิปไตยพบว่า กลุ่มการศึกษา ปวส. มีพฤติกรรมด้านการใช้สันติวิธีแก้ปัญหาและความใจกว้างสูงกว่ากลุ่ม การศึกษาอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มการศึกษาระดับ ปวส. มีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อการสื่อสารสูงจึงทำให้มี ลักษณะพฤติกรรมในด้านการรับฟังผู้อื่นสูง ในขณะที่กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาโทมีพฤติกรรมด้านการมี ความเชื่อมั่นในตนเองและมีความรับผิดชอบสูงกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มการศึกษาระดับ ปริญญาโทมีการใช้เว็บบอร์ดเพื่อค้นหาข้อมูลและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นมากกว่า จึงทำให้มีพฤติกรรม ด้านการแสดงความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการประเมินประสิทธิภาพเว็บบอร์ดว่าจะสามารถช่วยบรรเทาสังคมประชาธิปไตยได้หรือไม่ หรือได้ดี เพียงใดนั้น พบว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. **ตัวสื่อ** โดยผลการประเมินพบว่าสื่อเว็บบอร์ดมีศักยภาพเพียงพอที่จะเอื้อให้เกิดการส่งเสริมสังคม ประชาธิปไตยได้
2. **ข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด** ผลการประเมินพบว่าข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดมีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับสูง แต่ยังไม่มีความเพียงพอในการเอื้อให้เกิดการพัฒนาสังคมประชาธิปไตยได้เต็มที่ เป็นเพียงประสิทธิภาพการใช้งานในชีวิตประจำวันเท่านั้น
3. **ผู้ใช้เว็บบอร์ด** ผลการประเมินพบว่าปัจจัยด้านผู้ใช้เป็นปัญหามากกว่ามีศักยภาพที่จะส่งเสริม สังคมประชาธิปไตยได้

จากปัจจัยทั้ง 3 ประการอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านผู้ใช้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะนอกจากจะส่งผล ต่อลักษณะการใช้งานแล้ว ปัจจัยด้านผู้ใช้ยังส่งผลต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารบนเว็บบอร์ดด้วย เพราะผู้ใช้เป็นผู้ สรรค์สร้างข้อมูลบนเว็บบอร์ด ในขณะที่ตัวสื่อแม้จะมีศักยภาพเพียงพอในการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตย ก็ เป็นได้แค่เพียงเครื่องมือของผู้ใช้เท่านั้น ดังนั้นข้อเสนอแนะ คือ

1. ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นสภาวะที่ไร้การขัดขวางและควบคุม หากมองถึงด้านดีจะ เห็นว่าลักษณะของสื่อมีประโยชน์ที่ทำให้ผู้สื่อสารสามารถแสดงออกได้อย่างอิสระ ทั้งด้านการ เป็นเครื่องมือในการแสดงออกถึงเสรีภาพทางความคิดที่ไม่ถูกปิดกั้น และเป็นแหล่งข้อมูลที่ ปราศจากการปกปิดหรือบิดเบือนข่าวสาร ดังนั้นผู้ใช้ควรนำศักยภาพของสื่อมาใช้ให้เป็น ประโยชน์ โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น ซึ่งถึงแม้เว็บบอร์ดจะยังไม่เป็นพื้นที่ที่จะหาข้อสรุปให้กับ สังคม หรือสร้างพลังทางสังคมได้ แต่การแสดงความคิดเห็นบนเว็บบอร์ดที่เป็นการสื่อสารแบบ กระจายอำนาจ อาจทำให้เกิดอำนาจใหม่ที่สร้างให้สังคมมีลักษณะเป็นประชาธิปไตยสูงขึ้น
2. ในด้านวัตถุประสงค์ ผู้ใช้ควรตั้งวัตถุประสงค์การใช้งานเว็บบอร์ดเพื่อสร้างความรู้และปัญญาแก่ ตัวเองและสังคม แทนการเข้าร่วมวงเพื่อตอบสนองต่ออารมณ์หรือความรู้สึกเพียงด้านเดียว รวมทั้งการสร้างให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างสร้างสรรค์บนเว็บบอร์ด เพราะ การใช้งานของผู้ใช้จะเป็นจุดเริ่มต้นที่สามารถทำให้เว็บบอร์ดประสบผลดังที่คาดหวังไว้ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลในเชิงสำรวจและการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งทำให้ผลการประเมินตนเองด้านพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ที่สอดคล้องกับลักษณะการสื่อสารอย่างเป็นประชาธิปไตยของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการประเมินตนเองซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อตนเองในแง่บวกหรือการไม่กล้าประเมินผลตัวเองในด้านลบ แม้จะเคยแสดงพฤติกรรมด้านลบก็ตาม ดังนั้นข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไปอาจใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงทดลอง โดยการสร้างเว็บไซต์จำลองที่ผู้ใช้ทุกคนแสดงพฤติกรรมอย่างเป็นประชาธิปไตย เปรียบเทียบกับเว็บไซต์ซึ่งผู้ใช้ทุกคนสามารถมีอิสระในการคิดและแสดงออกได้อย่างเต็มที่ แต่ไม่ใช่เว็บไซต์สำหรับระบายอารมณ์ดังเช่นหลุดโลกบอร์ด เพื่อดูปฏิกิริยาของกลุ่มตัวอย่างในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่พบในแต่ละเว็บไซต์ที่ต่างกัน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมล สมวิเชียร (2516). **ประชาธิปไตยกับสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- กาญจนา กาญจนทวี (2542). **แรงจูงใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ไทย** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2523). **ประชาธิปไตย สังคมนิยม คอมมิวนิสต์กับการเมืองไทย**. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- ดารินทร์ สวัสดิ์เสวี (2545). **การแปลงตัวตนในห้องสนทนาบนอินเทอร์เน็ต**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทีศนา แชมมณี (2536). **ช่วยครูฝึกประชาธิปไตยให้แก่เด็ก**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิภา แก้วศรีงาม (2544). **แรงจูงใจ**. ใน **จิตวิทยาทั่วไป**, น.223-251. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิตสาร ตันจาพุม (2544). **การรับรู้และการจดจำภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์และพฤติกรรมการซื้อและใช้จ่ายกับพฤติกรรมการใช้แรงงานในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บ.ก. ลายจุด (นามแฝง) (2544). **วัฒนธรรม webboard** [Online]. Available from: <http://www.bannok.com/phorum/read.php?f=3&l=682&t=682>.
- บุญญาภรณ์ วาณิชชาติ (2544). **บทบาทของ “เว็บไซต์อาจารย์ตอบคอม” ในการเป็นมณฑลสาธารณะของกลุ่มหญิงรักหญิง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชริกา เจียงเพ็ชร (2543). **พฤติกรรมการสื่อสารทางการเมืองผ่านสื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่ออินเทอร์เน็ต และทัศนคติทางการเมืองแบบประชาธิปไตยที่มีต่อความรู้ ทัศนคติ และกิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่เกี่ยวกับการเลือกตั้งระบบใหม่ของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประมะ สตะเวทิน (2539). **การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปวิณ ชำนิประศาสน์ (2529). **ความสอดคล้องระหว่างหลักการประชาธิปไตยกับการประเพณีปฏิบัติที่เป็นประชาธิปไตย : ศึกษากรณีนิสิตบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชนี เขยจรรยา เมตตา วิวัฒน์านุกูล และถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2530). **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: ชมรมวิจัยและพัฒนา นิเทศศาสตร์.
- เพ็ญพรรณ วิชาติกุล (2544). **การวิเคราะห์วาทกรรมบนอินเทอร์เน็ต Bulletin Board ของเว็บไซต์พันธทิพย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มณฑานต์ ตปนียางกูร (2545). **พัฒนาการของสื่อประชาสัมพันธ์ไทยบนอินเทอร์เน็ต**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มลินี สมภพเจริญ (2539). **การนำเสนอข่าวลบและข่าวบวกกับการรับรู้ของผู้ตกเป็นข่าว**. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534). **การวิเคราะห์ผู้รับสาร**. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตนาวลี เกียรตินิยมศักดิ์ (2542). **มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์: กรณี
ศึกษา www.pantip.com และ www.sanook.com**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิสุทธิ โพธิ์แทน (2524). **แนวความคิดและตัวแบบประเทศประชาธิปไตยในอุดมคติ**. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วุฒิชัย กฤษณะประกรกิจ (2543). **Cyber being # 2 ผมคือไซเบอร์**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุรพงษ์ ไชยนะเสถียร (2533). **การสื่อสารกับสังคม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุรพล สุยะพรหม (2547). **ความคิดทางการเมือง: ประชาธิปไตยตามแนวคิดพระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต)**.

[Online] Available from: http://www.mcu.ac.th/article/article_file/13dissertation47.html

อัจฉราภณี สามีภักดี. (2539). **พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารกับความรู้ ทศนคติ และการมีส่วนร่วมส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยของเยาวชนทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา**.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

- Ajzen and Fisgbein (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Baym, N. K. (2002). Interpersonal Life Online. In Lievrouw, L. A. and Livingstone, S. (eds.), *The handbook of New Media: Social shaping and Consequences of ICTs*, pp. 62 - 73. London: Sage.
- Bentivegna, S. (2002). Politics and New Media. In Lievrouw, L. A. and Livingstone, S. (eds.), *The handbook of New Media: Social shaping and Consequences of ICTs*, pp. 50 - 61. London: Sage.
- Bollier, D.(ed.) (1995). *The Future of Community and Personal Identity in the Coming Electronic Culture*. Washington, DC: Aspen Institute.
- Braman, S. (1994). The autopoietic: Communication and democratic potential in the net. *Journal of the American Society for Information Science*, 45: 358-368.
- Deborah, G.J. (2000). Democratic Values and the Internet. In Duncan, L. (ed.), *Internet Ethics*, pp. 181-199. London: Macmillan Press, Ltd.
- Doctor, R. D. (1992). Society equity and information technologies: Moving toward information democracy. In Williams, M.E.(ed.), *Annual review of information science and technology*,47: 43-96.
- Fitzsimmons, R. (1998). *Intellectual Freedom in a Democratic Society [online]*. Paper invited for the International Conference: Freedom of Expression, Censorship, Libraries, Riga, Latvia, October 14-17, 1998. Available from: <http://www.ifla.org/faife/>.
- Garramone, G, Harris A., and Anderson R. (1986). Uses of Political Computer Bulletin Boards. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 30: 325-339.
- Gaynor, D. (1999). *Democracy in the Age of Information: A Reconception of the Public Sphere* [Online]. Available from: <http://www.asc.upenn.edu/courses/comm334cgs/docs/democracy.htm>.
- Harrison, T. M. and Falvey, L. (2001). Democracy and New Communication Technologies. In Gudykunst, W.B. (ed.), *Communication Yearbook 25*: 1–33. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hiltz, S. R.& Turoff, M. (1993). *The Network Nation: Human Communication via Computer*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Hoffman, D.L. and Novak, T.P. (1996). Marketing in Hybermedia Computer-Mediated Environments: Conceptual Foundations. *Journal of Marketing*, 60: 50-68.
- Jankowski, N. and van Selm, M. (2000). The promise and practice of public debate in Cyberspace. In K.L. Hacker and J. van Dijk (eds.) *Digital Democracy: Issues of Theory and Practice*, pp. 149-165. London: Sage.

- Jones, S. (1999). Understanding community in the information Age. In Mayer, P. (ed.) **Computer Media and Communication**, pp. 219 –240. New York: Oxford University Press.
- Kellner, D.(2002). New Media and New Literacies: Reconstructing Education for the New Millennium. In Lievrouw, L. A. and Livingstone, S. (eds.), **The handbook of New Media: Social shaping and Consequences of ICTs**, pp. 90 – 100. London: Sage.
- Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T.(1984). Social psychological aspects of computer-meduated communication. In **American Psychologist**, 39: 1123-1134.
- Kim, M.S. & Narayan, S. (1991). **Verbal aggression and self- disclosure on computer bulletin boards**. ERIC Clearinghouse on Languages and Linguistics, document ED334620.
- Liberty. (1999). **Liberating Cyberspace: civil liberties, human rights and the internet**. London: Pluto Press.
- Lovelock, P. and Ure, J. (2002). The New Economy : Internet Telecommunications and Electronic Commerce?. In Lievrouw, Leah A. and Livingstone, Sonia (Eds.), **The handbook of New Media: Social shaping and Consequences of ICTs**, pp. 350 – 365. London: Sage.
- McCombs, M. E. and Becker, L.B. (1979). **Using Mass Communication Theory**. Englewood Cliffs: N.J. Princtice Hall.
- Morino Institute (1995). **Understanding the Internet & Society: The Promise and Challenge of a New Communications Age** [online]. Available from: http://www.morino.org/under_sp_pro.asp.
- Perse, E.M. and Courtright, J. A. (1993) Normative images of communication media: Mass and interpersonal channels in the new media environment. **Human Communication Research**, 19: 485-503.
- Rheingold, H.(2000). **The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier**.Cambridge, MA:MIT Press.
- Rokeach, M. (1970). **Beliefs, Attitudes and Values**. Sanfrancisco: Jossey-Bass Inc.
- Rice, R. E. and Love, G. (1987) Electronic emotion: Socioemotional content in computer-mediated network. In **Communication Research**, 14: 85-108.
- Severin, W. J. and Tankard, J. W.. (2001). **Communication Theories: Origins, Methods and Uses in the Mass Media**. New York: Addison Wesley longman.
- Slater, D. (2002). Social Relationships and Identity Online and Offline. In Lievrouw, L. A. and Livingstone, S. (eds.), **The handbook of New Media: Social shaping and Consequences of ICTs**, pp. 533 - 545. London: Sage.
- Stratton , J. (2000). Cyberspace and the Globalization of culture. In Bell, D. and Kennedey, B. M. (eds.), **The cybercultures reader**, pp. 721 – 731. London: Routledge.
- Tedford, T. L. (1991). **Public Speaking in a free Society**. New York: McGraw Hill.

Walther, J. B., Anderson, J.F. and Park, D. (1994). Interpersonal effect in computer-mediated interaction: a meta analysis of social and anti-social communication. *Communication Research*, 21: 460-487

White, A. S. (1994). *Participatory Communication*. New Delhi: Sage.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามเรื่องการรับรู้และพฤติกรรมการใช้เว็บอร์ดของผู้ใช้เว็บอร์ด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ทำขึ้นเพื่อใช้เป็นส่วนประกอบในการทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดทำขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านกรอกแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยต่อไป

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 16 ปี	<input type="checkbox"/> 16 – 25 ปี
<input type="checkbox"/> 26 – 35 ปี	<input type="checkbox"/> 36 - 45 ปี
<input type="checkbox"/> 45 ปีขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษา (รวมทั้งที่กำลังศึกษาอยู่)

<input type="checkbox"/> มัธยมปลาย / ปวช. หรือต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา / ปวส.
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> ว่างงาน / ไม่ได้ทำงาน หรือแม่บ้าน	<input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา
<input type="checkbox"/> รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> กิจการส่วนตัว
<input type="checkbox"/> ลูกจ้างเอกชน	<input type="checkbox"/> ทำงานอิสระ
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	
5. คุณใช้เว็บอร์ดบ่อยเพียงใด

<input type="checkbox"/> เฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	<input type="checkbox"/> เฉลี่ย 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์
<input type="checkbox"/> เฉลี่ย 3 - 5 ครั้งต่อสัปดาห์	<input type="checkbox"/> เฉลี่ยมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์
6. คุณใช้เว็บอร์ดประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้หลายข้อ)
 - เว็บอร์ดที่เป็นส่วนหนึ่งของเว็บท่า มีหัวข้อแยกตามประเด็นความสนใจ เช่น pantip / sanook / mthai
 - เว็บอร์ดเฉพาะด้าน เช่น ฟุตบอล แฟนคลับนักร้อง สัตว์เลี้ยง เกม ความรู้ด้านต่างๆ
 - เว็บอร์ดเฉพาะกลุ่มคนรู้จักเพื่อติดต่อสื่อสาร เช่น เว็บอร์ดรุ่น โรงเรียน ชมรม สมาคมต่างๆ
 - เว็บอร์ดที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสังคม การเมือง เศรษฐกิจ เช่น thaingo.org
 - เว็บอร์ดข่าวสารของสื่อมวลชนเช่น manager.co.th
 - เว็บอร์ดที่ไม่มีเกณฑ์ชัดเจนเรื่องการใช้ภาษาและการเสนอข้อมูล สามารถใช้คำหยาบคายหรือก้าวร้าวในการแสดงความคิดเห็นได้ เช่น หลุดโลกบอร์ด
 - เว็บอร์ดสำหรับวิพากษ์วิจารณ์ / นิินทาผู้อื่น เช่น บีบสิ่วโดยซ้อเจ็ด เว็บอร์ดภาพยนตร์
 - เว็บอร์ดสำหรับแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องเพศโดยเฉพาะ เช่น สวิงกิ้ง / ไทยเซ็กสตอรี
 - อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. คุณใช้เว็บบอร์ดเพราะเหตุผลดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

เหตุผลในการใช้เว็บบอร์ด	น้อยที่สุด/ ไม่เคย (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1) พุดคุย สนทนาเรื่องราวชีวิตประจำวัน					
2) หาเพื่อน หาคู่					
3) ติดตามข่าวสาร เหตุการณ์ สถานการณ์ปัจจุบัน					
4) เพิ่มพูนความรู้ สาระต่างๆ					
5) ติดตามปฏิกะบันเทิง					
6) คลายเหงา					
7) หลีกหนีความกดดัน ปลดปล่อยความเครียด ความทุกข์					
8) แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้เว็บบอร์ด					
9) ติดต่อกับเพื่อน / คนรู้จัก					
10) แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องต่างๆ					
11) สำรวจระแส/สาธารณมตขงผู้ใช้เว็บบอร์ด					
12) ให้ทันสมัย ไม่ตกยุค					
13) ฆ่าเวลา					
14) โฆษณา ซ้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า					
13) อื่นๆ โปรดระบุ.....					

8. คุณมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดเช่นไร

พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด	น้อยที่สุด/ ไม่เคย (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1) คุณให้เกียรติกับผู้ที่แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ดเสมอ หากเขาแสดงความคิดเห็นอย่างสุภาพ โดยไม่ขึ้นกับเพศ อายุ ความรู้					
2) ไม่ว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดจะมีความคิดเห็นต่อเรื่องต่างๆ เช่นไรก็ตามคุณให้อโอกาสเขาให้การโพสต์ข้อความตามที่เขาคิด โดยไม่ต่อว่าหรือดูถูกความคิดเห็นของเขา					
3) หากผู้ใช้เว็บบอร์ดแสดงความคิดเห็นที่คุณเห็นว่าไม่ถูกต้อง คุณจะเข้าไปต่อว่าหรือวิพากษ์วิจารณ์					
4) คุณไม่โพสต์ข้อความหรือแสดงความคิดเห็นในเชิงเห็นด้วยกับกระทุ้ที่วิพากษ์วิจารณ์เรื่องส่วนตัวผู้อื่น					
5) คุณไม่นำความลับของผู้อื่นมาเปิดเผยในเว็บบอร์ด					
6) เมื่อคุณกล่าวพาดพิงถึงบุคคลที่ 3 ในเว็บบอร์ด คุณจะกระทำด้วยความสุภาพ รอบคอบ และระมัดระวัง					

พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด	น้อยที่สุด/ ไม่เคย (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
7) บางครั้งคุณต่อว่าผู้อื่นในเว็บบอร์ดโดยไม่มีเหตุผลอันควร แต่เพียงเพื่อต้องการความสะใจเท่านั้น					
8) คุณโพสต์ข้อความต่างๆ ลงในเว็บบอร์ดตามที่คุณคิดและอยากแสดงออกมากกว่าคำนึงถึงเหตุผล					
9) เมื่อคุณต้องการแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์หรือโต้แย้งสิ่งใดในเว็บบอร์ด คุณจะยึดหลักความมีเหตุผลและใช้ข้อมูลรองรับเสมอ					
10) หากมีผู้โต้แย้งความคิดเห็นของคุณที่แสดงไว้ในเว็บบอร์ด คุณจะรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นของเขาก่อนตอบกลับ					
11) คุณอดทนรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากคุณในเว็บบอร์ด ได้โดยไม่รู้สึกโกรธหรือโมโห					
12) เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมต่างๆ ที่คุณรับไม่ได้ในเว็บบอร์ด คุณจะไม่ได้แสดงออกอย่างก้าวร้าว					
13) หากพบว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดมีพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง คุณจะชี้แจงและอธิบายอย่างสันติมากกว่าโต้เถียงอย่างเผ็ดร้อน					
14) คุณจะแสดงอารมณ์หรือใช้คำรุนแรงตอบโต้ เมื่อผู้ใช้เว็บบอร์ดแสดงพฤติกรรมที่คุณไม่ชอบ เช่น โพสต์ข้อความโดยใช้อารมณ์ ใช้คำพูดไม่สุภาพ ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายหรือตอบกลับความคิดเห็นของคุณไม่ดี					
15) คุณกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ด แม้ว่าความคิดเห็นของคุณจะไม่ตรงกับเสียงส่วนใหญ่ในกระทู้ก็ตาม					
16) คุณกล้าโพสต์วิพากษ์วิจารณ์ แสดงความคิดเห็นต่างๆ ตามที่คุณคิดผ่านเว็บบอร์ด					
17) ข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นต่างๆ ที่คุณโพสต์ลงไปเว็บบอร์ด ล้วนเป็นสิ่งที่คุณคิดว่าถูกต้อง					
18) คุณคิดอย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนโพสต์ข้อความลงในเว็บบอร์ด					
19) เมื่อใช้เว็บบอร์ดคุณจะระมัดระวังการใช้ภาษาให้สุภาพอยู่เสมอ					
20) คุณไม่ใช้คำหยาบคายในการแสดงความคิดเห็น แม้ว่าคุณจะวิพากษ์วิจารณ์ใครหรือสิ่งใดในเว็บบอร์ดก็ตาม					
21) คุณยินดีจะให้คำแนะนำ หากผู้ใช้เว็บบอร์ดต้องการคำแนะนำ					
22) ถ้าคุณรู้ข้อมูลข่าวสารที่ดีมีประโยชน์ คุณจะโพสต์ให้ผู้ใช้เว็บบอร์ดอื่นได้รับรู้ด้วย					

พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์	น้อยที่สุด/ ไม่เคย (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
23) บางครั้งคุณตั้งกระทู้หรือโพสต์ข้อความต่างๆ ลงในเว็บไซต์ โดยมีวัตถุประสงค์แฝง เช่น โฆษณาสินค้า หรือหวังให้ผู้อื่นโดนผู้ใช้เว็บไซต์ต่อว่า					
24) คุณโพสต์ข้อความแสดงความคิดเห็นให้คนคล้อยตามเพื่อหวังผลประโยชน์					

9. คุณคิดว่าเว็บไซต์เป็นพื้นที่เช่นไร

การรับรู้ต่อเว็บไซต์	น้อยที่สุด/ ไม่เคย (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1) พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นโดยใช้ข้อมูลและเหตุผล					
2) พื้นที่สื่อสารแสดงความคิดเห็นตามที่คิดและต้องการแสดงออก					
3) พื้นที่ติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ					
4) พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้า					
5) พื้นที่พบปะสังสรรค์บรรดาเพื่อนฝูง คนรู้จัก หาเพื่อน					
6) พื้นที่ช่องทางเลือกสำหรับกระจายข่าวสาร แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ประชาสัมพันธ์					
7) พื้นที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บไซต์ สำนวณสาธารณมติ					
8) พื้นที่ปลดปล่อยตัวตน ระบายอารมณ์					
9) พื้นที่มีวามรื่นรมย์ นันทนาการ วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น สร้างความขัดแย้ง					
10) พื้นที่แสวงหาผลประโยชน์					
11) อื่นๆ โปรดระบุ.....					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ให้ผู้กรอกแบบสอบถามใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างของคำแต่ละคู่ที่ตรงกับลักษณะของเว็บบอร์ด ข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นในเว็บบอร์ด และผู้ใช้เว็บบอร์ด

10. คุณคิดว่าเว็บบอร์ดที่คุณใช้ประจำเป็นสื่อที่มีลักษณะเช่นไร

สนุกสนาน	:	:	:	:	:	:	น่าเบื่อ
อิสระ	:	:	:	:	:	:	ไม่อิสระ
เข้าถึงง่าย	:	:	:	:	:	:	เข้าถึงยาก
ปลอดภัย	:	:	:	:	:	:	ไม่ปลอดภัย
สะดวก	:	:	:	:	:	:	ยุ่งยาก
มีความเท่าเทียมของผู้ใช้	:	:	:	:	:	:	ไม่มีความเท่าเทียมของผู้ใช้
มีสาระ	:	:	:	:	:	:	ไร้สาระ
น่าสนใจ	:	:	:	:	:	:	ไม่น่าสนใจ
ทันสมัย	:	:	:	:	:	:	ล้าหลัง

11. คุณคิดว่าข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นในเว็บบอร์ดที่คุณใช้ประจำมีลักษณะเช่นไร

น่าเชื่อถือ	:	:	:	:	:	:	ไม่น่าเชื่อถือ
ไม่มีอคติ	:	:	:	:	:	:	มีอคติ
สมเหตุสมผล	:	:	:	:	:	:	ไม่สมเหตุผล
ถูกต้อง	:	:	:	:	:	:	ไม่ถูกต้อง
แปลกใหม่ ทันสมัย	:	:	:	:	:	:	ล้าหลัง
น่าสนใจ	:	:	:	:	:	:	ไม่น่าสนใจ
รายละเอียดครบถ้วน	:	:	:	:	:	:	รายละเอียดไม่ครบถ้วน
ข้อมูลหลากหลาย	:	:	:	:	:	:	ข้อมูลคับแคบ
ข้อมูลเชิงลึก	:	:	:	:	:	:	ข้อมูลตื้นเขิน
มีประโยชน์	:	:	:	:	:	:	ไม่มีประโยชน์
มีสาระ	:	:	:	:	:	:	ไร้สาระ

12. คุณคิดว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดในเว็บบอร์ดที่คุณใช้ประจำมีลักษณะเช่นไร

รู้จริง	:	:	:	:	:	:	ไม่รู้จริง
ใจกว้าง	:	:	:	:	:	:	ใจแคบ
เป็นมิตร	:	:	:	:	:	:	ไม่เป็นมิตร
อารมณ์เย็น	:	:	:	:	:	:	อารมณ์ร้อน
สุภาพ	:	:	:	:	:	:	หยาบคาย
มีเหตุผล	:	:	:	:	:	:	ไม่มีเหตุผล
แสดงตัว เปิดเผย	:	:	:	:	:	:	เก็บตัว ไม่เปิดเผย
ไม่ก้าวร้าว	:	:	:	:	:	:	ก้าวร้าว
เชื่อถือได้	:	:	:	:	:	:	เชื่อถือไม่ได้
มีมารยาท	:	:	:	:	:	:	ไม่มีมารยาท
ฉลาด	:	:	:	:	:	:	ไม่ฉลาด
อ่อนน้อม	:	:	:	:	:	:	อวดตัว / อวดเก่ง
มีความรับผิดชอบ	:	:	:	:	:	:	ไม่มีความรับผิดชอบ
มีน้ำใจ	:	:	:	:	:	:	ไม่มีน้ำใจ
จริงใจ	:	:	:	:	:	:	ไม่จริงใจ
ให้เกียรติผู้อื่น	:	:	:	:	:	:	ไม่ให้เกียรติผู้อื่น
เคารพสิทธิส่วนตัวผู้อื่น	:	:	:	:	:	:	ไม่เคารพสิทธิส่วนตัวผู้อื่น
เชื่อมั่นในตนเอง	:	:	:	:	:	:	ไม่เชื่อมั่นในตนเอง

13. คุณคิดว่าสิ่งต่อไปนี้ เป็นปัญหา / อุปสรรคของเว็บบอร์ดอย่างน้อยเพียงใด

ปัญหา / อุปสรรคของเว็บบอร์ด	น้อยที่สุด/ ไม่เคย (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<u>ด้านตัวสื่อเว็บบอร์ด</u>					
1) เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ที่ควบคุมยาก					
2) เว็บบอร์ดเป็นพื้นที่ไม่มีกฎเกณฑ์บังคับ ใครจะแสดงความคิดเห็น อย่างไรก็ได้					
<u>ด้านข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นเว็บบอร์ด</u>					
3) ข้อมูลไม่มีประโยชน์ ไร้สาระ					
4) ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเรื่องซุบซิบนินทา วิพากษ์วิจารณ์ เสียชื่อเสียงผู้อื่น					
5) ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ					
6) ข้อมูลมีเนื้อหาไม่เหมาะสม					
7) ข้อมูลในเว็บบอร์ดเป็นการโฆษณาแฝง					
8) ข้อมูลมีอคติ ไม่เป็นกลาง					
9) ข้อมูลมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้าน					

ปัญหา / อุปสรรคของเว็บไซต์	น้อยที่สุด/ ไม่เคย (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<u>ด้านผู้ใช้เว็บไซต์</u>					
10) ผู้ใช้ตั้งกระทู้ขึ้นมาเพื่อให้เกิดความขัดแย้ง					
11) ผู้ใช้เว็บไซต์ไม่รู้จักจริงในสิ่งที่โพสต์					
12) ผู้ใช้เว็บไซต์เพื่อตักตวงความรู้มากกว่าถ่ายทอดความรู้					
13) ผู้ใช้เว็บไซต์เพื่อความสนใจ ระบายอารมณ์ เช่น ทะเลาะ ด่าทอกันเอง					
14) ผู้ใช้เว็บไซต์ละเมิดสิทธิของผู้อื่น					
15) ผู้ใช้เว็บไซต์ใช้คำไม่สุภาพ หยาดคายในการแสดงความคิดเห็น					
16) มี "ตัวป่วน" ที่เข้ามาเพียงเพื่อแสดงตน เช่น แสดงตัวว่าเป็นที่ 1 ที่ 2 ของกระทู้ หรือระรานความคิดเห็นผู้อื่น					

14. คุณคาดหวังสิ่งต่อไปนี้จากเว็บไซต์มากน้อยเพียงใด

ปัญหา / อุปสรรคของเว็บไซต์	น้อยที่สุด/ ไม่เคย (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<u>ต่อตัวสื่อเว็บไซต์</u>					
1) แหล่งพบปะสังสรรค์					
2) ช่องทางเลือกร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อให้สาธารณชนหรือรัฐบาลได้รับรู้					
3) พื้นที่แสดงเสรีภาพทางความคิดที่มีคุณค่าและมีประโยชน์					
4) พื้นที่ขอความคิดเห็น คำเสนอแนะที่หลากหลายและมีประโยชน์					
5) แหล่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ					
6) แหล่งข้อมูลต้องห้าม ข้อมูลเชิงลึก ข่าววงในที่หาไม่ได้ในสื่ออื่น					
7) พื้นที่สาธารณะเพื่อหาข้อสรุปให้สังคมและทำให้เกิดการเคลื่อนไหว					
8) พื้นที่ทำธุรกิจ โฆษณา ขายสินค้าที่มีประสิทธิภาพ					
<u>ต่อข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นในเว็บไซต์</u>					
9) ข้อมูลน่าเชื่อถือ มีการอ้างอิงที่มา					
10) ข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นมีประโยชน์					
11) ข้อมูลเป็นกลาง ไม่มีอคติ					
12) ข้อมูลมีรายละเอียดข้อมูลครบถ้วน					
13) ไม่มีโฆษณาแฝงในเว็บไซต์					

ปัญหา / อุปสรรคของเว็บบอร์ด	น้อยที่สุด/ ไม่เคย (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<u>ต่อผู้ใช้เว็บบอร์ด</u>					
14) ผู้ใช้เว็บบอร์ดมีความรู้ ความสามารถ					
15) ผู้ใช้เว็บบอร์ดอย่างเกิดประโยชน์ มีสาระ ไม่ใส่ร้ายป้ายสีผู้อื่น					
16) ผู้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อถ่ายทอดความรู้มากกว่ามาดักดวงความรู้					
17) ผู้ใช้เว็บบอร์ดแสดงความคิดเห็นโดยใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์					
18) ผู้ใช้เว็บบอร์ด ไม่ใช้คำหยาบคายในการแสดงความคิดเห็น					
19) ผู้ใช้เว็บบอร์ดมีความรับผิดชอบ					
20) ไม่มีผู้ใช้ประเภท"ตัวป่วน"ที่เข้ามาเพียงเพื่อแสดงตนหรือระรานผู้อื่น					
21) ผู้ใช้เว็บบอร์ดไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด	น้อยที่สุด / ไม่เคย	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
1) คุณให้เกียรติกับผู้ที่แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ดเสมอ หากเขาแสดงความคิดเห็นอย่างสุภาพ โดยไม่ขึ้นกับเพศ อายุ ความรู้	4 (1.0%)	4 (1.0%)	102 (25.5%)	191 (47.8%)	99 (24.8%)	400 (100%)
2) ไม่ว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดจะมีความคิดเห็นต่อเรื่องต่างๆ เช่นไรก็ตามคุณให้โอกาสเขาให้การโพสต์ข้อความตามที่เขาคิด โดยไม่ต่อว่าหรือดูถูกความคิดเห็นของเขา	6 (1.5%)	28 (7.0%)	119 (29.8%)	181 (45.3%)	66 (16.5%)	400 (100%)
3) หากผู้ใช้เว็บบอร์ดแสดงความคิดเห็นที่คุณเห็นว่าไม่ถูกต้อง คุณจะเข้าไปต่อว่าหรือวิพากษ์วิจารณ์	15 (3.8%)	194 (48.5%)	100 (25.0%)	83 (20.8%)	8 (2.0%)	400 (100%)
4) คุณไม่โพสต์ข้อความหรือแสดงความคิดเห็นในเชิงเห็นด้วยกับกระทำที่วิพากษ์วิจารณ์เรื่องส่วนตัวผู้อื่น	7 (1.8%)	29 (7.3%)	77 (19.3%)	226 (56.5%)	61 (15.3%)	400 (100%)
5) คุณไม่นำความลับของผู้อื่นมาเปิดเผยในเว็บบอร์ด	29 (7.3%)	31 (7.8%)	44 (11.0%)	193 (48.3%)	103 (25.8%)	400 (100%)
6) เมื่อคุณกล่าวพาดพิงถึงบุคคลที่ 3 ในเว็บบอร์ด คุณจะกระทำด้วยความสุภาพ รอบคอบ และระมัดระวัง	6 (1.5%)	4 (1.0%)	109 (27.3%)	258 (64.5%)	23 (5.8%)	400 (100%)
7) บางครั้งคุณต่อว่าผู้อื่นในเว็บบอร์ดโดยไม่มีเหตุผลอันควร แต่เพียงเพื่อต้องการความสะใจเท่านั้น	200 (50.0%)	110 (27.5%)	41 (10.3%)	42 (10.5%)	7 (1.8%)	400 (100%)
8) คุณโพสต์ข้อความต่างๆ ลงในเว็บบอร์ดตามที่คุณคิดและอยากแสดงออกมากกว่าคำนึงถึงเหตุผล	146 (36.5%)	134 (33.5%)	76 (19.0%)	37 (9.3%)	7 (1.8%)	400 (100%)
9) เมื่อคุณต้องการแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ หรือโต้แย้งสิ่งใดในเว็บบอร์ด คุณจะยึดหลักความมีเหตุผลและใช้ข้อมูลรองรับเสมอ	6 (1.5%)	56 (14.0%)	180 (45.0%)	136 (34.0%)	22 (5.5%)	400 (100%)
10) หากมีผู้โต้แย้งความคิดเห็นของคุณที่แสดงไว้ในเว็บบอร์ด คุณจะรับฟังและพิจารณาความคิดเห็นของเขาก่อนตอบกลับ	6 (1.5%)	3 (0.8%)	120 (30.0%)	249 (62.3%)	22 (5.5%)	400 (100%)
11) คุณอดทนรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างในเว็บบอร์ด ได้โดยไม่รู้สึกโกรธหรือโมโห	2 (0.5%)	78 (19.5%)	68 (17.0%)	154 (38.5%)	98 (24.5%)	400 (100%)
12) เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมต่างๆ ที่รับไม่ได้ในเว็บบอร์ด คุณจะไม่ได้แสดงออกอย่างก้าวร้าว	6 (1.5%)	36 (9.0%)	108 (27.0%)	151 (37.8%)	99 (24.8%)	400 (100%)

พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ด	น้อยที่สุด / ไม่เคย	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
13) หากพบว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดมีพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง คุณจะชี้แจงและอธิบายอย่างสันติมากกว่าได้เพียงอย่างเดียวหรือไม่	6 (1.5%)	9 (2.3%)	245 (61.3%)	53 (13.3%)	87 (21.8%)	400 (100%)
14) คุณจะแสดงอารมณ์หรือใช้คำรุนแรงตอบโต้เมื่อผู้ใช้เว็บบอร์ดแสดงพฤติกรรมที่คุณไม่ชอบ เช่น โพสต์ข้อความโดยใช้อารมณ์ ใช้คำพูดไม่สุภาพ ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือตอบกลับความคิดเห็นของคุณไม่ดี	155 (38.8%)	96 (24.0%)	137 (34.3%)	5 (1.3%)	7 (1.8%)	400 (100%)
15) คุณกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ดแม้ว่าความคิดเห็นของคุณจะไม่ตรงกับเสียงส่วนใหญ่ในกระทู้ก็ตาม	5 (1.3%)	5 (1.3%)	183 (45.8%)	147 (36.8%)	60 (15.0%)	400 (100%)
16) คุณกล้าโพสต์วิพากษ์วิจารณ์ แสดงความคิดเห็นต่างๆ ตามที่คุณคิดผ่านเว็บบอร์ด	6 (1.5%)	1 (0.3%)	108 (27.0%)	225 (56.3%)	60 (15.0%)	400 (100%)
17) ข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นต่างๆ ที่คุณโพสต์ลงไปในเว็บไซต์ ล้วนเป็นสิ่งที่คุณคิดว่าถูกต้อง	6 (1.5%)	33 (8.3%)	38 (9.5%)	223 (55.8%)	100 (25.0%)	400 (100%)
18) คุณคิดอย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนโพสต์ข้อความลงในเว็บบอร์ด	6 (1.5%)	1 (0.3%)	126 (31.5%)	242 (60.5%)	25 (6.3%)	400 (100%)
19) เมื่อใช้เว็บบอร์ดคุณจะระมัดระวังการใช้ภาษาให้สุภาพอยู่เสมอ	6 (1.5%)	10 (2.5%)	154 (38.5%)	169 (42.3%)	61 (15.3%)	400 (100%)
20) คุณไม่ใช้คำหยาบคายในการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ด แม้ว่า คุณจะวิพากษ์วิจารณ์ใครหรือสิ่งใดก็ตาม	37 (9.3%)	9 (2.3%)	102 (25.5%)	192 (48.0%)	60 (15.0%)	400 (100%)
21) คุณยินดีจะให้คำแนะนำ หากผู้ใช้เว็บบอร์ดต้องการคำแนะนำ	6 (1.5%)	1 (0.3%)	105 (26.3%)	268 (67%)	20 (5.0%)	400 (100%)
22) ถ้าคุณรู้ข้อมูลข่าวสารที่ดีมีประโยชน์ คุณจะโพสต์ให้ผู้ใช้เว็บบอร์ดอื่นได้รับรู้ด้วย	6 (1.5%)	3 (0.8%)	273 (68.3%)	98 (24.5%)	20 (5.0%)	400 (100%)
23) บางครั้งคุณตั้งกระทู้หรือโพสต์ข้อความต่างๆ ลงในเว็บบอร์ด โดยมีวัตถุประสงค์แฝง เช่น โฆษณาสินค้า หรือหวังให้ผู้อื่นโดนผู้ใช้เว็บบอร์ดต่อว่า	190 (47.5%)	171 (42.8%)	32 (8.0%)	0 (0%)	7 (1.8%)	400 (100%)
24) คุณโพสต์ข้อความแสดงความคิดเห็นให้คนล้อเลียนเพื่อหวังผลประโยชน์	212 (53.0%)	115 (28.8%)	66 (16.5%)	0 (0%)	7 (1.8%)	400 (100%)

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวปัทมาธิ์ย์ ไชรัมย์ เกิดเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2524 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จบการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เอกนิเทศศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เมื่อ พ.ศ. 2544 เข้าศึกษาต่อที่ภาควิชาวารสารสนเทศเมื่อปี พ.ศ. 2545 ขณะศึกษาได้รับทุนผู้ช่วยสอนและผู้ช่วยนักวิจัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย