

บทที่ 6

ประโยชน์ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

ผู้ใช้งานในมณฑลสาธารณะของเว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com สามารถใช้ประโยชน์ได้ตามความพึงพอใจและความต้องการของตนเอง กล่าวคือ การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เป็น "สื่อ" อย่างหนึ่งตามที่ผู้ใช้งานต้องการให้เป็น ลักษณะการใช้งานในเว็บบอร์ดเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) และผู้ใช้งานสามารถมีปฏิสัมพันธ์ได้ทันที (Interactive) ผู้ใช้งานมีลักษณะกระตือรือร้น (Active) ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารและสามารถมีปฏิกิริยาตอบกลับในสิ่งที่ตัวเองสนใจ ผู้ใช้งานเป็นผู้เลือกข้อมูลข่าวสาร (Information push) มากกว่าที่จะให้ตัวสื่อผลักดันข้อมูลแก่ผู้ใช้งาน (Information pull)

Blumler และ Katz (อ้างถึงใน Littlejohn, 1989: 274) กล่าวถึงทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory) ว่า ผู้รับสาร (Audience) มีลักษณะกระตือรือร้น (Active) และมีเป้าหมาย (Goal-directed) ในการเลือกใช้สื่อ ผู้รับสารสามารถเลือกที่จะใช้สื่อเพื่อให้ตรงตามความต้องการ ผู้รับสารรู้ถึงความต้องการของตนเองและแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจะใช้เป็นกรอบในการศึกษาประโยชน์ของมณฑลสาธารณะที่มีต่อผู้ใช้งาน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) และส่งคำถามทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (E-mail) (ในกรณีที่ผู้ใช้งานไม่สะดวกให้สัมภาษณ์) ของผู้ใช้งานในเว็บบอร์ดของเว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com จำนวน 40 คน เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ที่มีต่อผู้ใช้งาน

จากการศึกษา ผู้วิจัยได้พบประโยชน์ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ที่มีต่อผู้ใช้งานดังนี้

- 6.1 ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อตอบสนองความสนใจส่วนตัว
- 6.2 ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น
- 6.3 ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นตัวกลางในการสร้างสัมพันธ์กับผู้ใช้งานคนอื่นๆ

6.1 ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อตอบสนองความสนใจส่วนตัว

ด้วยลักษณะของเว็บบอร์ดที่แบ่งกลุ่มตามความสนใจ เช่น กลุ่ม "ราชดำเนิน" กลุ่ม "ห้องสมุด" กลุ่ม "เฉลิมไทย" ในเว็บไซต์ www.pantip.com และกลุ่ม "ทำงาน" กลุ่ม "ไลฟ์สไตล์" กลุ่ม "ครอบครัว" ในเว็บไซต์ www.sanook.com ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานตามกลุ่มต่างๆ ที่ตัวเองสนใจ ดังที่ผู้ใช้งานได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

"ส่วนมากแล้วจะเข้าไปในเฉลิมไทย หรือไม่ก็ไปที่หน้ารวม ดูว่ามีอะไรน่าสนใจ ผมเป็นคนทีสนใจหลายเรื่องทั้งเรื่องหนัง เรื่องท่องเที่ยว เรื่องถ่ายรูป หลังจากนั้นจะเข้าไปในกลุ่มประเด็นที่เราอยากรู้เช่น หนังเรื่อง Joan of Arc เป็นอย่างไร เราก็จะเข้าไปดูความเห็นของคนอื่น เข้าไปเสริมหรือเข้าไปแย้งในความคิดเห็นถ้าข้อมูลเขาผิดพลาดเคลื่อนก็จะไปแย้งว่ามันเป็นแบบนี้ มีความเห็นอย่างนี้ หรือบางครั้งมีข่าวสารที่มา post ถ้าเป็นเรื่องที่เราสนใจก็จะเข้าไปดู ถ้าอยากรู้ก็จะเข้าไปถามเพิ่มได้ ถ้ามีประเด็นใหม่ๆ ก็จะเข้าไปอ่าน ถ้าเขาถามก็จะเข้าไปช่วยเช่นบางคนอยากรู้ web ของหนังเรื่องนี้อยู่ที่ไหน ถ้าเรารู้ก็จะเปิด Bookmark ดูแล้วก็ส่งไปให้เขา หรือบางคนถามในสิ่งที่เราไม่รู้แต่เรารู้แหล่งก็จะเข้าไปบอกว่าหาได้จากที่ไหน"

(วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล, สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2543)

"สาเหตุที่เข้าไปในเว็บบอร์ด เพื่อดูกระแสว่าแต่ละวันมันเกิดอะไรขึ้น เราสะดวกใจเรื่องไหนก็เข้าไปกระทู้ นั้น เข้าไปเพราะประเด็นน่าสนใจ เช่น ประเด็นทางด้านชีวิตและสุขภาพ และในเรื่องการเมืองก็จะเข้าไปดูว่ากระแสอะไรมาแรง บางทีก็เข้าไปในห้องสมุด เช่น โด้ว่าที่ว่าเด็กดีกว่าผู้ใหญ่ ไซ้ค่ากลอนโต้ไปได้มา มีคนโต้เป็นฝ่ายเสนอ อีกคนเป็นฝ่ายค้าน ผมก็นั่งอ่านเฉยๆ"

(สันติ บุตรไชย, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2543)

"อ่านดูหัวข้อกระทู้ที่สนใจจะเปิดเข้าไปดู เพราะไม่ได้เปิดดูทุกกระทู้ จะเข้าไปร่วมเฉพาะกระทู้ธรรมะและกระทู้ที่ต้องการความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาทางกายหรือทางธรรม"

(Deedi, อิเล็กทรอนิกส์เมล์, 27 กุมภาพันธ์ 2543)

ผู้ใช้งานจึงมีลักษณะเลือกรับสารตามความสนใจ นอกจากนี้ยังเลือกที่จะตอบสนองในสิ่งที่ตนเองอยากรู้และมีส่วนร่วม บุคคลโดยทั่วไปส่วนใหญ่แล้วจะเลือกเปิดรับในเนื้อหาที่สอดคล้องกับทัศนคติและความสนใจที่ตนมีอยู่เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการแสวงหาเอกลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal identity) ผู้ใช้งานพยายามที่จะแสวงหาคูณค่า มาตรฐานทาง

ศีลธรรม สังคมและการเมืองเพื่อจะมาสืบสนุนค่านิยมที่ตนเองมีอยู่ ผู้ใช้งานจึงได้ใช้ประโยชน์จากเว็บบอร์ดตามความต้องการและความสนใจของตนเอง โดยสามารถแบ่งเป็นประเด็นได้ดังนี้

6.1.1 การขอข้อมูลที่ตนเองต้องการ

ลักษณะของเว็บบอร์ดเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถขอข้อมูลที่ตนเองต้องการได้โดยสะดวก เมื่อผู้ใช้งานต้องการข้อมูลเรื่องใดก็สามารถฝากข้อความไว้ในเว็บบอร์ดแล้วให้ผู้ใช้งานคนอื่น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วม และตอบคำถามตามที่ผู้ใช้งานต้องการได้ เป็นการใช้ประโยชน์จากเว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ส่วนตัวของผู้ใช้งาน เช่น ขอข้อมูลเรื่องภาพยนตร์ หรือปรึกษาปัญหาส่วนตัว ดังที่ผู้ใช้งานได้ให้สัมภาษณ์ว่า

"ถ้ามีปัญหาส่วนตัวก็จะเข้าไปตั้งกระทู้ในลุ่มพีนี้ บางทีก็ทำให้เราได้มองอีกมุม เขาสอนให้เรามอง จริงๆ ถ้ามองอย่างที่เขابอกก็สงบขึ้น มีคนมาเปลี่ยนมุมมองให้ได้ จากเดิมที่เราอยู่กับพ่อกับแม่กับพี่กับน้อง พอเราไปอยู่ในอีกสังคมหนึ่ง ก็มีอีกมุมมอง เราจะต้องใช้หลายอย่างมาประยุกต์เข้าด้วยกัน จะได้ไม่ต้องตามเขาหมดเลย"

(Stars standard, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

"ลักษณะการตั้งกระทู้นั้นเป็นไปตามความสนใจของแต่ละคนมากกว่า บางคนรู้สึกว่าจะไม่รู้จะถามใคร มาถามในนี้ เราก็ไม่ต้องเปิดเผยตัว เช่น ในลุ่มพีนี้ ก็มีเด็กที่เข้ามาถามเช่น ท้องก่อนแต่งจะทำแท้งที่ไหน มีเด็กเขาไม่มีทางออก ไม่รู้ว่าจะถามที่ไหน ตัวเองคิดว่ามันเป็นทางออก เป็นช่องทางที่เขาต้องการหาทางออกให้กับตนเอง ถ้าคนเล่นทั่วไปไม่มีปัญหาที่ร้ายแรง เขาก็อาจจะตั้งกระทู้เพื่อแสดงความคิดเห็นของตัวเองว่าเขาอยากรู้อะไร อยากจะพูดอะไร อยากจะให้คนแสดงความคิดเห็นเรื่องของเรา"

(สุวรรณมณท์ อวัยวานนท์, สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2543)

"ผมเป็นคนสนใจเรื่องหนังก็จะขอข้อมูลว่าหนังเรื่องนี้เป็นอย่างไร น่าดูไหม และก็เข้าไปใน Blueplanet เพราะสนใจเรื่องดำน้ำ ท้องเที่ยว ก็จะเข้าไปถาม เช่น อยากไปเกาะกูด ก็จะเข้าไปขอข้อมูลว่าใครมีข้อมูลท้องเที่ยวที่นี้บ้าง ได้ข้อมูล informal แต่ก็ดีกว่าไปถามที่ ททท."

(3111025, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

“เคยตั้งกระทู้ว่ามีใครชอบอ่านหนังสือภาษาอังกฤษแบบไม่แปลบ้างหรือเปล่า หรือมีใครรู้จักหนังสือเล่มนี้บ้าง เป็นหนังสือหายากและจำชื่อผู้แต่งไม่ได้ ก็มีคนมาช่วยตอบ สาเหตุที่ตั้งกระทู้เพราะอยากได้ข้อมูล กระทู้แรกอยากทราบว่ามีคนชอบอ่านหนังสือภาษาอังกฤษเยอะไหม เพราะเราอยากคุย ที่นี้พอรู้ว่ามีคนมาตอบเต็มเลย ก็ทำให้เราคุยหรือคิดจะตั้งกระทู้เรื่องนี้มากขึ้น ก่อนตั้งกระทู้ก็ไม่คิดว่าจะมีคนสนใจเรื่องนี้มากอย่างนี้”

(Fay, อีเล็กทรอนิกส์เมลล์, 16 กุมภาพันธ์ 2543)

มนุษย์ต้องการข่าวสารเพื่อช่วยการตัดสินใจ (Decision) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน โดยการเปิดรับสื่อทำให้บุคคลสามารถเปรียบเทียบความเห็นของตนต่อสภาวะเหตุการณ์รอบๆ ตัว นอกจากนี้มนุษย์ยังต้องการข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความคิดเห็นหรือสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว (Reinforcement) ลักษณะการขอข้อมูลจากผู้ใช้งานคนอื่น ๆ จึงเป็นการขอข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการ เปรียบเสมือนกับการขอข้อมูลจากเพื่อนที่มีประสบการณ์มีความรู้ในเรื่องนั้น เพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน และนำความคิดเห็นไปใช้เกิดประโยชน์ต่อตัวเอง

6.1.2 การแสดงความคิดเห็นตามความสนใจของผู้ใช้งาน

เนื่องด้วยลักษณะของสื่อมีลักษณะที่สามารถโต้ตอบกลับได้ทันที (Interactive) ทำให้ผู้ใช้งานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีตามเรื่องที่ตนเองสนใจ เช่น

“สำหรับ Anna and the King ผมไม่เห็นด้วยที่จะมาเข้าฉายในเมืองไทย แต่อยากทราบว่าคนที่เห็นด้วยเขามีเหตุผลอะไร มีการแสดงความคิดเห็น เราจะดูว่าเขามีความเห็นอย่างไร เราก็จะแย้งในประเด็นที่เขา มองข้ามเช่นเป็นหนังที่แค่ให้ความบันเทิง แต่ทาง Fox โปรโมทว่า This is the true story. ผมก็จะเข้าไปแย้งว่ามันมีคำนี้ปรากฏอยู่ในไบปิด ไบโปรโมทหนัง ซึ่งบางคนไม่รู้”

(วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล, สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2543)

“ตัวอย่างสดๆ ร้อนๆ คือ การรณรงค์ให้เว็บไซต์ของราชการใช้ภาษาไทยเป็นหลัก ผมใช้ชื่อขุนแสงสรรพกิจในกระดานนั้น ผมไปเจอที่แรกที่ BOI เขาว่าส่งเสริมการลงทุน แต่คุณเชื่อไหม ไม่มีข้อมูลพื้นฐานภาษาไทยเลย แม้แต่ที่อยู่ที่ตั้งต่อยังเป็นภาษาอังกฤษเลย จะบ้าหรือจริงอยู่ที่คนต่างชาติจะติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมันง่ายกว่า แต่คนไทยถึงจะติดต่อทางอื่นได้ ทางอินเทอร์เน็ตมันก็ง่ายกว่าเหมือนกันทำไมไม่ใช้ให้เป็นประโยชน์ แล้วถามไปก็อ้างอะไรก็ไม่รู้ไม่เข้าท่า แบบพูดยาวๆ แต่ไม่มีความหมายตามประกาศราชการทั่วไปนั้นแหละ ตบท้ายด้วยทาง

เราไม่ได้นั่งนอนใจ และมีแผนจะปรับปรุงต่อไปในที่สุด หน่วยไหนก็หน่วยนั้น แม้นายก็ยังตอบอย่างเดียวกันนี้ได้กับทุกเรื่องเลยคุณ ผมเลยคิดว่าลองดูซิ มวลชนบนเน็ตจะทำยังไง ผลผิดคาดไปหน่อย แต่อย่างน้อยเราก็ได้คำมั่นสัญญามาจากเนตเทค เดี่ยวเดือนหน้า ผมก็จะตามอีกจะหน้าด้านไม่ทำอะไรก็ให้มันรู้ไป"

(Jark, อีเล็กทรอนิกส์เมลล์, 21 กุมภาพันธ์ 2543)

"ผมจะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องชีวิตและจิตวิทยา เช่น การสนับสนุนการทำแท้ง หยิบปัญหาสังคมมาชี้ให้เห็น ไม่ต้องแคร่เรื่องศีลธรรม แต่ให้เขารู้ว่า อีก 5 ปีข้างหน้า 10 ปีข้างหน้า เด็กจะเป็นอย่างไร คำว่าศีลธรรมจะใช้ได้หรือเปล่า"

(สันติ บุตรไชย, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2543)

นอกจากจะแสดงความคิดเห็นตามความสนใจของผู้ใช้งานแล้ว การแสดงความคิดเห็นอาจจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ที่สาธารณะเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเรื่องในสังคม เป็นช่องทางให้ผู้ใช้งานได้วิพากษ์วิจารณ์เรื่องต่างๆ ในสังคม เป็นกระบอกเสียงของประชาชนได้ทางหนึ่งตามการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี เช่น ความคิดเห็นของผู้ใช้งานหลายๆ คน ดังนี้

"ข่าวบางข่าวเริ่มจากเว็บบอร์ดบางกรณีที่เกิดขึ้นในเว็บบอร์ดแล้วกลายเป็นเรื่อง Talk of the town ในภายหลังเช่น เรื่อง Anna & the King บางคนรู้ข่าว inside มากเขาก็เอามาลงก่อนข่าวบางข่าวเรารู้ก่อนที่หนังสือพิมพ์เอามาลง แต่ในทางความจริงเชื่อทั้งหมดไม่ได้"

(วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล, สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2543)

"ในสมัยนั้นผมไม่ค่อยชอบรัฐบาล ก็ไปตำเขาวลิตในราชดำเนิน เป็นทางระบายความรู้สึกเรากับรัฐบาลได้ ถ้าชุมชนนี้สามารถแสดงตัวตนในนี้ได้ มีการยืนยันบุคคลที่แน่นอนได้อย่างชัดเจนเพราะ 50,000 คนในเน็ตก็สามารถถอดรายชื่อรัฐมนตรีได้"

(กตัญญู ท่งมีผล, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

"เว็บบอร์ดก็คือคนที่มีความคิดเหมือนกันมารวมกัน มีสมาคม มีชมรมที่เกิดจากเว็บบอร์ดเยอะมาก ใน Blueplanet จะมีสมาคมที่เกิดขึ้นเพื่อการอนุรักษ์ เช่น ตอนนั้นฉลามวาฬกำลังโดนล่า ก็มีการอนุรักษ์เกิด www.whaleshark.com มีชมรมบริจาคโลหิต มีชมรมบริจาคหนังสือ บางทีมันเป็นพลังมวลชนที่อาจจะกลายเป็นพลังเงียบอยู่ ถ้าวันหนึ่ง มีปฏิวัติรัฐบาล คนที่

ไม่เห็นด้วย พลังเงียบที่อยู่ใต้น้ำ อะไรก็ห้ามไม่ได้ อาจจะผลักดันให้ลุกจากหน้าจ่อออกไปข้างนอกก็ได้”

(3110025, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

“อยากให้ผู้หลักผู้ใหญ่เข้ามาดูในราชดำเนิน ผู้ใหญ่ที่มีอำนาจในการทำอะไรสักอย่างไม่ใช่เอาความคิดในนี้ไปแก้ไขปัญหา แต่ทำให้เขารู้ว่าประชาชนคิดอะไรอยู่ มันเป็นกระจก และเป็นกระบอกเสียงของประชาชน”

(อโนชา ปัทมดิลก, สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2543)

“ผมเห็นใครๆ ก็พูดว่าอินเทอร์เน็ตคือการปฏิวัติสังคมโลกที่ยิ่งใหญ่เทียบกับการปฏิวัติการเกษตรและการปฏิวัติอุตสาหกรรมเหมือนในอดีต ผมอยากให้การปฏิวัติที่ว่านี้มีผลบวกกับสังคมไทยครับ ในเมื่อสามารถพูดได้โดยไม่ต้องเกรงกลัวหรือเกรงใจเจ้าขุนมูลนายแล้วประชาชนควรใช้สิ่งนี้ให้เป็นประโยชน์”

(Jark, อิเล็กทรอนิกส์เมล์, 27 กุมภาพันธ์ 2543)

“รู้สึกยินดีมากที่การแสดงความคิดเห็นในพันธุทิพย์ไม่ใช่แค่การเข้ามาบ่นหรือระบายความรู้สึกแล้วผ่านไป ในหลายๆ สิ่งที่เราได้แสดงความคิดเห็นในกระทู้มีการผลักดันให้เป็นรูปธรรม เช่น กรณีไทยรัฐลงภาพไม่เหมาะสมของเหยื่อผู้ถูกข่มขืนและฆาตกรรม ที่พวกเราร้องเรียนจนสมาคมนักศึกษาได้ส่งหนังสือไปเตือนไทยรัฐและไทยรัฐต้องออกมาขอโทษ และบอกว่าจะระวังให้มากขึ้น อย่างกรณีล่าสุดที่ Microsoft ยอมแก้ความหมายของคำว่ากรุงเทพ จากที่ว่าเป็นศูนย์กลางของโสเภณีใน Encycopedia ของเขา สิ่งเหล่านี้ถือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมต่อประเทศชาติ”

(Crazy girl, อิเล็กทรอนิกส์, 20 กุมภาพันธ์ 2543)

ผู้ใช้งานได้ใช้เว็บบอร์ดเพื่อประโยชน์ส่วนรวมจึงเป็นจุดเริ่มต้นในกระบวนการประชาสังคมผ่านการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ อันเป็นการสื่อสารในแนวนอน เปิดโอกาสให้ประชาชนในสังคมได้ใช้เป็นที่สาธารณะในการแสดงความคิดเห็น เป็นการดูแลสังคมด้วยจิตสำนึกของประชาชนในสังคม

มนุษย์ต้องการมีส่วนร่วม (Participation) ในเหตุการณ์และความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเองก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ผู้ใช้งานสามารถใช้เว็บบอร์ดเพื่อแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ตนเองสนใจ มนุษย์ยังต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) สืบราชข้อเท็จจริง (Reality exploration) โดยการติดตามและสังเกตการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ

จากสื่อ เพื่อให้รู้เท่าทันเหตุการณ์ และยังใช้สื่อเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่น (Personal relation) ใช้สื่อเพื่อเป็นข้อมูลในการพูดคุยสนทนา (Discussion) กับผู้อื่นในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ที่จะแสดงความคิดเห็นแล้ว เว็บบอร์ดก็ยังเป็นที่ปลดปล่อยความตึงเครียดเพื่อให้ผู้ใช้งานใช้เพื่อปลดปล่อยอารมณ์ ดังนี้

6.1.3 การปลดปล่อยความตึงเครียด

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 5 ว่าหน้าที่หนึ่งที่เป็นลักษณะพิเศษของมณฑลสาธารณะผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ คือ การปลดปล่อยความตึงเครียด เพื่อให้คนอื่นๆ ได้รับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของตัวเอง การระบายอารมณ์จึงเป็นการระบายความคับข้องใจของตัวเอง เป็นการพึ่งพาสื่อเพื่ออารมณ์ความรู้สึก (Affection) แลกเปลี่ยนความรู้สึกระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน เช่น

“ตอนนั้นสับสนกับชีวิตมีเรื่องหลายอย่างเข้ามา ก็ลอง post ขอความเห็นดู แต่ละคนก็ตอบปัญหาในกลุ่มครอบครัว ทำทางนิสัยดี น่ารัก จริงใจ และได้รับคำตอบที่ให้กำลังใจมาก พอควรค่ะ เอาข้อคิดมาใช้ในชีวิตประจำวันได้บ้าง แต่เหมาะกับนำข้อความมาเป็นกำลังใจมากกว่า การ post กระจุกครั้งนั้นได้มิตรภาพและกำลังใจอย่างดี บางที่เป็นประโยชน์ต่อตัวเอง อาจเป็นเหมือนที่ระบายหรือถามอะไรที่สงสัยได้โดยสามารถไม่ต้องแสดงตัว เช่น การระบายเวลาอกหัก”

(Beem 1970, อิเล็กทรอนิกส์เมลส์, 15 มีนาคม 2543)

“เหมือนกับการเขียนกลอนในสมุด คนอื่นเข้ามาอ่าน เขาไม่รู้จักรเราเลย แต่เขาก็เข้ามาอ่าน อาจจะทำให้กำลังใจเรา เราไม่ได้ต้องการกำลังใจแต่ต้องการระบายความรู้สึกในตอนนั้นว่าเรารักผู้หญิงคนนี้อย่างไรดี รู้สึกต่ำต้อย ผู้หญิงสวยดี เราจน เราแย่ ก็บ่นๆ ในกระทู้ มีคนเข้ามาปลอบ ก็ได้กำลังใจอีกแบบ เขาบอกว่าถ้าผู้หญิงสนใจภายนอกก็อย่าเลือกเป็นเมียเลย มันลำบาก ทำให้คิดว่าจับต่อไปจนติด เหมือนกับช่วยยูให้จับก็เลยจบ”

(กตัญญู ทุ่งมีผล, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

“ไม่เชิงขอกำลังใจ แต่เปรยขึ้นมา มันเหมือนกับการเขียนบันทึก เหมือนเราพูด แต่เราไม่ได้พูดเป็นคำพูด แต่เป็นการพิมพ์ออกมา เช่น เหนื่อยจังเลย ก็มีเพื่อนเข้ามาว่าอย่าทำงานหนักนะ พักผ่อนนะ มีความรู้สึกที่ดี ชีวิตเราเหนื่อยจากที่อื่นๆ ไม่ใช่จากเว็บบอร์ด แต่มันเหมือนเป็นการระบายอย่างหนึ่ง บางที่เราเหนื่อย เราก็ไประบายในสมุดบันทึก แต่เดี๋ยวนี้มาเล่นเว็บบอร์ดสมุดบันทึกก็ไม่ค่อยได้เขียน”

(ดุสิตา, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

“บางทีก็ใช้ปน อยากจะระบาย บ่นให้ใครฟังไม่ได้ ก็บ่นๆ ไป แต่เราไม่ต้องเอ่ยชื่อเรา ไม่ได้ลงชื่อ พอพิมพ์เสร็จแล้วก็รู้สึกดี เหมือนได้กับพูด”

(วันชัย เผ่าทองเหลือง, สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2543)

บุคคลได้รับแรงกดดัน ความตึงเครียด ความขัดแย้งทางสังคมทำให้บุคคลต้องการผ่อนคลายแรงกดดันต่างๆ โดยการใช้อีเมล มณฑลสาธารณะแห่งนี้ผู้ใช้งานก็สามารถใช้เป็นที่ปลดปล่อยความตึงเครียดได้ และยังสามารถปฏิบัติได้ง่าย เพราะที่ไม่มีใครรู้จักตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานจึงใช้เป็นช่องทางในการระบายอารมณ์ให้ผู้ใช้งานอื่นๆ ได้รับทราบ การแสดงอารมณ์จึงเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้สึกระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน และเป็นส่วนเติมเต็มให้กันและกัน

การใช้งานตามความสนใจสามารถอธิบายตามแนวคิดการใช้อีเมลเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจได้ว่า ผู้ใช้งานมีลักษณะกระตือรือร้น (Active) เลือกข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของตนเอง (Information seeking) โดยผู้ใช้งานแสวงหาข่าวสารเพื่อประโยชน์ของตนเอง ประโยชน์ของผู้ใช้งานแต่ละคนก็แตกต่างกันไปเพราะสภาวะสังคมและจิตใจที่ต่างกันทำให้เกิดความต้องการในการใช้อีเมลที่แตกต่างกัน เช่น ขอข้อมูลที่ตนเองต้องการ แสดงความคิดเห็นตามความสนใจของผู้ใช้งาน และการปลดปล่อยความตึงเครียด

นอกจากนี้มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างหลากหลาย ที่สาธารณะแห่งนี้จึงสามารถใช้เป็นที่รับฟังความคิดเห็นของคนอื่นๆ ได้

6.2 ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น

ผู้ใช้งานสามารถใช้เว็บบอร์ดเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่นๆ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานคนอื่นๆ สามารถมีผลกระทบต่อความเข้าใจของผู้ใช้งานได้ เป็นการเปิดกว้างและยอมรับฟังทัศนคติจากคนอื่นๆ เพื่อขยายทัศนคติของตนเอง (Expansion of the belief system) โดยผู้ใช้งานใช้อีเมลเพื่อต้องการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานคนอื่นๆ ในประเด็นที่ตนเองสนใจอยากได้ความคิดเห็น เช่น

“การแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดนั้นทำให้ทราบว่าสังคมกำลังคิดอะไรอยู่ ทำให้ได้รับความรู้และมุมมองใหม่ๆ ที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพราะว่ามีคนจากหลายหลายอาชีพ

และหลายวงการมาแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์กัน ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้เราได้มีโอกาส แสดงความรู้หรือประสบการณ์ของเราเองให้คนอื่นทราบด้วย พร้อมทั้งดูผลตอบรับว่าเขาคิดอย่างไรกับความเห็นของเรา”

(Crazy girl, อิเล็กทรอนิกส์เมล์, 20 กุมภาพันธ์ 2543)

“การแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดทำให้ได้มุมมองหลายๆ มุม บางที่เราอ่านแล้วไม่เห็นด้วยครั้งแรก แต่พออ่านไปอีกเรื่อยๆ เขาก็มีเหตุผลที่โต้กลับในแง่ที่น่าสนใจ แทนที่เราจะไม่เห็นด้วยอย่างสิ้นเชิง เราอาจจะรู้สึกว่าการฟังความคิดเห็นของเขา ทำให้ Vision คนเรากว้างขึ้น”

(กตัญญู ทุ่งมีผล, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

“ถ้าเราคุยเรื่องบ้านเล็กในป่าใหญ่ คุยเรื่องเจ้าชายน้อย คุณชอบลอร่าตัวละครในบ้านเล็กในป่าใหญ่ แล้วมีคนชอบเหมือนกันเราก็รู้สึกดี แต่เราเริ่มอยากรู้จักคนที่ไม่ชอบมันคิดอะไร เพื่อเราจะได้ไปมองอีกข้างหนึ่ง แง่มุมที่เราไม่เคยคิดมาก่อน มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารทั้งสองทางทั้งบวกและลบ ทำให้เรารู้สึกว่าเราก็ฉลาดขึ้น ใจกว้างขึ้น มองอีกด้านเดียวกัน โดยที่บางที่เราคุยกับเพื่อนเรื่องเดียวกันแต่เผชิญหน้ากัน บางทีอยากชกหน้าเพื่อนแต่ก็ทำไม่ได้ แต่ถ้าอยู่ตรงเว็บบอร์ดแล้วรู้สึกว่าเราไม่ชอบลอร่า อ่านครั้งแรกใจมันเต้นตึก..ตึก อ่านครั้งที่สองเริ่มเข้าใจใหม่ อ่านครั้งที่สามจะเริ่มเข้าใจอีกต่อๆ ไป ถ้าเราคุยกันแค่นี้มันก็ไม่ได้มีโอกาสทบทวนสิ่งที่เป็นประโยชน์”

(อโนชา ปัทมดิลม, สัมภาษณ์, 15 มีนาคม 2543)

ที่สาธารณะแห่งนี้เป็นแหล่งรวมความคิดเห็นที่หลากหลายและแตกต่างกัน และผู้ใช้งานก็ได้ใช้ประโยชน์เพื่อรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและยังได้เปิดโลกทัศน์ของตนเอง ผู้ใช้งานสามารถนำความคิดเห็นต่างๆ จากผู้ใช้งานคนอื่นๆ เพื่อเรียนรู้ และนำมาดัดแปลงให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเอง ผู้ใช้งานสามารถใช้สื่อเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนค่านิยมหรือทัศนคติของตนเอง หรือเปิดรับสื่อเพื่อรับรู้ถึงความคิดเห็นตรงกันข้ามกับทัศนคติที่ตนเองมีอยู่ ถึงแม้ว่าอาจจะไม่ถึงกับปรับเปลี่ยนทัศนคติใหม่ แต่ผู้ใช้งานก็สามารถยอมรับ และเปิดกว้างต่อความคิดเห็นของคนอื่นๆ ที่แตกต่างจากตัวเอง เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของตนเอง

6.3 ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะในการสื่อสารผ่านสื่อกลาง คอมพิวเตอร์เพื่อเป็นตัวกลางในการสานสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ

ท่ามกลางสังคมเมือง บุคคลไม่สามารถพูดคุย และรู้สึกคุ้นเคยกับคนแปลกหน้าได้อย่าง
ง่าย ๆ ก่อให้เกิดสภาวะแปลกแยก (Alienation) ซึ่ง กาญจนา แก้วเทพ (2541) กล่าวว่า เป็น
"ภาวะที่ปราศจากสายสัมพันธ์" เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นในสังคมเมืองที่มีการแบ่งงานกันทำ บุคคล
ทำงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้เกิดความรู้สึกแปลกแยก ไม่มีความสัมพันธ์กับคน
อื่น ๆ กับสังคม "สื่อ" จึงเป็นตัวแทนเฉพาะชั่วคราวที่สามารถสานสัมพันธ์กับผู้คนในสังคมเมือง
ได้ เว็บบอร์ดเป็นสื่อที่เกิดขึ้นมาใหม่ที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานได้ โดยผู้ใช้งานใช้สื่อ
เพื่อติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ มีลักษณะเป็นชุมชนทางความคิด สามารถติดต่อกันได้โดยไม่ต้อง
เห็นหน้าค่าตากัน เช่น ความคิดเห็นของผู้ใช้งานดังนี้

"ตอนแรกเล่นเว็บบอร์ดมันดูเหมือนเป็นชมรม สมาคมเล็กๆ มีกลุ่มคนจำกัด แต่พอ
เริ่มโตขึ้น มันเป็นสังคมแน่นอน เป็นความหลากหลายของคนที่เข้ามาใช้ หลากหลายอารมณ์
หลากหลายความรู้สึก มันเหมือนกับชีวิตจริงเพราะในชีวิตจริงเรามีหลายๆ แบบ หลากๆ
อารมณ์ เพียงแต่ว่าการพบปะ การสัมผัสอารมณ์ของเขาจริงๆ เราอาจจะไม่สัมผัสอารมณ์
ของเขาได้ง่ายกว่าในเว็บบอร์ด แต่ในนี้การแสดงอารมณ์ การแสดงความรู้สึกมันง่าย กับใน
ชีวิตจริง มันแสดงได้ด้านเดียว คือ ด้านที่สังคมยอมรับ แต่ในเว็บบอร์ดสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ
แต่เราจะกล้าแสดงเพราะว่าเขาอาจจะไม่รู้ว่าเราเป็นใคร อาจจะใส่แค่คำพูดหรือตัวหนังสือลงไป
ไม่เห็นหน้าเห็นตา ง่ายกว่าการพูดกับปาก การรู้จักในเว็บบอร์ดเป็นช่องทางการรู้จักกันทาง
หนึ่ง"

(วันชัย เผ่าทองเหลือง, สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2543)

"เว็บบอร์ดเป็นเหมือนกับบ้าน เราเข้าไปสถานที่ที่คุ้นเคย มีเพื่อน มีศัตรู เป็นแหล่ง
รวมความคิดเห็นพบปะสังสรรค์"

(กตัญญู ทุงมีผล, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

"เราไม่ใช่แค่คนสัญจร มันเป็นบ้านแห่งที่สอง ไม่รู้จะไปไหนก็จะนึกถึงที่นี่"

(พิไลลักษณ์ ปลื้มพัฒนกิจ, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

“มันเป็นชุมชนเสมือนจริง บางคนอาจจะมีหน้ากาก แต่ต่อมากุยกั๊กไปแล้วอย่างไรก็เป็นตัวจริง อย่างไรก็ตามก็ต้องมาเจอกัน เหมือนกับชื่อเทปมาแล้วเจอคนที่ชื่อเทปเหมือนกับเรา เราจะเข้าไปถามเขาก็ไม่ได้เพราะต่างคนต่างมีกำแพง แต่ในเว็บบอร์ดเราสามารถพูดคุยกันได้”
(311025, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

“ถ้าไม่รู้จักกันมาก่อนแล้วมาบอกว่าอย่าห้อแท้นะคะ มันก็เป็นอีกความรู้สึกหนึ่ง เขาไม่รู้จักเรา เขายังหวังดีกับเรา ถึงแม้ว่าเราจะผิดหวังจากโลกแห่งความจริงที่ไม่มีใครมาให้กำลังใจเราเลย เพื่อนร่วมงานก็ไม่รู้ พ่อแม่ก็ไม่รู้ว่าเราเหนื่อยอย่างไร แต่ว่าเรามาประกาศมาเขียนในกระทู้ แล้วเพื่อนมาให้กำลังใจเรา มันเหมือนกับว่าเรามีอีกสังคมหนึ่งที่ให้กำลังใจและเป็นห่วงเรา”

(ดุสิตา, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

“ได้รับความรู้ต่างๆ ได้ข้อคิดหรือแง่มุมที่น่าสนใจมากมาย ได้รู้ในสิ่งที่ยังไม่รู้ ได้ฟังเสียงจากหลายๆ มุมมอง ได้เจอผู้คนหลากหลายความคิด ต่างวัย ต่างประสบการณ์ ต่างสาขา ต่างอาชีพ ได้เห็นแนวคิดของผู้คนในยุคสมัย ได้พบว่าเน็ตมีประโยชน์ในการเผยแพร่ธรรมะ และช่วยในการเหลือคำจูนทางจิตใจเพื่อคนที่คิดสั้น หมดหวังในชีวิต จนกลับมาอึดได้”

(Deedi, อีเล็กทรอนิกส์เมล์, 27 กุมภาพันธ์ 2543)

เมื่อมนุษย์จะต้องอยู่ตามลำพัง ไม่สามารถที่จะติดต่อสังสรรค์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคมได้ สิ่งที่ดีที่สุดก็คือการอยู่กับสื่อเพื่อเป็นเพื่อนแก้เหงา สื่อจึงเป็นสิ่งที่ชัดเจนความเป็นเพื่อน หรือผู้ใช้งานบางคนอาจพบว่าการมีความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างแท้จริงกับคนอื่นๆ เป็นการยาก จึงหันมาใช้สื่อเป็นเพื่อนแทน

การใช้งานในเว็บบอร์ดก่อให้เกิดการรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการรวมกลุ่มตามความสนใจของผู้ใช้งาน คุณอนโซา บัทมดิลก หรือที่รู้จักกันใน “ซินเซ้า ณ เซ้าซิน” ในกลุ่ม “สหมิตร” ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มทางความคิดของผู้ที่ชอบการอ่านหนังสือ ชอบบทกวี และปรัชญา อยู่ในกลุ่ม “ห้องสมุด” ของเว็บไซต์ www.pantip.com กล่าวไว้ว่า

“กลุ่มสหมิตรนั้น เริ่มจากการพูดเรื่องหนังสือ เมื่อก่อนมีคนตั้งกระทู้ว่า “Oh my caption” มีหลายๆ กระทู้ แล้วอยู่วันหนึ่งก็มารวมกัน พอคุยกันก็อยากรู้ว่าเพื่อนๆ คนอื่นๆ ตอบว่าอย่างไรก็จะกลับเข้ามาดูทั้งเช้า กลางวัน เย็น ก็มีความรู้สึกผูกพันดีกับเพื่อนกลุ่มนี้ มีอะไรคล้ายกับเรา บางทีก็มีอะไรที่เราไม่เคยเห็นไม่เคยรู้มาก่อน แต่พาดหัวว่า สหมิตรเพื่อนยา อีพีโสดที่เท่าไร แล้วก็เข้าไปคุย ช่วงแรกๆ คุยกันสนุกสนาน พอเวลาผ่านไป คนนี้หายไป

คนนั้นกลับมา เมื่อวานมีคนพูดถึงงานวัด ก็รู้สึกย้อนกลับไปอดีต ได้แชร์อารมณ์ นั่งคุยกัน เหมือนบันทึกประวัติศาสตร์ของคนกลุ่มเล็กๆ 5 คน 6 คน รวมทั้งเหตุการณ์ของบ้านเมืองด้วย”
(อโนชา ปัทมติก, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2543)

“แม่ปลาช่อน” ผู้ที่ให้คำปรึกษาชีวิตและปัญหาทางเพศในกลุ่ม “สวนลุมพินี” ของเว็บไซต์ www.pantip.com ได้แสดงความคิดเห็นในฐานะที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาให้กับผู้ใช้งานคนอื่นๆ ไว้ว่า

“บางทีเด็กวัยรุ่นหลายๆ คนเขามีปัญหา การตั้งคำถามของเขาทำให้เราเห็นภาพว่าเขารู้สึกอย่างไร เราเคยรู้สึกมาก่อนในวัยรุ่น เราไม่ได้เป็นคนชักจูงให้เขาคิดแบบเรา แต่เราไปเสนอทางเลือกว่าลองคิดอย่างนี้ดีไหม เราก็เห็นหลายๆ คนที่ตอบดีๆ เราก็อยากเป็นทางเลือกอื่นๆ มีกระตุ้ว่าแฟนเขาท้อง เขาจะทำอย่างไร ผู้ชายไม่แน่ใจว่าท้องกับเขาหรือเปล่า พอเราอ่าน ก็มีคนมาตอบว่าผู้หญิงสำส่อน ผู้ชายไม่ต้องรับผิดชอบ แต่เราตอบว่าทำไมมานั่งคิดถึงแต่ตัวเอง ทำไมไม่คิดว่าท้องผู้หญิงโตขึ้นทุกวันจะทำอย่างไรก็จัดการซะ ผลปรากฏว่าเขาตอบกลับมาว่าคำตอบของแม่ปลาช่อนทำให้เขาได้คิด ทำให้เรารู้สึกว่าถ้าเขาเอาคำตอบไปใช้จริงๆ จะเป็นอย่างไร ไม่น่าจะมีใครมาเอาคำตอบของคนในกระทู้มาตัดสิน แต่เป็นความคิดของเขาเองและหากคนมาสนับสนุนความคิดของเขา”

(แม่ปลาช่อน, สัมภาษณ์, 9 มีนาคม 2543)

การสร้างสัมพันธ์ในสังคมเมืองต้องอาศัย “สื่อ” เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างสัมพันธ์ เพราะคนในสังคมต่างก็รู้สึกแปลกหน้าซึ่งกันและกัน มีกำแพงมาขวางกั้นระหว่างผู้คนในสังคม เมื่อมาถึงสถานะที่ต้องการสร้างสัมพันธ์กับคนอื่นๆ มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ก็สามารถทำให้ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากสื่อได้ และยังเป็นการตอบสนองความต้องการเพื่อน (Personal relationship) ใช้สื่อเพื่อขดเชยความเป็นเพื่อนด้วยลักษณะที่ขนานไปกับสังคม (Para-social relationship) ซึ่งเป็นลักษณะการมีความสัมพันธ์กับผู้ใช้งานคนอื่นๆ อย่างเสมือนจริง

ผู้ใช้งานใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นตัวกลางในการสร้างสัมพันธ์กับผู้ใช้งานคนอื่นๆ ความเหงาทำให้บุคคลต้องเปิดรับสื่อเพราะปกติคนเราย่อมไม่ชอบที่จะอยู่ตามลำพัง เนื่องจากเกิดความรู้สึกสับสน วิตกกังวล หวาดกลัว และไม่ต้องการความเมินเฉยจากสังคม จึงชอบที่จะสังสรรค์กับคนอื่นๆ เท่าที่โอกาสอำนวย เมื่อไม่สามารถติดต่อกับคนอื่นๆ ได้ สิ่งที่ดีที่สุดก็คือการอยู่กับสื่อต่างๆ นอกจากนี้บุคคลยังต้องการพื้นที่ทางสังคมเพื่อเป็นที่ยืนยันว่าบุคคลเป็นสมาชิกในสังคม ผู้ใช้งานจึงใช้

ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม

การสร้างสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ในสังคมจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่ว่าสังคมจะพัฒนาไปแค่ไหน มนุษย์ก็ยังคงต้องการเพื่อน ต้องการสังคมในการพบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ก็เป็นที่สาธารณะที่ใหม่ ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถใช้เป็นสภากาแฟอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic cafe) มาพูดคุยสนทนา และเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องที่ตนสนใจได้

กล่าวโดยสรุปเนื่องด้วยลักษณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ตามความต้องการและความสนใจของตนเอง นอกจากนี้สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกันไป ทำให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไป เช่น บุคคลแสวงหาข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อสนับสนุนความคิดเห็นของตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดตนบรรลุผล และเพื่อให้ได้ข่าวสารที่จะช่วยให้ตนเองได้รับความสะดวกสบาย ลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละอย่างก็มีส่วนทำให้บุคคลแสวงหาและได้ประโยชน์ไม่เหมือนกัน การใช้งานในเว็บบอร์ดก็เป็นสื่อที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้ตนเองพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้ใช้งานจึงใช้ประโยชน์ตามความสนใจของตนเอง คือ การขอข้อมูลที่ตนเองต้องการ การแสดงความคิดเห็นตามความสนใจของผู้ใช้งานและการปลดปล่อยความตึงเครียด ด้วยลักษณะของมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ที่เป็นแหล่งรวมความคิดเห็นหลากหลายของผู้ใช้งานจึงทำให้ผู้ใช้งานได้นำความคิดเห็นนี้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อเปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้นและนำมาเปรียบเทียบหรือนำมาประยุกต์ให้เข้ากับความคิดเห็นของตนเอง ผู้ใช้งานจึงใช้ประโยชน์จากที่สาธารณะนี้เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่นๆ นอกจากนี้ ผู้ใช้งานยังใช้ประโยชน์จากที่แห่งนี้เพื่อสร้างสัมพันธ์กับผู้ใช้งานคนอื่นๆ เนื่องจากเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานอยู่ในสังคม และการสร้างสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ก็ช่วยให้คลายเหงาได้

การใช้งานในเว็บบอร์ดจึงเป็นภาพสะท้อนความสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ในสังคมเมือง การที่สังคมขยายตัวไปเรื่อยๆ ทำให้ผู้คนเริ่มรู้สึกตัดขาดออกจากสังคมเรื่อยๆ ดังนั้นจึงต้องแสวงหาพื้นที่ทางสังคมเพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วม เกิดความรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งและเป็นเจ้าของสังคมนั้นโดยใช้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการสานสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ในสังคมเดียวกัน พื้นที่ที่เกิดขึ้นในระบบเครือข่ายการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ไม่ใช่เป็นพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ในการติดต่อสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ แต่เป็นชุมชนเสมือน (Virtual community) อันเป็นการรวมตัวกันทางความคิด ความสนใจในเรื่องเดียวกัน และมารวมกันในกลุ่มต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเว็บบอร์ดของเว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com