

ความขัดแย้งในโลกออนไลน์ : รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้ง ที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com*

Online Conflicts : Schemes and conflict solution on the website pantip.com

ศิริัญญา สุริยารังสรรค์**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสวัตรี ณ ถลาง***

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หารูปแบบ สาเหตุ และแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์ของเว็บไซต์ pantip.com โดยเก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในพื้นที่วิจัยกระดานข่าวออนไลน์ของเว็บไซต์ดังกล่าว และสัมภาษณ์แบบเจาะลึกทีมงานเว็บไซต์ pantip.com 1 คน รวมถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน

ผลการศึกษาพบว่า ในกรณีที่ปรากฏความขัดแย้ง มีรูปแบบการแสดงความคิดเห็น 3 ประเภท คือ ประเภทเสียดี มีผลโดยตรงที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง การใช้คำหรือประโยคที่ทำให้ตีความไปในทางลบ รูปแบบการแสดงความคิดเห็น ประเภททางสายกลาง เป็นการแสดงบทบาทในการระงับหรือจัดการความขัดแย้ง และ รูปแบบการแสดงความคิดเห็นประเภทอื่นๆ ซึ่งไม่มีผลโดยตรงต่อความขัดแย้ง ส่วนรูปแบบของการใช้ภาษามักเป็นภาษาพูด เน้นการแสดงอารมณ์และใช้คำที่ก่อให้เกิดการตีความในทางลบ โดยง่าย ขนาดและสีของตัวอักษรก็มีผลด้วยเช่นกัน รูปแบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งประกอบด้วย พฤติกรรมจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขัน ซึ่งเป็นรูปแบบที่พบมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย พฤติกรรมการประนีประนอม และพฤติกรรมการร่วมมือกัน ความขัดแย้งจากตัวอย่างกรณีศึกษามีสาเหตุมาจากการรับรู้และตีความข้อมูลต่างกัน รวมถึงสาเหตุด้านค่านิยม โดยสาเหตุของความขัดแย้งนั้นได้รับอิทธิพลมาจากสื่อมวลชนเป็นสำคัญ แนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏแบ่งออกเป็น 3 แนวทาง คือ แนวทางของผู้ใช้บริการ แนวทางของผู้ให้บริการเว็บไซต์ในการควบคุมดูแลชุมชน รวมทั้งมีบทบาทในการบริหารความขัดแย้ง และแนวทางกระบวนการศาลในกรณีที่ความขัดแย้งอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการเว็บไซต์

คำสำคัญ: ความขัดแย้ง ชุมชนออนไลน์ พื้นที่ปดอทคอม อินเทอร์เน็ต

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง ความขัดแย้งในโลกออนไลน์ : รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com สาขาวิชาการจัดการความขัดแย้ง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2555

** นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการความขัดแย้ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Abstract

The objective of this qualitative research is to analyze the schemes, causes, and ways to resolve conflicts on the website pantip.com. Research methodology involved content analysis, participant observation on the online web board of pantip.com, and in-depth interviews of the staff of pantip.com as well as twenty-six members of pantip.com's web board.

Study results reveal that in the thread which show the conflict three types of comments can be identified. Firstly, it shows satire which has a direct effect causing conflicts, using words or sentences to refer the negative meaning. Secondly, it shows a moderate opinion, with the role to suppress or manage conflicts. And thirdly, the comments that have no direct effect on the conflict are also present. The form of language used is a colloquialism, emphasizing emotions and using words which easily refer to the negative meaning. Character sizes and colors are also effective. The types of conflict managing behavior consisted of competitive behavior, which is mostly found, followed by avoiding behavior, compromising behavior and collaborating behavior. The conflict arisen from the example threads is caused by recognition and interpretation data in different ways. The cause of the conflict is mainly influenced by the mass media. There are three guidelines of managing those conflicts: the user's guideline, the Internet service provider's guidelines to control the community as well as to arbitrate and the judicial proceeding in case the conflicts are beyond the Internet service provider's capability.

Keywords: conflict, online community, pantip.com, Internet

บทนำ

ความขัดแย้งในโลกออนไลน์ เป็นความขัดแย้งที่เกิดในบริบทของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน ไม่จำกัดผู้รับสาร ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา มีความเท่าเทียมกันและเป็นประชาธิปไตยสูง ด้วยภาวะการสื่อสารที่พิเศษเช่นนี้ทำให้อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมและมีบทบาทมากขึ้นกับชีวิตผู้คน พื้นที่แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีอย่างเช่น กระดานข่าวออนไลน์ (webboard) facebook, twitter หรือแม้แต่ youtube จึงมีผู้ให้ความสนใจใช้งานอย่างมาก

บทความนี้ให้ความสนใจเป็นพิเศษในกระดานข่าวออนไลน์ (webboard) ซึ่งถือว่าเป็นสังคมออนไลน์ยุคแรกและยังได้รับความนิยมมาจนถึงทุกวันนี้ และเป็นอีกหนึ่งพื้นที่ที่แห่งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างข้อมูลอย่างอิสระเสรี ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ การแบ่งปันประสบการณ์ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการถกเถียงเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา

เช่นเดียวกับเหรียญที่มีสองด้าน พื้นที่แห่งการพูดคุยแลกเปลี่ยนอย่างสร้างสรรค์อย่างกระดานข่าวออนไลน์ก็สามารถพลิกด้านกลายเป็นพื้นที่แห่งความขัดแย้งได้ ดังเช่นในกรณีศึกษาพื้นที่วิจัยกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com ซึ่งเป็นพื้นที่ที่สร้างปรากฏการณ์สะท้อนสังคมมาแล้วหลายต่อหลายครั้ง ตัวอย่างที่ชัดเจนคือกรณีความขัดแย้งทางอุดมการณ์การเมือง สืบเนื่องจากเหตุการณ์การชุมนุมในช่วงเดือนพฤษภาคม ปีพ.ศ. 2553 ซึ่งมีการใช้พื้นที่ออนไลน์ในการโจมตีฝ่ายตรงข้ามอย่างดุเดือดหนึ่งในพื้นที่ดังกล่าวคือกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com ห้องราชดำเนินตามรายงานของโครงการศึกษาเฝ้าระวังสื่อและพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อเพื่อสุขภาวะของสังคม (Media Monitor) (2553) พบว่า ในช่วงที่มีการชุมนุมและก่อเหตุความไม่สงบ มีการตั้งกระทู้หลายพันกระทู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ รวมถึงวิพากษ์วิจารณ์โจมตีฝ่ายตรงข้ามด้วยภาษาเชิงเหยียดหยามและประณาม ก่อให้เกิดความเกลียดชังต่อกัน

ด้วยความที่กระดานข่าวออนไลน์มีลักษณะที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเสรีทำให้เป็นพื้นที่ที่ปรากฏความขัดแย้งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะพื้นที่กระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com จึงเป็นที่มาของการศึกษาปรากฏการณ์ความขัดแย้งในโลกออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษารูปแบบและสาเหตุของความขัดแย้ง รวมถึงแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏในกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม โดยการเฝ้าติดตามและบันทึกข้อมูลกระทู้ที่ปรากฏความขัดแย้งในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ.2553 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2553 จำนวน 5 กระทู้จาก กลุ่มความสนใจ 3 ห้อง รวมถึงสัมภาษณ์เชิงลึกสมาชิกเว็บไซต์ pantip.com จำนวน 26 คน และผู้ให้บริการเว็บไซต์ pantip.com โดยนำข้อมูลที่ได้มาอธิบายผ่านกรอบแนวคิดการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediates Communication) บริบทของการเป็นพื้นที่สาธารณะ (Public Sphere) และแนวคิดเรื่องการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)

เว็บไซต์ pantip.com : กระดานข่าวออนไลน์กับความขัดแย้ง

เว็บไซต์ pantip.com เป็นชุมชนออนไลน์หนึ่งที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2539 ให้บริการหลากหลายทั้งการนำเสนอข่าว การซื้อขายแลกเปลี่ยน และที่คนส่วนใหญ่รู้จักกันดีคือกระดานข่าวออนไลน์หรือ webboard ซึ่ง pantip.com ได้ชื่อว่าเป็นกระดานข่าวออนไลน์ยุคบุกเบิก มีความหลากหลายทั้งด้านเนื้อหาและผู้ใช้งาน แบ่งเนื้อหาตามความสนใจจำนวน 23 ห้อง เพื่อรองรับการใช้งานของทั้งสมาชิกและผู้ให้บริการเว็บไซต์ซึ่งไม่จำกัดเพศ วัย และระดับการศึกษา ทั้งยังมีระบบในการสมัครสมาชิกที่แตกต่างไปจากกระดานข่าวออนไลน์อื่นๆ นั่นก็คือการให้ระบุหมายเลขบัตรประชาชนในการสมัครสมาชิกซึ่งจะทำให้ได้สิทธิในการเป็นสมาชิกแบบเต็มรูปแบบ นอกจากนั้นยังมีทางเลือกอื่นๆ คือการสมัครผ่านทางโทรศัพท์มือถือซึ่งมีอายุการใช้งานจำกัด และการเป็นสมาชิกชาวกรที่สามารแสดงความคิดเห็นได้บางห้องเท่านั้น

จากการสัมภาษณ์สมาชิกกลุ่มตัวอย่าง 26 คน ทำให้ทราบจุดมุ่งหมายในการใช้งานกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com พบว่า โดยมากตั้งใจเข้ามาหาข้อมูลในเรื่องที่ตนสนใจ ติดตามข่าวสาร

“ถ้าไปกันคนละครึ่งทางได้ก็ไม่น่ามีปัญหา
 โลกเรามี 2 ด้านเสมอ
 แค่นี้ก็เกี่ยรติความคิดของคนอื่น
 แค่นี้พอ แต่ไม่จำเป็นต้องเชื่อทุกอย่าง”

ความคิดเห็นประเภทอื่นๆ สะท้อนมุมมองส่วนหนึ่งของผู้ที่ติดตามความขัดแย้ง หรือผู้ที่เข้ามา
 มุ่งมั่นทั้งการแสดงตัวเพื่อให้คนอื่นรู้ว่าได้เข้ามาอ่านกระทู้ แสดงความรู้สึกต่อเนื้อหาหรือการแสดงความคิดเห็น
 ของคนอื่นๆ เช่น



“... เข้ามาดู”

การแสดงความคิดเห็นทั้ง 3 รูปแบบ สะท้อนให้เห็นบริบทของการสื่อสารผ่านตัวกลาง
 คอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็น นั่นก็คือ อาศัยเพียงการพิมพ์ตัวอักษรสื่อสารระหว่างคู่สนทนา
 ทำให้ไม่มีโอกาสในการแสดงอวัจนภาษา (Nonverbal cue) ผู้สื่อสารจึงหมดโอกาสที่จะแสดงออกทางสีหน้า
 และมองเห็นท่าทางอื่นๆ ของคู่สื่อสาร หมดโอกาสที่จะเข้าใจความหมายในสังคมที่แฝงมาในน้ำเสียงและ
 บุคลิกท่าทาง เมื่อพิจารณาร่วมกับบทสัมภาษณ์ของสมชาย แซ่เอ็ง ผู้ให้บริการเว็บไซต์ pantip.com พบ
 ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

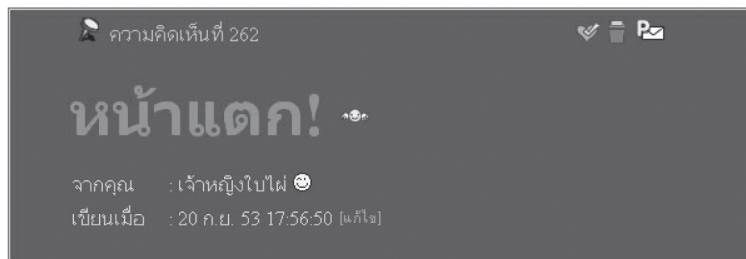
“มันเกิดขึ้นจากการตีความตัวอักษร ซึ่งตีความได้หลายอย่าง เพราะตัวอักษรไม่มีโทน เราไม่
 สามารถจับอารมณ์ผู้พูดได้เหมือนกับการสื่อสารซึ่งหน้าไม่รู้ว่าเขาอยู่ในอารมณ์ไหน โทนของรูปแบบประโยค
 เป็นไปในลักษณะไหน จะเป็นหยอกเย้า จิกกัด หรือนิทา ถ้าเป็นการพูดคุยกันต่อหน้าเราจะจับอารมณ์ผู้
 พูดได้ แต่ตัวหนังสือมันไม่ใช่อย่างนั้น ดังนั้นการตีความผิดเป็นไปได้สูง ทำให้เกิดความขัดแย้งตรงนี้ และ
 แย่ตรงที่ข้อความที่พิมพ์ออกมาแล้วมันคงอยู่ และโอกาสแพร่กระจายสูง คุณไม่สามารถรู้ได้เลยว่าหนึ่ง
 ข้อความที่คุณโพสต์อาจมีคนเห็นเป็นหลักย่อยหลักหมื่นหลักแสนหรืออาจจะไม่มีคนเลยก็ได้ อัตราการแพร่
 กระจายมันรวดเร็วและรุนแรงกว่ามาก”

และการสื่อสารทางอวัจนภาษาที่ขาดหายไปเป็นบริบทของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์นั้น
 สามารถเชื่อมโยงได้กับกรอบแนวคิดการจัดการความขัดแย้ง ความเห็นของวันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 216)
 นั้น ให้ความสำคัญของการสื่อสารทางอวัจนภาษาว่า ภาษาและท่าทางมีผลกระทบต่อผู้ฟังถึง 50% นั้น
 หมายถึงมนุษย์ประเมินภาษาท่าทางที่แสดงออกว่ามีความสำคัญยิ่งกว่าคำพูด เมื่ออินเทอร์เน็ตมีบริบทที่
 ลดความรู้สึกทางประสาทสัมผัสต่างๆ เหล่านี้ลงไป ช่องทางเดียวในการสื่อสารที่มีคือตัวอักษร ซึ่งอาจทำให้
 ผู้รับสารตีความคลาดเคลื่อนกับความตั้งใจของผู้สื่อ และเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

รูปแบบของการใช้ภาษา

องค์ประกอบของการแสดงความคิดเห็นก็คือภาษา โดยมากการสื่อสารลักษณะนี้ ผู้สื่อสารมัก
 ใช้ภาษาพูด ซึ่งในกระทู้ที่ปรากฏความขัดแย้งจะมีการใช้ภาษาในเชิงเสียดสี ดุฎก หยาบคาย ยั่วยุ หรือล้อ

เลียนในสังคมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมักมีการสร้างคำที่มีความหมายอื่นมาใช้ในการสื่อสารอยู่เสมอและมักเป็นคำที่มีความหมายในทางลบ เช่น เกรียน แถ ซึ่งในบริบทของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ กลุ่ม (ในชุมชนออนไลน์) จะสร้างความหมายเฉพาะกลุ่ม (Group-specific meaning) ขึ้นมา จนมีรูปแบบใหม่ของการใช้ถ้อยคำ หรือประเภทของการใช้ถ้อยคำสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคุณสมบัติเฉพาะของชุมชนหรือกลุ่มนั้น (Bakhtin, 1986 อ้างถึงใน กิตติ ก้านภัย, 2547: 129) การใช้โมติคอนก็เป็นอีกผลพวงจากการสร้างความหมายเฉพาะกลุ่มด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีการใช้รูปแบบตัวอักษรที่พิเศษ เช่น ใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่กว่าปกติ ใช้ตัวอักษรสี ชีดเส้นใต้เน้นคำ ตามภาพตัวอย่าง



รูปแบบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง

สมาชิกในสังคมออนไลน์ก็เป็นเหมือนในสมาชิกสังคมปกติทั่วไป เมื่อเกิดความขัดแย้งก็ย่อมแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งต่างๆ กันไป และในกรณีที่ปรากฏความขัดแย้งนั้นพบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะคะคานกันมากที่สุด เป็นพฤติกรรมแรกๆ ที่ปรากฏในกรณีขัดแย้ง มีหลายกรณีที่คู่ขัดแย้งเลือกใช้การ “แถ” หรือเบี่ยงประเด็นโดยทำว่าตนยังเป็นฝ่ายถูก ซึ่งพฤติกรรมนี้สะท้อนถึงการยึดอยู่กับจุดยืน ตามแนวคิดของ William Ury (2000, อ้างถึงใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2547: 357) โดยให้เหตุผลว่า เมื่อคนเราได้ประกาศจุดยืนแล้วก็จะถลาลึกลงไปเรื่อยๆ หากถ้ายอมถอยก็เหมือนการยอมแพ้ ซึ่งยอมไม่ได้ ต้องเอาชนะให้ได้โดยวิธีใดก็ได้แล้วแต่

แต่ในขณะเดียวกันก็ยังพบวิธีอื่นๆ เช่น การหลีกเลี่ยง ซึ่งพบว่า คู่ขัดแย้งมักเลือกใช้วิธีนี้เมื่อเห็นว่าไม่มีประโยชน์ที่จะโต้ตอบ หรือรู้ว่าไม่มีทางที่จะชนะ อีกพฤติกรรมที่น่าสนใจคือการประนีประนอม ในลักษณะพบกันครึ่งทาง มักจะปรากฏกับความคิดเห็นที่ไม่ใช่คู่กรณีโดยตรง และวิธีร่วมมือกันซึ่งสะท้อนบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย เป็นที่น่าสังเกตว่า ไม่พบการยอมตามหรือแล้วแต่ผู้ใหญ่ เนื่องจากสถานะของผู้ใช้ทุกคนเท่าเทียมกันจากภาวะของการไร้ตัวตนและไม่รู้จักผู้ที่สื่อสารด้วย ซึ่ง Cushman และ Cahn (1985, อ้างถึงใน กิตติ ก้านภัย, 2547: 116) ให้ความเห็นว่า สังคมออนไลน์มีลักษณะความสัมพันธ์เป็นแนวระนาบ (Horizontal link) ที่ทุกคนมีโอกาสสูงเท่าเทียมในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศซึ่งกันและกัน

สาเหตุของเนื้อหาความขัดแย้ง

จากการวิเคราะห์เนื้อหาในตัวอย่างกรณีศึกษาโดยอิงจากกรอบแนวคิดการจัดการความขัดแย้ง พบว่ามีความขัดแย้งด้านข้อมูลและด้านค่านิยม ซึ่งได้รับอิทธิพลหลักจากสื่ออื่นๆ กล่าวคือข่าวหรือประเด็นร้อนในช่วงนั้นๆ จะถูกหยิบยกนำมาตั้งเป็นหัวข้อ และถูกจำแนกไปตามกลุ่มความสนใจของแต่ละห้อง ความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากข้อมูลมักเกิดจากการรับรู้และตีความข้อมูลที่ต่างกัน การขาดเหตุผลมาสนับสนุน

สนุนข้อมูลของตน ตัวอย่างความขัดแย้งด้านข้อมูลที่ปรากฏชัดเจนคือห้องเฉลิมไทยซึ่งสนใจด้านข่าวสารบันเทิง เช่น การตั้งกระทู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวฟิล์ม รัฐภูมิและแอนนี่ บรู๊ค ที่ปรากฏเป็นข่าวดังในช่วงเดือนกันยายน ปี 2553 แต่ในห้องที่มีความสนใจในเรื่องความเชื่อ เช่น ห้องศาสนา ก็จะมีปรากฏสาเหตุความขัดแย้งด้านค่านิยมซึ่งเป็นความขัดแย้งที่จัดการได้ยาก เช่น กรณีของความขัดแย้งของสมาชิกที่นับถือวัตรกรรมกายกับสมาชิกที่ต่อต้านวัตรกรรมกาย จากงานวิจัยพบข้อสังเกตว่า ในตัวอย่างกระทู้ขัดแย้งอาจปรากฏสาเหตุของเนื้อหาความขัดแย้งมากกว่า 1 สาเหตุ อย่างเช่น ห้องเฉลิมไทยซึ่งพบทั้งสาเหตุด้านข้อมูลและค่านิยมความเชื่อ แต่ทว่าไม่ใช่ความเชื่อที่ฝังรากลึกจนเปลี่ยนแปลงไม่ได้ หากแต่การยอมรับความเปลี่ยนแปลงนั้นจะนำมาซึ่งการเสียหน้า (Ego and face) ตามงานวิจัยของ Komin (1990-1991 อ้างถึงใน วาสิตา บุญสาร, 2552) ซึ่งอธิบายถึงอัตตาและการเสียหน้าตามค่านิยมของคนไทยว่าเป็นเรื่องอ่อนไหวสูง มักหลีกเลี่ยงการถูกวิจารณ์ซึ่งหน้า ผลของการไม่ยอมเสียหน้านั้นแสดงออกผ่านความคิดเห็นในเชิงยืนกรานตอบโต้จนกลายเป็นความขัดแย้งในที่สุด

แนวทางการจัดการความขัดแย้ง

สังคมออนไลน์มีการสร้างกรอบกติกาในการอยู่ร่วมกันเช่นเดียวกับสังคมปกติ หรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นการจำลองกฎเกณฑ์ของโลกปกติมาใช้ในโลกเสมือน งานวิจัยพบว่าในความขัดแย้งออนไลน์ปรากฏแนวทางการจัดการความขัดแย้งใน 3 แนวทางดังนี้

แนวทางของผู้ใช้บริการ : วิธีที่สมาชิกผู้ใ้ใช้มักเลือกเป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้งก็คือการเพิกเฉยไม่ใส่ใจต่อความขัดแย้ง โดยหยุดการแสดงความคิดเห็นโต้ตอบ และเลี่ยงความสนใจจากกระทู้ขัดแย้ง เมื่อไม่มีการตอบโต้จากคู่ขัดแย้งจึงไม่มีการสานต่อความขัดแย้งใดๆ จนกระทู้ตกไป ส่วนอีกวิธีหนึ่งคือการแสดงบทบาทของผู้จัดการความขัดแย้งของคู่ขัดแย้งเองหรือเจ้าของกระทู้ อย่างเช่นการออกมาแสดงความคิดเห็นให้เพื่อนสมาชิกใจเย็นขึ้น หรือมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งออกมาปรับผัดหรือแสดงความคิดเห็นขอยุติความขัดแย้ง

แนวทางของผู้ให้บริการ : มีบทบาทสำคัญในฐานะผู้จัดการชุมชน ผู้ให้บริการมีแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง 3 ลำดับ นั่นก็คือ การวางกฎ กติกา มารยาท มีความคล้ายกับหลักการการอยู่ร่วมกันในสังคมปกติ เน้นไปที่การป้องกันไม่ใหสมาชิกแสดงความคิดเห็นที่รุนแรงหรือละเมิดสิทธิของสมาชิกคนอื่น รวมถึงวางฟังก์ชันการใช้งานเพื่อป้องกันการแสดงความคิดเห็นที่เสี่ยงต่อความขัดแย้ง เช่น โปรแกรมกรองคำหยาบ ลำดับต่อมาคือการให้สมาชิกในสังคมดูแลกันเอง โดยการวางระบบไฟเขียว-ไฟแดงเพื่อให้สมาชิกในชุมชนออนไลน์ได้ร่วมกันโหวตกระทู้ที่มีความเสี่ยงต่อความขัดแย้งหรือกระทู้ที่ผิดกติกา ก่อนที่ทีมงานจะพิจารณาการจัดการในขั้นตอนต่อไป ลำดับสุดท้าย ในกรณีที่ความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในชุมชนออนไลน์ หรือระหว่างสมาชิกในชุมชนออนไลน์กับบุคคลหรือองค์กรในสังคมปกติ ลูกกลมไปเป็นข้อพิพาท ผู้ให้บริการจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ทั้งสองฝ่ายได้เจรจากันก่อน ซึ่งสามารถเรียกได้ว่ามีบทบาทในฐานะผู้บริหารความขัดแย้ง และในกรณีที่เรื่องเข้าสู่กระบวนการศาล ผู้ให้บริการจะทำหน้าที่พยานและร่วมมือในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อสนับสนุนด้านข้อมูลหลักฐานที่จำเป็นต่อรูปคดี

แนวทางกระบวนการศาล : ในกรณีที่ความขัดแย้งแปรสภาพเป็นข้อพิพาท คู่กรณีสามารถใช้กระบวนการศาลในการจัดการความขัดแย้ง โดยเริ่มจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลางหากไม่สำเร็จจะนำความขึ้นพิจารณาเป็นลำดับถัดไป คดีที่เกิดขึ้นใหม่มักเกี่ยวกับกรณีหมั้นประมาท หรือการยกยอกน้องโง่

แนวทางการจัดการความขัดแย้งทั้ง 3 แนวทาง เป็นแนวทางที่ปรากฏในพื้นที่วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สมาชิกเว็บไซต์ pantip.com จำนวน 26 คน ซึ่งให้ข้อมูลในหัวข้อแนวทางของผู้ใช้บริการ และแนวทางของผู้ให้บริการซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการเว็บไซต์ pantip.com และรวมถึงกฎ กติกา มารยาทที่ระบุไว้ในเว็บไซต์ ส่วนแนวทางกระบวนการศาล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากพื้นที่วิจัย การสัมภาษณ์ของทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการมาประกอบกัน

อภิปรายผล : ความขัดแย้งในโลกออนไลน์

บริบทของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ที่ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างตัวตนได้โดยไม่ต้องอ้างอิงถึงตัวตนในโลกปกติ สามารถปกปิดตัวตนเช่นเดียวกับการสวมหน้ากาก ไม่ต้องรับผิดชอบกับการแสดงความคิดเห็นใดๆ ผนวกกับการเป็นพื้นที่เสรีที่เปิดกว้าง สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยพื้นที่สาธารณะของ Ulrich (2004, อ้างถึงใน วราภรณ์ วนาพิทักษ์: 18) ว่า อินเทอร์เน็ตนั้นมีศักยภาพที่จะช่วยสร้างประชาธิปไตยได้ เชื่อมโยงได้กับพรรคชนของอาจารย์วิชา ดาวมณี(2554) ว่า พื้นที่ตรงไหนที่มีประชาธิปไตยและส่งเสริมเสรีภาพในการแสดงออกของประชาชนก็จะได้รับความนิยม และโดยเฉพาะในประเทศที่มีการเซ็นเซอร์เยอะหรือประเทศที่มีลักษณะของเผด็จการ พื้นที่ใดที่มีเสรีภาพก็จะได้รับการยอมรับเป็นธรรมชาติ ความนิยมของการแสดงความคิดเห็นผ่านหลากหลายช่องทางทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความเสรีสูง ทำให้ความคิดเห็นทุกรูปแบบหลั่งไหลเข้ามาในโลกออนไลน์ไม่เว้นแม้แต่ความขัดแย้ง และเมื่อเกิดความขัดแย้งโดยเฉพาะในกระดานข่าวออนไลน์ บริบทของการสื่อสารลักษณะนี้จะลดทอนการรับรู้องค์ประกอบอื่นๆ เช่น น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง ซึ่งมีผลอย่างมากต่อการตีความของผู้รับสาร ซึ่ง John Suler (2004: 323) เรียกว่า Solipsistic introjection หรือการคาดการณ์เองว่าเจตนาของผู้ที่สื่อสารด้วยเป็นอย่างไร เหตุมาจากการแสดงความคิดเห็นในกระดานข่าวออนไลน์ใช้เพียงตัวอักษร สัญลักษณ์และภาพในการสื่อสาร ทำให้ไม่สามารถได้ยินน้ำเสียงหรือท่าทางของอีกฝ่ายได้ ดังนั้นจึงต้องคาดการณ์เจตนาของอีกฝ่ายเอาเอง ในการคาดการณ์เอาเองนี้อาจประกอบไปด้วยอคติและการตีความที่ผิดพลาด

นอกจากนี้ บริบทของการสื่อสารที่ไม่ต้องมีการเปิดเผยตัวตนในโลกปกติ ทำให้ผู้ใช้แสดงความเป็นตัวตนแท้หรือ True self (John Suler, 2004: 324) ทำให้ไม่ต้องกังวลกับบรรทัดฐานและข้อจำกัดทางสังคม ปลดลือความต้องการ อารมณ์ความรู้สึกและคุณสมบัติประจำตัวของตนออกมาได้ และสามารถแสดงความคิดเห็นคล้อยตาม โต้แย้ง หรือแม้แต่แก่งแย่งด้วยการเลือกใช้คำที่คิดว่าจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกไม่พอใจโดยไม่ต้องมีความกังวลแบบเดียวกับการกระทำชนิดเดียวกันในโลกปกติ ดังนั้นเมื่อเกิดความขัดแย้งก็ยึดอยู่กับการเอาชนะเพื่อสนองความเชื่อของตน เป็นไปในลักษณะของ “ความขัดใจ” มากกว่า “การขัดผลประโยชน์”

นอกจากนี้ แม้จะอยู่ในสังคมออนไลน์แต่บริบทของสภาพแวดล้อมของผู้ใช้ยังมีผลต่อพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งอยู่ไม่น้อย พบได้จากค่านิยมของการรักษาหน้าในแบบ “ไม่ยอมหักและไม่ยอมงอ” คือมีพฤติกรรมแบบเอาชนะคะคานให้ได้ไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่อย่างนั้นก็หยุดตอบโต้ไปเสียและกลายเป็นพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

ในแง่ของการจัดการความขัดแย้ง สังคมออนไลน์มีลักษณะของการจัดการความขัดแย้งไม่ต่างจากสังคมปกติ กล่าวคือ มีการเจรจาประนีประนอมของคู่ขัดแย้ง ซึ่งเป็นไปในลักษณะของพบกันครึ่งทาง มีการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางตามแนวคิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547: 177) ซึ่งเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ค่อนข้างไปในทาง “เกลี้ยกล่อม” แต่ที่ต่างกันคือ ไม่มีลักษณะของการใช้บารมีหรือความน่าเชื่อถือของคนกลาง นั่นเป็นเพราะสมาชิกส่วนใหญ่มีสถานะเท่าเทียมกัน ในกรณีที่ความขัดแย้งลุกลามบานปลาย ทีมงานเว็บไซต์จะเป็นผู้ทำหน้าที่บริหารความขัดแย้ง โดยการอำนวยความสะดวกให้คู่ขัดแย้งได้มีการพูดคุยเพื่อหาข้อยุติของปัญหา ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการศาลหากความขัดแย้งนั้นไม่มีข้อยุติ

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

ชุมชนออนไลน์มีบทบาทเป็นทั้งพื้นที่เพื่อแสดงความคิดเห็น รวมถึงเป็นเครื่องมือในการส่งสาร ซึ่งอาจเป็นทั้งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันความรู้สึก ถกเถียงแลกเปลี่ยนความรู้ และในบางครั้งก็เป็นเครื่องมือในการโจมตีฝ่ายตรงข้าม ด้วยบริบทของการเป็นพื้นที่เสรี ไม่มีข้อจำกัดทางเวลาและเนื้อหา การกระจายข่าวสารทั้งแบบที่ถูกต้องและที่ยังไม่ได้กลั่นกรอง เป็นผลให้ข้อมูลที่เต็มไปด้วยการบิดเบือนและอคติถูกส่งต่อไปอย่างรวดเร็ว และลุกลามไปได้กว้างยิ่งกว่าการสื่อสารรูปแบบอื่น ส่งผลต่อทัศนคติของผู้คนในวงกว้างก่อให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือส่งผลกระทบต่อความเชื่อ ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ คือผลกระทบขนาดใหญ่ของความขัดแย้งในโลกออนไลน์ ซึ่งในวิถีชีวิตของผู้คนในโลกหลังสมัยใหม่ เทคโนโลยีการสื่อสารจะมีอิทธิพลมากจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และความเป็นไปได้ที่จะมีการปะทะกันผ่านเว็บบอร์ดหรือช่องทางแสดงความคิดเห็นในลักษณะคล้ายคลึงกันก็ย่อมมีมากขึ้นตามกันไป

ผู้ใช้ชีวิตในสังคมออนไลน์ควรระลึกรู้เสมอว่า หากใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งย่อมเกิดความคลาดเคลื่อนในการตีความได้ ผู้ใช้สามารถเลือกที่จะจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ได้ด้วยการแสดงความคิดเห็นด้วยหลักของเหตุและผล ซึ่งตั้งอยู่บนเจตนาที่ดีมากกว่าการแสดงความคิดเห็นส่อเสียดเพื่อความสะใจ ใช้ประโยชน์จากการที่มีทางเลือกมากกว่าเมื่อพิจารณาจากบริบทของการไม่ต้องโต้ตอบแบบทันทีทันใด ที่ทำให้ผู้ใช้มีเวลาในการพิจารณาความขัดแย้งและลดระดับอารมณ์ได้ และท้ายที่สุด ให้ความสำคัญกับการขอโทษซึ่งเปรียบเสมือนประตูสู่ความเข้าใจ เปิดไปสู่ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์

สำหรับหัวข้อการศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งในโลกออนไลน์ เป็นหัวข้อการวิจัยที่สามารถศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีเทคโนโลยีและพื้นที่วิจัยอีกมากที่มีการเปลี่ยนแปลง พัฒนาตลอดเวลา นอกจากกระดานข่าวออนไลน์ (webboard) ซึ่งเป็นสังคมออนไลน์ยุคเริ่มต้นแล้ว ปัจจุบันยังมีการขยายตัวของสังคมออนไลน์ประเภทอื่นซึ่งรองรับการใช้งานที่หลากหลายของคนยุคใหม่ อาทิเช่น facebook ซึ่งเป็น social network ที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน หรือ twitter ซึ่งเป็นช่องทางในการสร้างข้อมูลขนาดสั้นที่

สามารถส่งต่อได้อย่างรวดเร็ว พื้นที่ดังกล่าวนี้ผู้ใช้สามารถแสดงปฏิสัมพันธ์ตอบโต้กันและมักปรากฏความขัดแย้ง ในงานวิจัยครั้งต่อไปสามารถนำประเด็นนี้ไปศึกษา โดยเปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและกระบวนการในการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มผู้ใช้ รวมถึงศึกษาบทบาทในการทำหน้าที่ผู้บริหารความขัดแย้งของผู้ให้บริการเว็บไซต์ในลักษณะชุมชนออนไลน์แหล่งอื่นเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งและการยอมรับจากสมาชิกชุมชนออนไลน์นั้นๆ ซึ่งงานวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวกับความขัดแย้งออนไลน์จะเป็นองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาสังคมสมัยใหม่ ซึ่งจะช่วยในการอธิบายปรากฏการณ์ความขัดแย้งออนไลน์ในเวลาต่อจากนี้ไปได้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่าบทความนี้จะเป็นส่วนหนึ่งให้ผู้ใดก็ตามที่อยู่ในโลกไซเบอร์ได้ตระหนักถึงผลกระทบและใช้วิจารณญาณในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น เพื่อผลักดันในสังคมออนไลน์เป็นสังคมสาธารณะและใช้ความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ต่อไป

บรรณานุกรม

- กาญจนา แก้วเทพ. 2543. การสื่อสารกับพื้นที่สาธารณะ : มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่. กรุงเทพมหานคร : นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ กันภัย. 2543. การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในสังคมสารสนเทศ : มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่. กรุงเทพมหานคร : นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทนา บรรพศิริโชติ ห้วนแก้ว. 2550. ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับสันติวิธีและธรรมชาติของความขัดแย้งในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า.
- ดารินทร์ สวัสดิ์เสวี. 2545. การแปลงตัวตนในห้องสนทนาบนอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิรธรอง รามสูต รัตนันทนและนิธิตา คณานิธินันท์. 2547. การกำกับดูแลเนื้อหาอินเทอร์เน็ต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญพรรณ รัวโชติกุล. 2544. การวิเคราะห์วาทกรรมบนอินเทอร์เน็ต Bulletin Board ของเว็บไซต์พันธ์ทิพย์. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสิตา บุญสาธ. 2552. เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการติดต่อสื่อสารกับการจัดการความขัดแย้ง. สาขาวิชาจัดการความขัดแย้ง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (อัคราณา).
- วรภรณ์ วนาพิทักษ์. 2551. ทฤษฎีวิพากษ์ของเจอร์เกน ฮาเบอร์มาส : พื้นที่สาธารณะทางการเมือง และเสรีภาพในการแสดงออกบนอินเทอร์เน็ต. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.oknation.net/blog/nidnhoi/2011/07/06/entry-2>. (วันที่เข้าถึง 3 กันยายน 2554).
- วันชัย วัฒนศัพท์. 2545. ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. นนทบุรี : ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า.
- ศุณิสา ทดลา. 2542. รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Suler, J. 2004. *The Psychology of Cyberspace*. (Online). <http://www-usr.rider.edu/~suler/psyber/psyber.html>. (Accessed 19 Jul. 2011).