

บทที่ 5

ผลการวิจัย

หากพิจารณาตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การวิพากษ์นั้นถือเป็นการแสดงความคิดเห็นที่ดี เนื่องจากเป็นการประเมินผลทางบวกและลบที่ประกอบไปด้วยเหตุผลและหลักฐานสนับสนุนอย่างเป็นระบบ

ในฐานะสื่อใหม่ที่ผู้ใช้สามารถมีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหาได้โดยตรง เว็บไซต์จึงมีความน่าสนใจที่จะศึกษาว่าสามารถจะพัฒนาเป็นพื้นที่ในการวิพากษ์สื่อเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาสื่อมวลชนในประเทศไทยได้หรือไม่ หรือมีปัจจัยอื่นซึ่งอาจส่งอิทธิพลต่อลักษณะและคุณภาพของการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ ผลการวิจัยในบทนี้จะเป็นการตอบต่อคำถามเหล่านี้ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูล 3 วิธีคือ การวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้การลงรหัสข้อมูล การสังเกตแบบไม่มีส่วนรวม การสัมภาษณ์ผู้ใช้เว็บไซต์ นักสื่อสารมวลชน และเว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พื้นที่ นอกจากนี้ยังได้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากเว็บไซต์พื้นที่ในส่วนของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้เว็บไซต์ ซึ่งผลวิจัยจะนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ ผลการวิจัยเชิงปริมาณ และผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการสำรวจของเว็บไซต์พื้นที่ แสดงให้เห็นลักษณะทางสังคมประชากร ดังต่อไปนี้

ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้เว็บไซต์ในพื้นที่ปดอทคอม

จากการสำรวจลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ใช้เว็บไซต์พื้นที่ปดอทคอม ที่รวบรวมโดยเว็บไซต์พื้นที่ปดอทคอม ในเดือนพฤศจิกายน ปี2552 – เดือนมกราคม ปี2553 ซึ่งรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่ติดตั้งอยู่ในทุกห้องของเว็บไซต์ปดอทคอม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5,424 ราย



เพศ

ตารางที่ 3 เพศของผู้ใช้เว็บไซต์ Pantip.com

เพศ	สัดส่วน (ร้อยละ)
ชาย	46
หญิง	54
รวม	100

จากตารางดังกล่าว ผู้ใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 และเพศชาย คิดเป็นจำนวนร้อยละ 46

ที่อยู่

ตารางที่ 4 ที่อยู่ของผู้ใช้เว็บไซต์ Pantip.com

ที่อยู่	สัดส่วน (ร้อยละ)
ประเทศไทย	96
ต่างประเทศ	4
รวม	100

จากตารางดังกล่าว ผู้ใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 96 และอาศัยอยู่ต่างประเทศคิดเป็นจำนวนร้อยละ 4

อาชีพ

ตารางที่ 5 อาชีพของผู้ใช้เว็บไซต์ Pantip.com

อาชีพ	สัดส่วน (ร้อยละ)
นักเรียน/นักศึกษา	16
เจ้าของกิจการ	13
อาชีพอิสระ	14
พนักงานเอกชน	34
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14
ว่างงาน/เกษียณ/แม่บ้าน	9
รวม	100

จากตารางดังกล่าว ผู้ใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมาคือมีสองอาชีพที่มีจำนวนเท่ากันคืออาชีพอิสระและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14 ทั้งคู่ รองลงมาคือเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 13 และอันดับสุดท้ายคือผู้ที่ว่างงาน/เกษียณ/แม่บ้านคิดเป็นจำนวนร้อยละ 9

รายได้

ตารางที่ 6 รายได้ของผู้ใช้เว็บไซต์ Pantip.com

รายได้ต่อเดือน	สัดส่วน (ร้อยละ)
น้อยกว่า 10,000	21
10,001-15,000	20
15,001-20,000	12
20,001-30,000	17
มากกว่า 30,000	30
รวม	100

จากตารางดังกล่าว ผู้ใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 21 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 17 และอันดับสุดท้ายคือผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 12

ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้ตารางลงรหัสโดยนำเสนอเป็นรายประเด็นตามลำดับต่อไปนี้

1. ประเภทของกระทู้ในห้องเฉลิมไทย
2. ลักษณะของการแสดงความคิดเห็นในห้องเฉลิมไทย
 - 2.1 การเจาะจงประเด็นการตั้งกระทู้
 - 2.2 ทิศทางการประเมินเนื้อหา
 - 2.3 การให้เหตุผลสนับสนุนการแสดงความคิดเห็น
 - 2.3.1 คุณภาพการให้เหตุผลของผู้ใช้เว็บบอร์ด
 - 2.3.2 การใช้เหตุผลวิบัติของผู้ใช้เว็บบอร์ด

- 2.4 สาระสำคัญของเนื้อหาโดยสังเขป
- 2.5 การอ้างอิงแหล่งข้อมูลประกอบการแสดงความคิดเห็น
- 2.6 การใช้อารมณ์กับการแสดงความคิดเห็น
- 2.7 ความประทับใจของผู้ใช้ต่อเว็บไซต์พันทิป

ประเภทของกระทู้แสดงความคิดเห็นในห้องเฉลิมไทย

จากการวิเคราะห์เนื้อหาด้วยตารางลงรหัสผู้วิจัยสามารถแบ่งประเภทของกระทู้ในห้องเฉลิมไทยตามวัตถุประสงค์ของการตั้งกระทู้ออกเป็น 5 ประเภทดังนี้

ตารางที่ 7 การแบ่งประเภทของกระทู้ในห้องเฉลิมไทยตามวัตถุประสงค์การตั้งกระทู้

ประเภท	จำนวนกระทู้	ร้อยละ
1. กระทู้ที่ต้องการนำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริง	55	13.75
2. กระทู้ที่ต้องการทราบข้อมูลข้อเท็จจริง	110	27.50
3. กระทู้ที่ต้องการนำเสนอความคิดเห็น	98	24.50
4. กระทู้ที่ต้องการทราบความคิดเห็น	118	29.50
5. กระทู้ที่ต้องการประชาสัมพันธ์	8	2.00
6. อื่นๆ	11	2.75
รวม(N)	400	100

จากตารางพบว่าประเภทของกระทู้ที่ถูกตั้งมากที่สุดคือ กระทู้ที่ต้องการทราบความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 29.5 อันดับสองคือ กระทู้ที่ต้องการทราบข้อเท็จจริงคิดเป็นร้อยละ 27.5 และกระทู้ที่ต้องการนำเสนอความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 24.5 ตามลำดับโดยกระทู้ที่วัตถุประสงค์การตั้งกระทู้นั้นจะมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวงการบินในสื่อกระแสหลัก (วิทยุ-โทรทัศน์) แทบทั้งสิ้น

ตัวอย่างของกระทู้แต่ละประเภท

1. กระทู้ที่ต้องการนำเสนอข้อมูล ข้อเท็จจริง

ตัวอย่าง นำเสนอข้อมูล ข้อเท็จจริง ซึ่งในกรณีนี้ผู้ตั้งกระทู้ต้องการชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับรายการละคร กุหลาบเหนือเมฆ ซึ่งออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 ว่าไม่ได้ถูกทำให้จบเร็วขึ้นตามที่เข้าใจกันทั่วไป

A8772903 กุหลาบเหนื่อเมฆ ไม่ได้โดนตัดจนนะ แต่เพิ่มตอน คอนเฟิร์มจาก Admin เวบ อัม พัชราภา ว่าข่าวที่ออกมา ไม่น่าจะใช้

จากเวบ อัม พัชราภา สืบเนื่องจากกระทู้เมื่อวาน ว่า กุหลาบเหนื่อเมฆ โดนตัดเหลือ 14 ตอน** ที่ Ple แอดมินเวบ อัม พัชราภา **บอกว่าถ้าโดนตัด ทำไม่มีบทเพิ่มมาให้ถ่ายละ ขอคุณคะ เป็นอันว่า เคลียร์ ยังไม่จบเร็ว ๆ นี้ หรอก จริง มัย แฟน ๆ

จากคุณ : JJ_Rod เขียนเมื่อ : 16 ม.ค. 53 12:34:07

2. กระทู้ที่ต้องการทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง

ตัวอย่าง อยากทราบข้อมูล ซึ่งในกรณีนี้ผู้ตั้งกระทู้ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ “เด็กแว้น”^{1*} ซึ่งปรากฏเป็นประเด็นนำเสนอในรายการประเภทสารคดีเชิงละคร คือ เรื่องจริงผ่านจอทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7

A8767943 เรื่องจริงผ่านจอแล้วเกิดคำถามครับ

อยากทราบว่าพวกเด็กแว้นที่ไปแข่งรถกันนี้เค้านัดแนะกันยังไงหรรอครับถึงได้มารวมตัวกันได้พร้อมเพรียงและมากมายขนาดนั้น

จากคุณ : คนทรงเจ้า เขียนเมื่อ : 14 ม.ค. 53 23:41:22

3. กระทู้ที่ต้องการนำเสนอความคิดเห็น

ตัวอย่างกระทู้ที่นำเสนอความคิดเห็น ซึ่งในกรณีนี้ผู้ตั้งกระทู้ต้องการนำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของพิธีกรและแขกรับเชิญในรายการเกมโชว์ คือ รายการ ล้วง ลับ ดับ แดก ซึ่งออกอากาศทางโมเดิร์นไนน์ทีวี ที่แสดงอาการขะเขย่งมากเกินไป ทั้งๆ ที่ผู้ตั้งกระทู้รู้สึกว่ามันเป็นของที่สะอาด ปลอดภัย

A8768133 (ล้วง ลับ ดับ แดก)::ไม่ชอบการแสดงอาการขณะกินหามากเลย

“ไม่รู้ว่าคุณคิดมากไปหรือเปล่านะคะ แต่ไม่ชอบตอนที่แขกรับเชิญดับแดกแล้วต้องกินหามาก ซึ่งทั้งพิธีกรและแขกรับเชิญจะแสดงอาการเหมือนเป็นสิ่งที่น่ารังเกียจ มีบางประโยคที่พูดว่า กินแล้วจะอ้วก ตอนกินแต่ละคนก็ทำหน้าเหยเก โดยเฉพาะ ดิว อริสรา พอเข้าปากป็นก็รีบ้วนออกมาเลย โอเค มันอาจจะจะเป็นเพราะไม่เคยกินและรสชาติอาจจะไม่ดี แต่ก็ไม่น่าแสดงออกเหมือนรังเกียจขนาดนี้ เหมือนได้กินหนอน กิ่งก้อเลย เราชว่าหมากสะอาดปลอดภัยและไม่เสี่ยงกับโรคด้วยเราว่าตอนที่ให้แปรงฟันด้ามเดียวกันยังสงสัยมากกว่าอีก (คุณยายเรากินหมากอยู่เขาแอบเคือง)”

จากคุณ : น้าอบหอม เขียนเมื่อ : 15 ม.ค. 53 00:59:45

* ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำไว้ว่าเป็น "วัยรุ่นผู้ชายที่ชอบเร่งเครื่องมอเตอร์ไซค์ให้มีความเสียงดังแว่น ๆ"

4. กระทั่งที่ต้องการทราบความคิดเห็น

ตัวอย่าง อยากทราบความคิดเห็น ซึ่งในกรณีนี้ผู้ตั้งกระทู้ต้องการทราบความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ดคนอื่นๆ เกี่ยวกับการประมูลเลขทะเบียนสวยด้วยเงินจำนวนมาก หลังจากได้ดูการรายงานข่าวในโทรทัศน์ช่องหลักช่องหนึ่ง ซึ่งผู้ตั้งกระทู้รู้สึกว่าเป็นเรื่องไร้สาระควรเอาเงินจำนวนนั้นไปบริจาคจะดีกว่า

A8775343 คิดยังไงกับการประมูลเลขทะเบียนสวยด้วยเงินนับล้าน

ท่านคิดเห็นเป็นอย่างไรบ้างครับ พอดีผมดูทีวีของข่าวเห็นเขานั่งประมูลป้ายทะเบียนสวยลงท้ายด้วยเลข 9 ยิง 9 เยอะๆ ยิ่งแพง คนประมูลได้ก็นั่งกระหึ่มยิ้มย่องด้วยความยินดีพร้อมกับควักกระเป๋าจ่ายค่าป้ายไป "ล้านกว่าบาท" ราคานั้นบางทีแพงกว่ารถญี่ปุ่น หรือสนนราคาพอๆ กับรถยนต์ยุโรป (ส่วนตัวผมมองว่า "ไร้สาระอับอาย" ถึงใครจะชอบพูดว่า เป็นเรื่องของคนรวย ความพอเพียงของคนรวยคือควักเงินที่เลี้ยงคนได้ทั้งปีเพื่อป้ายติดท้ายรถ 1 อันและป้ายนั้นก็หาได้คุ้มครองคนขับชี้ให้แคล้วคลาดจากอุบัติเหตุหรือการโจรกรรมได้ ขโมยๆ รถก็คงไม่ได้สนใจกับป้ายราคานับล้าน คงถอดโยนทิ้งให้ซาเล้ง) เอ้อ...บริจาคให้ชาวเสดที่กำลังประสบทุกข์ยากแสนสาหัสจะยิ่งดีกว่า

จากคุณ : ชี้นุราชี่หมาแห้ง เขียนเมื่อ : 17 ม.ค. 53 07:15:29

5. กระทั่งที่ต้องการประชาสัมพันธ์

ตัวอย่าง ประชาสัมพันธ์ ซึ่งในกรณีนี้ผู้ตั้งกระทู้ต้องการที่จะประชาสัมพันธ์รายการเกมโชว์ที่ค้นหาการแสดงที่กตีกาการตัดสินจะคัดผู้แข่งขันออกอาทิตย์ละ 1 คน คือรายการ LG Entainer^{2*} เพราะจากชื่อกระทู้เป็นการที่ชี้ชวนให้ผู้ใช้เว็บบอร์ดร่วมติดตามชมในอาทิตย์ที่กำลังจะถึง "ทีมไหนรอด ทีมไหนร่วง" ไม่ใช่คำถามของผู้ตั้งกระทู้ หากแต่เป็นการประชาสัมพันธ์และชวนให้ติดตามรายการมากกว่า

* LG Entainer หรือรายการล้านฝันสนั่นโลก ออกอากาศทางโมเดิร์นไนน์ทีวี โดยเป็นรายการที่ให้ผู้ที่มีความสามารถทางด้านดนตรีทำโชว์และกรรมการจะตัดสินให้มีผู้ครอบอาทิตย์ละ 1 โชว์ ผู้ที่ชนะจะได้ไปฝึกร้องฝึกเต้นกับ JYP Entertainment ค่าของ Rain Wonder Girl

A8796483 LG Entertainer อาทิตย์นี้ ทีมไหนจะรอด ทีมไหนจะร่วง



จากคุณ : babasbas เขียนเมื่อ : 22 ม.ค. 53 17:39:40

ลักษณะของการนำเสนอเนื้อหาในห้องเฉลิมไทย

ในการศึกษาลักษณะการนำเสนอเนื้อหาในห้องเฉลิมไทย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้แบบลงรหัสข้อมูลได้ผลดังนี้

1. การเจาะจงประเด็นการตั้งกระทู้

ลักษณะการตั้งกระทู้และการแสดงความคิดเห็นนั้น อาจเป็นการพูดถึงอย่างเฉพาะเจาะจงและการตั้งใจจะกล่าวถึงด้วยวัตถุประสงค์ใดประสงค์หนึ่ง หรือเพียงกล่าวอย่างลอยๆ เพื่อแสดงความสนใจในประเด็นหนึ่งๆ จากการวิเคราะห์เนื้อหาที่ใช้โพสหรือแสดงความคิดเห็นลงในเว็บบอร์ดสามารถสรุปลักษณะการตั้งประเด็นกระทู้ได้ดังนี้

ตารางที่ 8 ลักษณะการตั้งกระทู้

วัตถุประสงค์การตั้งกระทู้	จำนวนกระทู้	ร้อยละ
ตั้งใจกล่าวถึงประเด็นเฉพาะ	303	92.00
กล่าวขึ้นอย่างลอยๆ ไม่มีประเด็นชัดเจน	97	8.00
รวม	400	100

จากตารางดังกล่าว การพูดถึงอย่างเฉพาะเจาะจงมีประเด็นอย่างชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 92 และการกล่าวอย่างลอยๆ โดยไม่มีประเด็นชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 8

2. ทิศทางการประเมินเนื้อหาในสื่อกระแสหลัก

ทิศทางการประเมินเนื้อหาในสื่อกระแสหลักในที่นี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ทิศทางหลัก คือ การประเมินในทางบวก อาทิเช่น การกล่าวชื่นชม ในทางลบ อาทิเช่น การดำเนินคดี ตัดสิน และไม่มี การประเมินใดๆ

ตารางที่ 9 การประเมินเนื้อหา

การประเมินเนื้อหา	จำนวนกระทู้	ร้อยละ
ประเมินค่าในทางบวก	56	14.00
ประเมินค่าในทางลบ	57	14.28
ไม่มี การประเมินค่า	287	71.75
รวม	400	100

จากตารางจะเห็นได้ว่า ไม่มี การประเมินเนื้อหา มากที่สุดถึงร้อยละ 71.75 ตามด้วยการประเมินเนื้อหาในทางลบร้อยละ 14.28 และการประเมินเนื้อหาในทางบวกร้อยละ 14 ตามลำดับ

ตัวอย่าง การตั้งกระทู้ที่ไม่มี การประเมินเนื้อหา

อยากทราบเรตติ้ง ดอกส้มสีทอง เหลือเกิน

ละคร กระแส แรงมาก ถึงขาดจะโดนแบน อยากทราบว่าได้เรตติ้ง สักประมาณเท่าไร

จากคุณ rinna pink pink เขียนเมื่อ 30 เม.ย. 54

3. การให้เหตุผลสนับสนุนการแสดงความคิดเห็น

จากการวิเคราะห์เนื้อหากระทู้ ทั้งในหัวกระทู้และความคิดเห็นตามหัวกระทู้ พบลักษณะการให้เหตุผลในการแสดงความคิดเห็นดังนี้

ตารางที่ 10 การให้เหตุผลในหัวกระทู้

การให้เหตุผล (เฉพาะหัวกระทู้)	จำนวนกระทู้	ร้อยละ
ให้เหตุผลสนับสนุนการแสดงความคิดเห็น	242	60.50
ไม่ให้เหตุผลสนับสนุนการแสดงความคิดเห็น	158	39.50
รวม	400	100

ในส่วนของให้เหตุผลที่นับเฉพาะผู้ตั้งกระทู้ พบการแสดงความคิดเห็นที่มีเหตุผลร้อยละ 60.5 การแสดงความคิดเห็นที่ไม่มีเหตุผลสนับสนุนอยู่ที่ร้อยละ 39.5

ตัวอย่าง การตั้งกระทู้ที่ให้เหตุผลสนับสนุนความคิดเห็น

ดกหลง ลัดดาแลนด์ เป็นยังไงกันแน่ ดีหรือไม่ดี อายากรู้จริงๆ (แจกกี้ฟก่อนเดือนใหม่)

ผมเป็นคนหนึ่งที่อยากจะไปดู ลัดดาแลนด์ เช่นกัน แต่ก็ยังไม่มีเวลาว่าง พอลับบ้าน มาอ่านกระทู้ เกี่ยวกับ ลัดดาแลนด์ ทำไมส่วนใหญ่เห็นแต่กระทู้บอกว่าไม่ดีบ้าง ห่วยบ้าง ฉากจบแย่ เนื้อเรื่องธรรมดาสรุปคือ ไม่นั้นเอง

แต่.....พอเข้าไปอ่าน คห ของผู้เข้ามาตอบ กลับแตกต่างกับเจ้าของกระทู้ ผมเลย งง ว่าดกหลงมันดีหรือไม่ดีกันแน่แล้วทำไมคนที่ชมว่าดีไม่เห็นมีใครมาตั้งกระทู้เลยมีแต่คนที่ติ มาตั้งกระทู้ แล้วก็มาขัดแย้งกันเองแอบ งง แต่ยังไงลัดดาแลนด์ก็ได้เงินผมอยู่แล้วครับ

จากคุณ Siambc031 เขียนเมื่อ 30 เม.ย. 54

ตารางที่ 11 การให้เหตุผลในความคิดเห็นต่อการตอบหัวกระทู้

การให้เหตุผล (ความคิดเห็นตามหัวกระทู้)	จำนวน ความคิดเห็น	ร้อยละ
ให้เหตุผลสนับสนุนการแสดงความคิดเห็น	2,252	31.00
ไม่ให้เหตุผลสนับสนุนการแสดงความคิดเห็น	4,986	69.00
รวม	7,238	100

แต่ในส่วนของความคิดเห็นที่เป็นการตอบหัวกระทู้ พบการแสดงความคิดเห็นที่ไม่มีเหตุผลสนับสนุนร้อยละ 69 ขณะที่ การแสดงความคิดเห็นที่มีเหตุผลสนับสนุนอยู่ที่ร้อยละ 31

ตัวอย่าง การไม่ให้เหตุผลในความคิดเห็นที่ตอบหัวข้อระบุแต่แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกับหัวข้อระบุ

ชื่นชิวานาวี ออกทะเลจริงๆ

ออกทะเลสมชื่อเรื่องจริงๆ จนทะเลหมดแล้ว
ตอนหลังๆมาซักไม่ไหว ทนดูเกิน 2 ตอนไม่ได้เลย ต้องเปลี่ยนช่อง
แล้วฉากตอนขับรถเนี่ย ไม่เนียนเอาซะเลย ทำอย่างกะการ์ตูน
เสียดายพระ-นางอะ ดูยแสดงตลกได้ดี หยาดก้านานๆจะมีละครให้ดู
แต่ตอนนี้ไม่ไหวแล้ว ขอบาย รอดูด้วยเรื่องอื่นละกันนะ แฮ่

จากคุณ : หญิงเอียด 3 พ.ค. 54

ความคิดเห็นที่ 21

เห็นด้วยอีกคน ออกทะเลจริงๆคะ ไม่อยากดูแล้ว

จากคุณ : จันทร์เกตุ เขียนเมื่อ : 3 พ.ค. 54

4. คุณภาพการให้เหตุผลของผู้ใช้เว็บบอร์ด

เมื่อผู้วิจัยได้นำการแสดงความคิดเห็นที่มีเหตุผลสนับสนุนที่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 31 จำนวน 2,252 ความคิดเห็น มาจำแนกเพื่อดูคุณภาพของการใช้เหตุผลว่าเป็นไปตามตรรกะหรือไม่ พบการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เป็นตรรกะถึงร้อยละ 94 ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 12 แสดงสัดส่วนการใช้เหตุผลเป็นที่ตรรกะและไม่เป็นตรรกะ

	จำนวน ความคิดเห็น	คิดเป็นร้อยละ
ตรรกะ	134	6.00
ไม่เป็นตรรกะ	2118	94.00
N	2252	100

5. การใช้เหตุผลวิบัติของผู้ใช้เว็บบอร์ด

เมื่อผู้วิจัยได้จำแนกการใช้เหตุผลที่ไม่เป็นตรรกะหรือการใช้เหตุผลวิบัติของผู้ใช้เว็บบอร์ด ในตาราง Logical fallacy เพื่อดูว่าเนื้อหาการแสดงความคิดเห็นที่ประกอบไปด้วยเหตุผลที่ไม่เป็นตรรกะนั้น จัดอยู่ในประเภทใดมากที่สุด ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงการให้เหตุผลที่ไม่เป็นตรรกะ

ประเภท	จำนวน ความคิดเห็น	คิดเป็นร้อยละ
การถืออัตตา (Egocentrism)	847	40.00
ข้อสรุปที่ไม่มีหลักฐานสนับสนุน (Unwarranted assumption)	419	20.00
การโจมตีเรื่องส่วนตัว (Personal attack)	161	8.00
เหมารวม (Fallacy of relative to absolute)	127	6.00
ความความคิดที่ปรับตามสถานการณ์แวดล้อมหรือปรับตามประสบการณ์เฉพาะ (Relativistic thinking)	116	5.00
อื่นๆ	458	22.00
รวม	2128	100

จากตารางการแสดงผลการให้เหตุผลที่ไม่เป็นตรรกะในห้องเฉลิมไทยพบว่า การถืออัตตาเป็นการให้เหตุผลที่ไม่ถูกต้องมากที่สุด ถึงร้อยละ 40 ตามด้วยการให้ข้อสรุปที่ไม่มีหลักฐานสนับสนุนร้อยละ 20 การโจมตีเรื่องส่วนตัว ร้อยละ 8 การเหมารวมร้อยละ 6 และความความคิดที่ปรับตามสถานการณ์แวดล้อมหรือปรับตามประสบการณ์เฉพาะร้อยละ 5 ตามลำดับ นอกนั้นแล้วน้อยกว่าร้อยละ 5 โดยสามารถแสดงตัวอย่างให้เห็นดังนี้

ตัวอย่างการแสดงความคิดเห็นแบบไม่เป็นตรรกะประเภท การถืออัตตา (Egocentrism)

การถืออัตตา คือ การเอาความคิดเห็นของตนเองเป็นหลัก คนอื่นที่คิดไม่เหมือนกัน ผิดเสมอ เอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง พบว่าถูกนำเอามาใช้มากที่สุดในการแสดงความคิดเห็นในห้องเฉลิมไทย ดังเช่น

[ขอความเห็น] เหตุใดผู้ประกาศข่าวสมัยนี้

ผมจำได้ว่าสมัยก่อน เวลาผู้ประกาศข่าวพูดหรืออ่านผิด ก็จะกล่าวคำขอภัยแล้วค่อยพูดใหม่ ทำให้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างระวังกัน เพราะมันชัดเจนว่าพูดหรืออ่านผิดจึงไม่คอยพูดหรืออ่านผิดกันเท่าไฉน แต่สังเกตว่าสมัยนี้ เวลาผู้ประกาศข่าวพูดหรืออ่านผิด ก็จะแก้คำพูดใหม่เลยโดยไม่ได้กล่าวคำขอภัยบางที่แก้แล้วก็ยังผิดอยู่ เช่น ลื่นพันกัน เมื่อพูดถูกแล้วก็ต่อความไปเลยเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น ทำให้ไม่ค่อยระวังกันเหมือนเมื่อก่อน จึงเห็นผู้ประกาศข่าวพูดหรืออ่านผิดอยู่เนืองๆ เพื่อนๆ มีความเห็นในประเด็นข้างต้นอย่างไรกันบ้างครับ

----- (ตัดทอนโดยผู้วิจัย) -----

จากคุณ : KittyInLove เขียนเมื่อ : 21 ม.ค. 53

หลังจากมีผู้ตั้งกระทู้ขอความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่คุณประกาศข่าวในปัจจุบันไม่ค่อยกล่าวขอโทษเมื่อตนได้พูดผิด และผู้ตั้งกระทู้ก็รู้สึกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นยิ่งทำให้ผู้ประกาศข่าวผิดต่อไป เพราะไม่ระวังตัวมากขึ้น หลังจากนั้นก็มีผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ว่า น่าจะเป็นเพราะนโยบายของผู้ประกาศข่าวที่เปลี่ยนแปลงไป คือ ถ้าไม่ได้ผิดร้ายแรงก็ให้กล่าวคำที่ถูกต้องโดยไม่ต้องกล่าวคำขอโทษก่อนแก้ไข

ความคิดเห็นที่ 3

ผมว่าดีนะครับแบบนี้ เพราะการที่นักข่าวอ่านผิดหรือแม้แต่เวลาเราฟังวิทยุ แล้วมีดีเจพูดผิด คือคนดู (และคนฟัง) เขาก็รู้ว่าอ่านผิด จะมานั่งขอภัยทำไมละครับ แต่การแก้ไขพูดให้มันถูกนั่นแหละ ถูกต้องแล้วในความคิดผม ไม่ได้ก่อกวนนะครับแต่ผมว่ามันเป็นยุคสมัยใหม่แล้ว อะไรเดิม ๆ ก็ปล่อยไปบ้างอะไรบ้างดีไหม?

จากคุณ : PPnormal เขียนเมื่อ : 21 ม.ค. 53

จากกล่องข้อความด้านบนจะเห็นได้ว่าผู้แสดงความคิดเห็นให้เหตุผลว่าการอ่านข่าวผิดสำหรับตนเองแล้วไม่จำเป็นจะต้องเอ่ยคำขอโทษก่อนการแก้ไข โดยไม่ได้แสดงเหตุผลอื่นเพื่อสนับสนุนการกล่าวถึงสิ่งที่ถูกต้อง หรือแสดงเหตุผลในกระทู้เพื่อหักล้างความคิดเห็นเริ่มต้นในลักษณะตรงกันข้าม

ตัวอย่างการแสดงความคิดเห็นแบบไม่เป็นตรรกะประเภท ใช้ข้อสรุปที่ไม่มีหลักฐานสนับสนุน (Unwarranted assumption)

การใช้ข้อสรุปที่ไม่มีหลักฐานสนับสนุน เป็นการให้เหตุผลโดยปราศจากหลักฐาน เป็นการให้เหตุผลที่คิดว่าสิ่งที่ตนอ้างหรือเชื่อนั้นเป็นจริงทั้งๆ ที่ไม่มีหลักฐานที่เชื่อถือได้

จากกระทู้ข้างต้นที่ผู้ตั้งกระทู้ต้องการทราบความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ดเกี่ยวกับการกล่าวขอโทษของผู้ประกาศข่าว เมื่ออ่านข่าวผิด ปกติผู้มาแสดงความคิดเห็นในกรณี

ดังกล่าวได้แสดงความคิดเห็นแบบไม่เป็นตรรกะประเภท ใช้ข้อสรุปที่ไม่มีหลักฐานสนับสนุนด้วยเช่นกัน

ความคิดเห็นที่ 1

คาดว่าน่าจะเป็นนโยบายของผู้ประกาศข่าวที่เปลี่ยนแปลงไปมากกว่าครับ ซึ่งถ้าไม่ได้ผิดมากอาจอนุญาตให้แก้ไขเลย

จากคุณ : robokobo เขียนเมื่อ : 21 ม.ค. 53

ข้อความดังกล่าวเป็นการแสดงความคิดเห็นในลักษณะการคาดเดา ไม่มีเหตุผลหรือหลักฐานสนับสนุน ซึ่งการอ้างนโยบายของผู้ประกาศข่าวเปลี่ยนแปลงไปนั้น จำเป็นจะต้องมีหลักฐานที่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะมิฉะนั้นจะเป็นเพียงการคาดเดาลอยๆ ไม่ใช่การแสดงความคิดเห็นที่ใช้เหตุผลแต่อย่างใด

ตัวอย่างการแสดงความคิดเห็นแบบไม่เป็นตรรกะประเภท การโจมตีเรื่องส่วนตัว (Personal attack)

การโจมตีเรื่องส่วนตัว เป็นการนำเอาเรื่องส่วนตัวของบุคคลที่กำลังกล่าวถึง มาใช้เป็นเหตุผลในการตัดสินความถูกต้อง

การแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับ พญ.พรทิพย์ โรจนสุนันท์ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ที่จะได้นำเสนอต่อไปนี้เป็นภาพสะท้อนที่ดีต่อการแสดงความคิดเห็นแบบไม่เป็นตรรกะประเภทการโจมตีเรื่องส่วนตัว ความเห็นนี้พุ่งเป้าไปที่ตัวตนของ พญ.พรทิพย์ อย่างเดียวไม่ได้พิจารณาถึงประเด็นที่แวดล้อมอื่นๆ เลย โดยแสดงความคิดเห็นว่าการที่หมอพรทิพย์ออกมาให้สัมภาษณ์เช่นนั้น เป็นเพราะว่า สายสัมพันธ์ทางการเมืองของ พญ.พรทิพย์ นอกจากนั้นยังแสดงความคิดเห็นต่อไปว่า พญ.พรทิพย์ชอบดู CSI และเห็นว่าใน CSI³ เป็นเรื่องไม่จริง แต่ พญ.พรทิพย์กลับเอามาใช้ในการทำงาน

ความคิดเห็นที่ 14

ถ้าพูดถึงหมอพรทิพย์ ก็เสี่ยงการเมืองไม่พ้นหรอก เพราะแกะตัวแม่คนหนึ่งเลยละอึดตาเหลือคนนับใครไม่คัดค้านหรือโต้แย้ง มันคือผู้ไม่หวังดีทั้งนั้น ตะหงิดใจตั้งแต่ว่าชอบดู CSI แล้วเอามาใช้ในงาน เหยื่อวิธีการที่ใช้ใน CSI นะ ไม่ชะคริ่ง เพราะมันเป็นละครสร้างมาเพื่อความบันเทิง แต่ยอดคุณหมอเอามาใช้ในชีวิตจริงซะงั้น

จากคุณ : :: AdvanceTactics :: เขียนเมื่อ : 25 ม.ค. 53

³ CSI หรือ Crime Scene Investigation เป็นซีรีส์ที่ออกฉายในสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2543 และมีชื่อไทยว่า ไขคดีปริศนา เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ ทีมนักนิติเวชวิทยา ที่อยู่ในเมืองลาสเวกัส ประเทศสหรัฐอเมริกา สืบสวนการเสียชีวิตที่เป็นปริศนาที่ผิดธรรมดา เพื่อหาสาเหตุการตายที่แท้จริงของผู้ที่เสียชีวิต

โดยการแสดงความคิดเห็นนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระทู้ด้านล่างนี้ ซึ่งเป็นกระทู้เกี่ยวกับผลทดสอบเครื่องตรวจระเบิด จีที200^{*} ที่ออกมาไว้ไม่มีประสิทธิภาพ แต่ พญ.พรทิพย์ยืนยันว่าจำเป็นสำหรับทหารที่ชายแดนภาคใต้แม้ว่าผลที่ออกมาจะไม่เที่ยงตรงตามหลักวิทยาศาสตร์ก็ตาม

"หมอมพรทิพย์ ยอมรับ "จีที 200" แค้ซี่เป้าเบ้องตัน ไม่แม่น 100% แต่จำเป็นสำหรับชายแดนใต้"

"หมอมพรทิพย์" ยอมรับกลางวงเสวนา เครื่องตรวจระเบิดจีที 200 ไม่ใช่เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ไม่แม่นยำ 100% จึงทำได้แค่ "ซี่เป้าเบ้องตัน" ไม่สามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในศาลได้ แต่ยังเป็นประโยชน์ในชายแดนใต้ เพราะลดพื้นที่ตรวจค้นให้แคบลง แต่ถ้าจะเอาซัวร์ต้องมีเครื่องมืออื่นตรวจซ้ำ ยังไม่วางการันตีที่มโนวิทย์ฯไม่เคยพลาด เหตุใช้ปริญญาโทถือเครื่อง

ส่วนตำรวจ ทหารต้องฝึกฝนเพิ่มเติม เพราะมีเทคนิคเยอะ วอนอย่านำไปใช้ปรักปรำใคร

ด้านชาวบ้านให้ข้อมูลสวนทางคุณหญิงหมอม ซัด "ซี่มั่ว-ไม่แม่น-ก้อปัญหา" นักวิทยาศาสตร์เตือนภัย แฉผู้ผลิตถูกฟ้องร้องในอเมริกาฐานหลอกหลวง จี้ทุกหน่วยเลิกใช้ทันที

----- (ข้อมูลถูกต้องทอนโดยผู้วิจัย) -----

จากคุณ : TonTawan เขียนเมื่อ : 25 ม.ค. 53

* จีที 200 เป็นเครื่องตรวจหาวัตถุระเบิดที่มีประสิทธิภาพตรวจหาได้ทั้งวัตถุระเบิด อาวุธปืน และยาเสพติด แต่มีผู้ใช้เว็บบอร์ดพันทิปออกมาตั้งข้อสงสัยถึงประสิทธิภาพที่แท้จริงของเครื่อง จนเป็นกระแสสังคมและส่งผลกระทบต่อรัฐบาลต้องจัดการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องดังกล่าว ผลการทดสอบพบว่าการทำนายของจีที 200 ได้ผลลัพธ์ไม่ต่างจากการเดาสุ่ม

ตัวอย่างการแสดงความคิดเห็นแบบไม่เป็นตรรกะประเภท เหมารวม (Fallacy of relative to absolute)

ทำไม คนไทยถึงยังถูกลอกกันง่ายๆ แบบนี้อีก

2-3 วันก่อน ผมดูช่อง Cable ท้องถิ่น ช่วงประมาณ ทุ่มครึ่ง มีรายการหนึ่งชื่อรายการ lucky^{5*} รู้สึกแปลกๆกับรายการนี้ ก็เลยลองตั้งใจดู ทำให้ถึงบางอ้อเลยว่า นี่มันรายการบ้าอะไรว่า ค่าลงทะเบียนตั้ง 35 บาทต่อครั้ง แถมรายการก็ Fake สุดๆ มีแกล้งให้ทีมงานมาตอบเอง (ไม่ต้องถามนะว่าผมรู้ได้ยังไง คือ ถ้าใครได้ดูจะรู้เลยว่า มัน Fake แบบน่าเกลียดอะ ซึ่งเกือบทั้งรายการ ผมว่าเกินกว่า 60-70% เป็นสายของทีมงานเองทั้งนั้น) แต่เรื่องเงินรางวัลผมคิดว่าเขาคงแจกจริง แต่วิธีการนี้ไม่ไหวอะ ไม่เข้าใจว่า คนที่อยู่ทางบ้าน ที่ลงทุนกดลงทะเบียนตั้ง 35 บาทต่อครั้งนี้ มองกันไม่ออกเลยหรอ อีกข้อสงสัยคือ วิธีการแบบนี้เข้าค่ายหลอกหลวงผู้บริโภคหรือเปล่าครับ

จากคุณ : a1255 เขียนเมื่อ : 19 ม.ค. 53

จากข้อความด้านบนผู้ตั้งกระทู้อยากทราบว่าทำไมคนไทยถึงได้เชื่อรายการที่ตั้งใจออกมาหลอกหลวงผู้บริโภค ทั้งๆที่วิธีการที่ทางรายการใช้ก็ไม่ซับซ้อนและน่าจะดูออก หลังจากนั้นก็มีผู้มาแสดงความคิดเห็นว่

ความคิดเห็นที่ 9

สังคมไทยชอบข่าวลือ

จากคุณ : / เขียนเมื่อ : 20 ม.ค. 53

“สังคมไทยชอบข่าวลือ” เป็นความคิดเห็นจากบัตรผ่านที่ใช้ชื่อว่า”/” สังเกตได้ว่าการตอบในลักษณะนี้เป็นการเหมารวมว่าสังคมไทยชอบข่าวลือเลยทำให้ถูกลอกได้ง่าย ซึ่งจริงๆคนไทยทุกคนไม่ได้ชอบข่าวลือ

* รายการ lucky เป็นรายการประเภทเกมโชว์ออกอากาศทางเคเบิลทีวี โดยกติกาคือให้ผู้ชมทางบ้านโทรมาสมัครเล่นเกมสผ่านเบอร์โทรศัพท์ที่ขึ้นต้นด้วย 1900 คิดค่าลงทะเบียนครั้งละ 35 บาท หนึ่งคำถามต่อคำถามลงทะเบียนหนึ่งครั้ง หากเปลี่ยนคำถามผู้ชมทางบ้านก็ต้องลงทะเบียนใหม่ วิธีการเล่นจะเป็นการตอบคำถาม หากตอบถูกจะได้เงินรางวัล 1000 บาท

ตัวอย่างการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เป็นตรรกะประเภทความความคิดเห็นที่ปรับตามสถานการณ์แวดล้อมหรือปรับตามประสบการณ์เฉพาะ

การแสดงความคิดเห็นที่ไม่เป็นตรรกะประเภทความคิดเห็นคือความจริงนั้น เป็นการให้เหตุผลที่ไม่ใช่ความจริงแท้ กล่าวคือ เป็นความจริงที่ไม่สามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์ แต่ปรับตามสถานการณ์แวดล้อมหรือประสบการณ์เฉพาะ โดยคิดว่าความเห็นนั้นคือความจริง ดังนั้น การผิดหรือถูกจึงแตกต่างกันไปตามความเห็นของตัวบุคคล ของกลุ่ม ของสังคม ของกระแสหรือ ต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรมและศาสนา

จากหัวข้อกระทู้ที่กล่าวถึงข่าวเกี่ยวกับการทำโทษของครูที่เกินกว่าเหตุจนทำให้นักเรียนได้รับบาดเจ็บนิ้วแตก แต่หลังจากนั้นผู้ปกครองมาเอาเรื่องครูที่โรงเรียนพร้อมกับทำร้ายร่างกาย จนเป็นเหตุให้เกิดการแจ้งความกันทั้งสองฝ่าย จะเห็นได้ว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดรายนี้ พยายามบอกว่าการทำโทษที่เกิดจากครูนั้นไม่ผิด เป็นการนำเอาความเป็นครูมาผูกโยงกับความรักและการลงโทษ โดยให้เหตุผลว่าการที่ครูตีนักเรียนนั้นเป็นการทำไปด้วยความรักและความหวังดี ทั้งๆ ที่ในความเป็นจริงการที่คนๆหนึ่งเอาไม้ไปทำร้ายใครก็ตาม ไม่ได้เกิดจากรักความหวังดี ดังกรอบด้านล่างนี้

หัวข้อกระทู้ : คุณติหลานป.4นี้วหัก น้าบุกตบครูสาวตาปูด ใครผิด

เหตุไม่พอใจที่ลงโทษหลานสาวจนนิ้วแตก ตบเปรี้ยงใส่หน้าครูจนตาเขียว ครูสาวขึ้นโรงพักแจ้งความ ยันลงโทษเด็กไม่ได้ตั้งใจให้บาดเจ็บแต่ไม้ไปโดนที่นิ้ว และขอเอาเรื่องผู้ปกครองที่ทำร้ายและถือว่ามีให้เกียรติ จนครูใหญ่มาเจรจาให้ผู้ปกครองยอมรับผิดชอบมาจึงถอนแจ้งความโดยนางอัญชลิให้การว่า ตนเองถือว่าการลงโทษของครูเป็นการลงโทษที่รุนแรงเกินกว่าเหตุและไม่น่าจะทำกันถึงขนาดนี้ จึงทำให้เกิดความโมโห จึงเข้าไปทำร้ายเพื่อแก้แค้นให้หลานสาว และหากครูสาวแจ้งความตน ก็จะทำให้หลานสาวมาแจ้งความในข้อหาทำร้ายร่างกายด้วยเช่นกัน น.ส.ภคพร ครูสาวให้การด้วยสภาพตาบวมปูดว่า ตนเองไม่ได้ตั้งใจทำโทษรุนแรง แต่ไม้ไปโดนที่นิ้วจึงทำให้เกิดอาการบาดเจ็บ และการกระทำดังกล่าวของนางอัญชลิถือเป็นการกระทำที่ไม่เกียรติ และทำให้อับอายต่อหน้านักเรียน จึงต้องการเอาเรื่องให้ดำเนินคดีต่อไป

-----ข้อมูลถูกต้องโดยผู้วิจัย-----

จากคุณ : MISS CACA เขียนเมื่อ 26 ม.ค. 53

ความคิดเห็นที่ 8

รักวัวให้ผูก รักลูกให้ตี ผมจำได้ แม่ผมตีผมบ่อยมากกก จนจำไม่ได้ว่ากี่ครั้ง แต่ผมจำพอผมตีผมได้ว่าพอตีเพียง 2 ครั้ง ครั้งแรก หนีเรียน ครั้งสอง ตีน้องสาวผมอยู่วัดแต่เด็ก ก็โดนอาจารย์ทำโทษ ก็โดนตี รุ่นที่ก็โดนตีทุกคน (ขาแตกเลือดไหล) ไซ้ตอนตีอาจจะเจ็บ อาจจะแค้น แต่เมื่อโตขึ้น ผมกลับคิดถึง ไม่เคยโกรธ ทุกปีเราจะรวมตัวกันไปไหว้อาจารย์กันทุกปีแล้วรุ่นที่ ก็ได้ดีทุกคน เป็นครู - เป็นอาจารย์ เป็นตำรวจ คำว่า รักวัวให้ผูก รักลูกให้ตี คำนี้ยังใช้ได้อยู่ปล. อายุผมก็ยังไม่เยอะนะ ยังไม่ถึง 30 อย่าคิดว่าผมคนมีอายุโบราณ

จากคุณ : โมฆะบุรุษ - บุรุษไร้ประโยชน์ เขียนเมื่อ : 26 ม.ค. 53

จะเห็นได้ว่านามแฝง “โมฆะบุรุษ - บุรุษไร้ประโยชน์” นำเอาประสบการณ์ส่วนตัวที่พอกับแม่ รวมไปถึงครูและอาจารย์ของตนมาใช้เป็นฐานของเหตุผลเพียงอย่างเดียว ว่าการลงโทษด้วยการตีนั้นไม่ผิด

6. สารสำคัญของเนื้อหา

ผู้วิจัยได้แยกประเภทสารสำคัญของเนื้อหาตามเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในหน้ากระทู้ โดยจัดหมวดหมู่ออกเป็น 3 หมวดหมู่ด้วยกัน ได้แก่ ตัวบุคคล ประเภทของเนื้อหาในสื่อ (genre) และความเป็นเจ้าของสื่อ

ตารางที่ 14 สารสำคัญของเนื้อหาที่ปรากฏแยกตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชน

		จำนวนกระทู้	ร้อยละ
ตัวบุคคล	ดารานักแสดง	109	27.25
	นักร้อง	9	2.25
	นักสื่อสารมวลชน	15	3.75
	ผู้มีชื่อเสียงในสังคมที่ไม่ใช่ดารา	4	1.00
	นักแสดง		
	ผู้บริหารสื่อ	4	1.00
	รวมตัวบุคคล	141	35.25
ประเภทของเนื้อหา ในสื่อ	รายการโทรทัศน์	34	8.50
	รายการข่าว	5	1.25
	รายการวิทยุ	5	1.25
	ข่าว	23	5.75
	ภาพยนตร์	69	17.25
	ละคร	59	14.75

ตารางที่ 14 ต่อ

		จำนวนกระทู้	ร้อยละ
ประเภทของเนื้อหาใน สื่อ	หนังสือพิมพ์	2	0.50
	นิตยสาร	2	0.50
	รวม	199	49.75
เจ้าของสื่อ	โรงพยาบาลนคร	9	2.25
	สถานีโทรทัศน์	9	2.25
	บริษัทธุรกิจสื่อ	1	0.25
	รวม	19	7.75
	อื่นๆ	41	10.25
	รวม	400	100

จากตารางจะพบว่าเนื้อหาที่มีการพูดถึงมากที่สุดคือ ดารานักแสดง ที่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 27.25 ตามด้วยภาพยนตร์ที่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 17.25 และละครที่มีสัดส่วนอยู่ที่ 14.75 นอกจากนั้นจะมีสัดส่วนต่ำกว่าร้อยละ 10

7. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ในประเด็นความน่าเชื่อถือของข้อมูลในห้องเฉลิมไทย แม้มีข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้งานเว็บบอร์ดนี้จะแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือในระดับหนึ่ง (ดูหน้าที่...เพิ่มเติม) ด้วยเหตุผลที่การสมัครสมาชิกในเว็บบอร์ดพันทิปจำเป็นต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าใช้ ไม่ใช่ใครก็ได้ จึงน่าที่จะต้องแสดงความรับผิดชอบพอสมควร

แต่เมื่อวิเคราะห์เนื้อหาของกระทู้ในเว็บบอร์ดเพื่อดูความน่าเชื่อถือในด้านของการอ้างอิงแหล่งข้อมูลซึ่งหมายถึงการแสดงความคิดเห็นที่ประกอบไปด้วยหลักฐาน พบว่าอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ ตามตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 15 การอ้างอิงแหล่งข้อมูล

	จำนวน ความคิดเห็น	ร้อยละ
อ้างอิงแหล่งข้อมูล	261	3.60
ไม่อ้างอิงแหล่งข้อมูล	7023	96.40

รวม	7284	100
-----	------	-----

จะเห็นได้ว่า การอ้างถึงแหล่งที่มาของข้อมูลในเว็บบอร์ดมีจำนวนน้อยมากคิดเป็นเปอร์เซ็นต์เพียงร้อยละ 3.6 เมื่อเทียบกับการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดมักไม่อ้างแหล่งที่มาของข้อมูลที่มีสัดส่วนถึงร้อยละ 96.4

8. การใช้อารมณ์ความรู้สึกในการแสดงความคิดเห็น

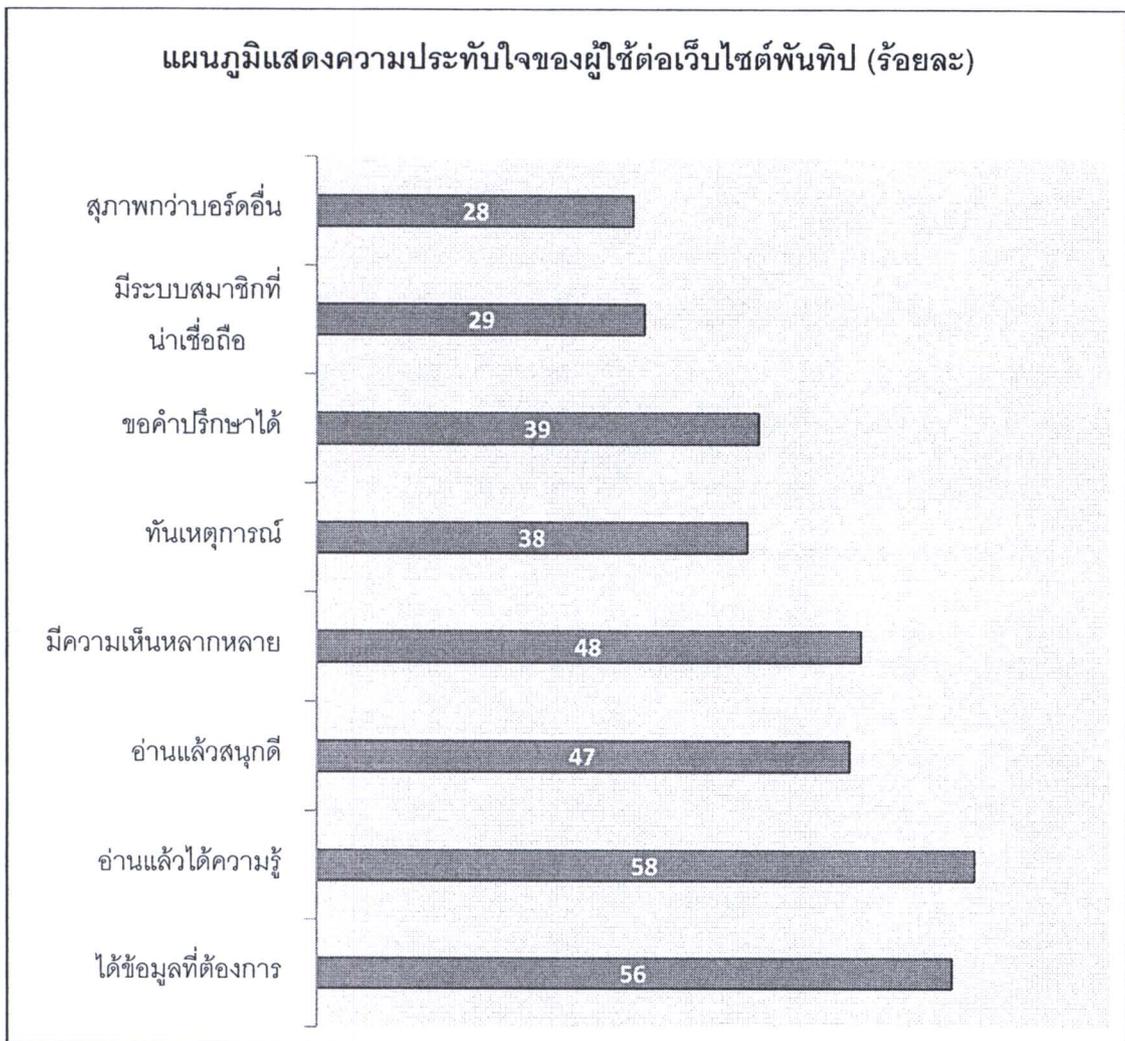
การใช้เหตุผลสนับสนุนการแสดงความคิดเห็นในห้องเฉลิมไทย จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าระดับการใช้เหตุผลยังอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างต่ำมาก และในส่วนหนึ่งก็มีการใช้อารมณ์ความรู้สึกประกอบด้วย ดังแสดงผลในตารางดังนี้

ตารางที่ 16 การใช้อารมณ์ความรู้สึกประกอบการแสดงความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็น	จำนวน ความคิดเห็น	สัดส่วน (ร้อยละ)
ใช้อารมณ์ความรู้สึกประกอบการแสดงความคิดเห็น	6878	95.60
ไม่ใช้อารมณ์ความรู้สึกประกอบการแสดงความคิดเห็น	316	4.40
รวม	7194	100

จากตารางพบว่ามีการใช้อารมณ์ความรู้สึกประกอบการแสดงความคิดเห็นถึงร้อยละ 95.6 และ ไม่ใช้อารมณ์ความรู้สึกประกอบการแสดงความคิดเห็นแค่เพียงร้อยละ 4.4 เท่านั้น

ความประทับใจของผู้ใช้ต่อเว็บไซต์พันทิป



ภาพที่ 15 ความประทับใจของผู้ใช้เว็บบอร์ดต่อพันทิป

จากการสำรวจความคิดเห็นเรื่องความประทับใจของผู้ใช้ต่อเว็บไซต์พันทิปโดยเว็บไซต์พันทิปที่เปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า ความประทับใจมากที่สุดของผู้ใช้ คืออ่านแล้วได้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือ ได้ข้อมูลที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 56 มีความเห็นหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 48 อ่านแล้วสนุกดี คิดเป็นร้อยละ 47 ขอคำปรึกษาได้ร้อยละ 39 ทันเหตุการณ์ ร้อยละ 38 มีระบบสมาชิกที่น่าเชื่อถือ ร้อยละ 29 และดีกว่าบอร์ดอื่น ร้อยละ 28 ตามลำดับ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยหาข้อมูลจากสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้งานจำนวน 10 ราย การสังเกตการแสดงความคิดเห็นในห้องเฉลิมไทยอย่างไม่มีส่วนร่วม และวิจัยจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. ลักษณะของกระทู้ในห้องเฉลิมไทย
2. ชุมชนออนไลน์กับการกำกับดูแลในเว็บไซต์พันทิป
 - 2.1 ลักษณะความเป็นชุมชนในเว็บไซต์พันทิป
 - 2.2 การกำกับดูแลในเว็บไซต์พันทิป
3. การวิพากษ์ในห้องเฉลิมไทย
 - 3.1 ประเด็นของการวิพากษ์สื่อในห้องเฉลิมไทย (คัดเลือก-จุดประเด็น)
 - 3.2 วิธีจัดการความขัดแย้งจากการวิพากษ์ในห้องเฉลิมไทย
 - 3.3 ความเห็นของนักสื่อสารมวลชนต่อการวิพากษ์ในพื้นที่ออนไลน์
4. ปรากฏการณ์ที่สำคัญทางเนื้อหาของห้องเฉลิมไทย
 - 4.1 การตรวจสอบสื่อ – นักสืบพันทิป
 - 4.2 ดราม่า
5. การประเมินการตรวจสอบสื่อกระแสหลักในห้องเฉลิมไทย
 - 5.1 ระดับของการตรวจสอบสื่อในห้องเฉลิมไทย
 - 5.2 ทักษะของผู้ใช้เว็บบอร์ดต่อการตรวจสอบสื่อในห้องเฉลิมไทย
 - 5.3 ทักษะของนักสื่อสารมวลชนต่อการตรวจสอบสื่อในห้องเฉลิมไทย
 - 5.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตรวจสอบสื่อในห้องเฉลิมไทย
 - 5.5 ผลกระทบต่อนักสื่อสารมวลชนจากการตรวจสอบสื่อของผู้ใช้เว็บบอร์ด
6. ข้อได้เปรียบและอุปสรรคของการวิพากษ์ในห้องเฉลิมไทย

1. ลักษณะของกระทู้ในห้องเฉลิมไทย

กระทู้ในห้องเฉลิมไทยจะมีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา เนื่องจากมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ทำให้การตั้งกระทู้และการตอบกระทู้ค่อนข้างรวดเร็ว ซึ่งจะเห็นได้จากวันแรกของการก่อตั้งเว็บจนปัจจุบัน เป็นเวลารวม 14 ปี⁶ มีกระทู้ทั้งหมดจำนวน 10,177,463 กระทู้ (นับจากวันที่ 7 ตุลาคม 2539 ที่เป็นวันแรกของการเปิดทำการจนถึงวันที่ 27 มกราคม 2554)

⁶ <http://www.it24hrs.com/2011/pantip-dotcom-pantip3g-new/>

จากคำสัมภาษณ์ผู้ดูแลเว็บไซต์ กระทำในห้องเฉลิมไทยมีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องวงการบันเทิงซึ่งมีแง่มุมที่ค่อนข้างกว้างขวางเพราะครอบคลุมตั้งแต่ สื่อที่เป็นภาพยนตร์ วิทยุ และโทรทัศน์ รวมไปถึง บุคคลที่เป็นดารานักแสดง แต่เนื่องจากการตีความที่กว้างของคำว่า “บันเทิง” ทำให้ผู้ใช้เห็นว่าอะไรที่ออกสู่นำจอโทรทัศน์ก็สามารถตั้งในห้องเฉลิมไทยได้ทั้งหมด และเมื่อหลายปีก่อนทางเว็บมีกลุ่มย่อยในห้องเฉลิมไทยโดยใช้ชื่ออื่นๆ ทำให้ทุกคนตีความว่ากลุ่มย่อยนี้คือ ผู้ใช้สามารถตั้งกระทู้อะไรก็ได้ที่ไม่ใช่เนื้อหาที่เกี่ยวกับบันเทิง ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการแบ่งกลุ่มในห้องเฉลิมไทย

“เฉลิมไทยเราเน้นไปที่วงการบันเทิง เฉลิมไทยมันค่อนข้างจะกว้าง เพราะถ้าพูดถึงวงการบันเทิงมันก็จะกว้าง มันครอบคลุมหมดเลย ตั้งแต่หนัง การแสดง วิทยุโทรทัศน์ ดารานักแสดง เพราะฉะนั้นมันเลยทำให้ผู้ใช้บริการในห้องนี้มากที่สุดในเว็บไซต์”⁷

“แต่เราก็พบปัญหา คืออะไรที่ออกในโทรทัศน์แล้วจะตั้งได้ คนที่เข้ามา แล้วเขาอยากจะคุยเรื่องบันเทิงจริงเพื่อความผ่อนคลาย ซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ แต่ก็มีคนไม่เข้าใจ คือเขาเข้ามาเขาอยากคุยเรื่องการเมือง เพราะเขาเห็นข่าวการเมืองในโทรทัศน์ เขาก็บอกว่ามันไม่ใช่ เพราะคอนเซ็ปมันคือสิ่งที่เป็นบันเทิง...ซึ่งเมื่อหลายปีที่แล้ว เราใช้ชื่อกลุ่มย่อยว่าอื่นๆ ซึ่งเป็นกลุ่มย่อยมาตรฐานที่ทุกห้องต้องมีอยู่แล้ว ปรากฏว่าคำว่าอื่นๆ เป็นคำที่ทุกคนตีความว่าเป็นอะไรก็ได้ที่ไม่ใช่บันเทิง”⁸

การแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดพันทิปห้องเฉลิมไทยจะเกี่ยวกับเรื่องบันเทิงล้วนๆ เพราะด้วยระบบของเว็บมาสเตอร์ที่ต้องการจะแยกเนื้อหาในแต่ละห้องไม่ให้เกี่ยวพันกัน หากผู้ใช้ตั้งกระทู้ผิดห้องก็จะถูกลบไปทันที แม้ว่าจะเกิดปัญหาว่าอะไรคือสิ่งที่เรียกว่าบันเทิง ทุกอย่างที่ออกโทรทัศน์จะถือว่าเป็นเรื่องบันเทิงที่สามารถมาตั้งในห้องเฉลิมไทยได้หรือไม่ สิ่งเหล่านี้ผู้จัดการระบบหรือในที่นี้คือเว็บมาสเตอร์พันทิประบุว่า สิ่งที่เรียกว่าบันเทิง ไม่ได้หมายถึงการได้ออกโทรทัศน์ แต่หมายถึงสาระสำคัญของเนื้อหาที่ผู้ตั้งกระทู้จะกล่าวถึง หากเป็นเรื่องการเมืองแต่ได้ออกทีวี ก็ไม่ถือว่าเป็นบันเทิง แต่ให้จัดในกลุ่มการเมือง ต้องไปตั้งกระทู้ในห้องราชดำเนินแทน

“บางคนก็ให้เหตุผลว่าเขาสนิทกับคนในนี้ แต่เราก็บอกว่าเราไม่ห้าม แต่ขอให้ตั้งให้ถูกที่ เพราะว่าถ้าอยู่ในหน้ารวมแล้วถูกโหวตเป็นกระทู้แนะนำจะทำให้ภาพรวมของห้องมันผิดไป

⁷ สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล, เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม, 20 สิงหาคม 2553.

⁸ สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล, เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม, 20 สิงหาคม 2553.

คือเราแบ่งห้องให้มันครอบคลุมที่สุดแล้ว คุณอยากคุยเรื่องการเมืองควรไปราชดำเนิน ถ้าจะคุยเรื่องสังคม เราก็มีศาลาประชาคมให้”⁹

“เมื่อคืน มีรายการเจาะใจ^{10*} ก็มีการตั้งกระทู้เกี่ยวกับ พันตำรวจเอกสมเพียร^{11**} เขาบอกว่าเขาเห็นในทีวี เขาจะตั้ง เราก็ย้าย เขาก็ไม่พอใจ เขาก็พยายามบอกว่าถ้าคุณตั้งในประเด็นที่เกี่ยวข้องจริง เช่น คุณตั้งเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของพิธีกรนี้สามารถตั้งได้ เช่นทำไม พิธีกรชอบตัดบทสรุปใจความไม่ถูกต้องผิดเพี้ยนจากที่แขกรับเชิญพูด หรือที่ผู้ร่วมรายการพยายามจะสื่อสารออกมา แต่ถ้าเขาตั้งในประเด็นเกี่ยวกับการสวดจี๋จำเพียร มันจะหลงประเด็น”¹²

การแก้ปัญหาของผู้ดูแลเว็บไซต์ในกรณีการตั้งกระทู้ไม่ถูกห้อง หรือการเข้ามาตั้งกระทู้ของผู้ใช้ในห้องเฉลิมไทย ทั้งๆ ที่ไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องบันเทิง ผู้ดูแลเว็บไซต์ก็กล่าวผ่านทางเว็บไซต์ได้เปลี่ยนจากคำว่า วิทยุ-โทรทัศน์ เป็น บันเทิงวิทยุ-โทรทัศน์^{13***} เพื่อสื่อให้เห็นว่าแม้จะเป็นเรื่องราวที่อยู่บนจอโทรทัศน์ก็ต้องมีเนื้อหาที่เป็นบันเทิงถึงจะสามารถตั้งกระทู้ในห้องเฉลิมไทยได้ ซึ่งพบว่าได้ผลอยู่ในระดับหนึ่ง “ท้ายที่สุดเราก็ เปลี่ยนชื่อ จากวิทยุ-โทรทัศน์เฉยๆ เป็น บันเทิงวิทยุ-โทรทัศน์ ก็ได้ผลในระดับหนึ่ง”¹⁴

⁹ สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล,เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม,20 สิงหาคม 2553.

* รายการเจาะใจเป็นรายการทอล์คโชว์ ที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 โดยผู้ร่วมรายการมักเป็นบุคคลที่มีความน่าสนใจหรือมีความสำคัญต่อสังคม รายการเจาะใจถือเป็นรายการทอล์คโชว์ที่พูดคุยนหลายประเด็น ทั้งประเด็นสังคม ชีวิตบุคคล การเมือง และบันเทิง

** พลตำรวจเอกสมเพียร เอกสมญา เป็นอดีตผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรบันนังสตา จังหวัดยะลา รับราชการตำรวจตั้งแต่เป็น พลตำรวจ จนถึงยศ พันตำรวจเอก และได้รับพระราชทานยศพลตำรวจเอกเป็นกรณีพิเศษ ได้ฉายาว่า จำเพียร นักสู้แห่งเทือกเขาบูโด และ จำเพียร ขาเหล็ก จากการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเวลากว่า 30 ปี และได้เสียชีวิตจากการปะทะกับกลุ่มก่อความไม่สงบในภาคใต้ ขณะปฏิบัติหน้าที่ ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2553 ผู้อำนวยการสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เผยผลสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนอายุมากกว่า 18 ปี ใน 17 จังหวัด จำนวน 2,071 ตัวอย่าง รายงานผลว่า สมเพียร เอกสมญา เป็นบุคคลที่น่าชื่นชมที่สุดแห่งปี 2553 คิดเป็นร้อยละ 69.2 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

¹² สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล,เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม,20 สิงหาคม 2553.

*** การเปลี่ยนชื่อห้องจาก วิทยุ-โทรทัศน์ เป็น บันเทิงวิทยุ-โทรทัศน์ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2553

¹⁴ สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล,เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม,20 สิงหาคม 2553.

เรียนเพื่อนสมาชิก

กระทู้ในเฉลิมไทย ซึ่งโดยวัตถุประสงค์ของห้อง มุ่งเน้นไปที่เรื่องราวใน**วงการบันเทิง** ผ่านสื่อต่างๆ รวมทั้งหน่วยงานหรือที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาพยนตร์, วิทยุ-โทรทัศน์, การ์ตูน, วงการโฆษณา, ฯลฯ เรื่องราวที่มีในวงการบันเทิง ทางพื้นที่ได้แยกห้องและกลุ่มย่อยต่างๆ ไว้ให้บริการแล้ว อาทิเช่น

- เรื่องเกี่ยวกับวงการศึกษา ก็สามารถตั้งได้ที่ ห้องสมุด หรือสยามสแควร์
- เรื่องเกี่ยวกับสังคม ก็สามารถตั้งได้ที่ ศาลาประชาคม
- เรื่องเกี่ยวกับการเมือง ก็สามารถตั้งได้ที่ ราชดำเนิน

ชาวต่างๆ ก็สามารถเลือกตั้งได้ในห้องที่ตรงที่สุด ซึ่งสามารถดูคำจำกัดความของแต่ละห้องได้ที่หน้าหลักของ Café เหตุที่แยกห้องหรือกลุ่มย่อย ให้เป็นไปตามเนื้อหาที่กำลังสนทนากันอยู่ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเลือกอ่านเนื้อหาที่ตรงกับความสนใจได้ตามหมวดหมู่ และเป็นการสะดวกในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้สนใจในเรื่องราวเดียวกัน ทำให้ผู้ที่อยู่ในวงการนั้น สามารถมาให้ความเห็นที่เป็นประโยชน์ได้อย่างตรงประเด็น อันจะเป็นประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย

สำหรับกลุ่มย่อย วิทยุ-โทรทัศน์ นั้น โดยหลักการก็คือกระทู้เกี่ยวกับวงการบันเทิงทางวิทยุโทรทัศน์เท่านั้น มิใช่ว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏในจอทีวี หรือได้ยินทางวิทยุ จะเป็นเรื่องราวบันเทิงทั้งหมด เพราะหากใช้เหตุผลนี้ ก็คงไม่จำเป็นต้องแยกห้องต่างๆ ตามเนื้อหาออกมา ในขณะที่เดียวกัน หากใช้ตรรกะนี้ ห้องข่าวก็ควรจะสามารถตั้งกระทู้ได้ทุกเรื่อง เพราะทุกสิ่งทุกอย่างล้วนแต่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ทั้งหมด เช่นเดียวกับที่ทุกสิ่งในโลกล้วนเกี่ยวข้องกับศาสนา, การเมือง, และอื่นๆ ซึ่งเราจะใช้เหตุผลหรือตรรกะเช่นนี้ไม่ได้ครับ

ดังนั้น หากประเด็นที่สนทนากันนั้นลงลึกไปที่เนื้อหาของรายการ ก็ขอให้ตั้งในห้องหรือกลุ่มย่อยที่ตรงกว่านะครับ จึงขอเปลี่ยนชื่อกลุ่มย่อย วิทยุ-โทรทัศน์ ให้ตรงมากขึ้นเป็น **บันเทิงวิทยุ-โทรทัศน์** ครับ

ภาพที่ 16 คำชี้แจงของเว็บมาสเตอร์พื้นที่กรณีขอเปลี่ยนชื่อ จากวิทยุ-โทรทัศน์เป็นบันเทิงวิทยุ-โทรทัศน์

อย่างไรก็ดี จากการสังเกตการแสดงความคิดเห็นในห้องเฉลิมไทยของผู้วิจัย พบว่า ในทางปฏิบัติจริงยังคงพบกระทู้ที่มีเนื้อหาออกเหนือจากเรื่องบันเทิง ไม่ว่าจะเป็น ข่าว กระแสสังคมบุคคลที่มีชื่อเสียงที่ไม่ใช่ดารา สื่อที่เป็นวิทยุโทรทัศน์ หรือแม้แต่รายการทางเคเบิลทีวีปรากฏในพื้นที่ห้องเฉลิมไทยอยู่เช่นกัน

2. ชุมชนออนไลน์กับการกำกับดูแลในเว็บไซต์พื้นที่

2.1 ลักษณะความเป็นชุมชนในเว็บไซต์พื้นที่

ผู้ใช้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงทัศนะโดยภาพรวมว่า ชุมชนในเว็บไซต์พื้นที่นั้นเป็นชุมชนออนไลน์ที่ค่อนข้างเข้มแข็ง ด้วยจำนวนคนและระยะเวลาการก่อตั้งที่ยาวนานถึง 14 ปี^{15*} จน

* วันก่อตั้งเว็บไซต์พื้นที่ คือวันที่ 7 ตุลาคม 2539

ปัจจุบัน พันทิปกกลายเป็นชุมชนออนไลน์สำหรับผู้สนใจเรื่องราวเดียวกัน โดยเฉพาะห้องเฉลิมไทยที่เป็นห้องที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิง โดยเป็นแหล่งรวมผู้ที่มีความสนใจในด้านนี้ ได้รับรู้ความคิดเห็นที่หลากหลายจากหลายบุคคล และหลายกลุ่มในเรื่องที่ผู้ใช้สนใจ

“พันทิปมันเป็นชุมชนที่แข็งแรง คนที่เข้ามามันก็กรองมาในระดับหนึ่งแล้ว พี่ว่ามันคนเยอะแล้ว ชุมชนใหญ่แล้ว”¹⁶

“มีความสนใจเกี่ยวกับวงการบันเทิง ละครและดารา นักแสดง ห้องเฉลิมไทยเป็นที่รวมตัวกลุ่มผู้มีความสนใจด้านนี้เหมือนกัน ทำให้เมื่อเข้ามาเล่นแล้ว ได้แสดงความคิดเห็นด้านนี้ อย่างหลากหลาย ได้เห็นความคิดเห็นของคนอื่นต่อเรื่องที่เราสงใจ”¹⁷

“เฉลิมไทยมีข้อมูลเกี่ยวกับวงการบันเทิงเยอะดีครับ บางหัวข้อก็นำไปทำรายงานได้อ่านกันไม่ไหว เห็นคนเสนอความคิดเห็นหลายแง่มุมแล้วอยากเสนอบ้าง”¹⁸

“กระทู้แบบใดที่ควรนำมาตั้งในห้องเฉลิมไทยบันเทิง ดารา หนัง การ์ตูน งดข่าว อาชญากรรม และการเมือง”¹⁹

นอกจากนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ยังบอกด้วยว่าห้องเฉลิมไทยเป็นแหล่งรวมเรื่องราวที่กำลังเป็นกระแสของสังคม หรือ การขอความช่วยเหลือต่างๆ ก็สามารถที่จะตั้งในห้องเฉลิมไทยได้ เพียงแต่ว่าหากเป็นการวิเคราะห์ลึกซึ้งในเรื่องราวเฉพาะก็อาจมีการไปตั้งที่ห้องอื่นๆ เพราะพันทิปได้จัดแยกห้องไว้ตามความสนใจของผู้ใช้แล้ว

“เรื่องบันเทิงทั้งหลาย จริงๆ ทั้งหมด หนังเพลงดารา ข่าวการเมืองถ้ามันอยู่ในข่าวก็น่าจะตั้งได้นะ แต่ถ้าถกกันหนักๆก็ไม่ควรมาตั้งนะ”²⁰

“รายการทีวี วิทย์ ดารา ทุกอย่างที่อยู่ในที่วิคิดว่าเอามาโพสต์ได้ ถ้าพูดเน้นที่ตัวรายการนะ แต่เนื้อหาที่อยู่ในนั้นบางทีก็ต้องกรอกนะ”²¹

¹⁶ สัมภาษณ์ Abbess, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

¹⁷ สัมภาษณ์ บุริมาณ, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 10 กรกฎาคม 2553.

¹⁸ สัมภาษณ์ เด็กเจ้าบัวคำแก้ว, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 มิถุนายน 2553.

¹⁹ สัมภาษณ์ โควี, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 มิถุนายน 2553.

²⁰ สัมภาษณ์ Abbess, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

²¹ สัมภาษณ์ Zonic, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

“ก็ควรจะเป็นบันเทิงเท่านั้น ส่วนมากเวลามาตั้ง คนก็รุมด่าเดี๋ยวนี้ว่ามันไม่เกี่ยว ในความรู้สึกของพี่นะ อยากให้ตั้งเพราะมันเป็นประเด็นใหญ่คนส่วนใหญ่สนใจ ก็ตั้งได้”²²

“บางเรื่องก็พูดยาก บางเรื่องความช่วยเหลือ ก็มีทั้งคนเห็นด้วยไม่เห็นด้วยที่จะตั้งแต่ พี่ว่าห้องเฉลิมไทยมันเป็นเรื่องอะไรที่เกี่ยวกับสื่อ ก็น่าจะตั้งได้นะ บางคนมองว่าไม่ได้ เป็นเรื่องพูด ยาก ถ้ามันเป็นเรื่องเริ่มต้นก็ตั้งได้ แต่ต่อเนืองคดีความคงไม่ใช่แล้วมั้ง สำหรับพี่ก็ทวยวนๆ”²³

นอกจากนั้นความโดดเด่นของพันทิปอีกประการหนึ่ง จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ คือ แต่ละ กระทำในห้องเฉลิมไทยจะมีลักษณะการตอบหรือคนมาแสดงความคิดเห็นที่ค่อนข้างรวดเร็วและมีคุณภาพ อาจด้วยเพราะผู้เล่นที่ส่วนใหญ่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ มีการใช้ความรู้และแสดงเหตุผลในการ แสดงความคิดเห็น

“แต่แต่ละกระทำในเฉลิมไทยมีคนตอบเร็ว จำนวนคนเล่นเยอะกว่าเวบบอร์ดอื่นอีก และ เยอะแบบมีคุณภาพ ผู้เล่นส่วนใหญ่ บรรลุนิติภาวะ ตอบคำถามอย่างมีความรู้และใช้เหตุผล และ กระทำในเฉลิมไทยก็ต่างจากเวบบอร์ดที่อื่นเพราะวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างลึกซึ้ง จริงจังดี”²⁴

“ผมเข้าพันทิปไม่ใช่เพราะเว็บพันทิปสวย ดีไซน์หรู เร็ว ทันสมัย ณ ตอนนี้เว็บ ต่างประเทศน่าจะก้าวเข้าสู่ยุค 3.0 แล้ว แต่พันทิปยังไม่ถึง 2.0 เลย แต่ผมเข้าพันทิปเพราะ เนื้อหา”²⁵ (callmebird)

“รู้สึกว่ามีระเบียบบางประเด็น แต่มีระดับกว่าเวบบอร์ดอื่น ใช้คำพูดที่ดีกว่า สุภาพ กว่า เวบบอร์ดอื่นมันหยาบคาย”²⁶

2.2 การกำกับดูแลของเว็บไซต์พันทิป

การกำกับดูแลของเว็บไซต์พันทิปตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนั้น แม้จะพยายามให้ สมาชิกทุกคนมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น แต่ทางเว็บก็มีการกำหนดกฎกติกาและระเบียบ ที่ชัดเจนให้สมาชิกทุกคนปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้การแสดงความคิดเห็นเป็นระเบียบ ซึ่งจากการ

²² สัมภาษณ์ Lovekawe, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

²³ สัมภาษณ์ อาจารย์, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

²⁴ สัมภาษณ์ ปริมาณ, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 10 กรกฎาคม 2553.

²⁵ callmebird <http://callmebird.exteen.com/20100215/pantip> [ออนไลน์] 15 กุมภาพันธ์ 2553

²⁶ สัมภาษณ์ สาวใหญ่วัยกระเตาะ, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

สัมภาษณ์ผู้ดูแลเว็บไซต์ก็พบว่ามีความพยายามที่จะปรับกฎกติกาให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ด้วยเช่นกัน

“เราคงจะไม่เปรียบเทียบว่าเราดีกว่าหรือแยกว่าเขา แต่เราจะเปรียบเทียบตอนนี้กับในอดีตมากกว่า ตั้งแต่ในอดีตจนทุกวันนี้เราจะพยายามให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างมีขอบเขตของเสรีภาพนั้นๆอยู่ โดยทุกคนมีเสรีภาพที่ว่านี่เหมือนกันหมด แล้วก็มีการกติกาคือเป็นข้อตกลงตั้งแต่การสมัครสมาชิก การโพสต์ เราจะมีให้อ่านว่ากติกาเรามีอะไรบ้าง ขอบเขตมีเท่านี้ ถ้าล้ำเส้นมาเราสามารถจัดการได้ตามข้อตกลงที่เขามีส่วมกัน เขาก็ยอมรับข้อตกลงนั้นเราพยายามปรับกติกาตรงนี้ให้เข้ากับสภาพสังคมมากขึ้น”²⁷

พันธิปีมีการกำกับดูแลตั้งแต่การเริ่มสมัครสมาชิก ขั้นตอนแรกของการสมัครสมาชิก ผู้ที่ประสงค์จะสมัครจะต้องระบุเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก และเลข 13 หลักนี้จะใช้ได้เพียงครั้งเดียว หากเคยโดนลงโทษโดยการยึดล็อกอินชั่วคราว (“แบน”) หรือสมัครสมาชิกแล้ว จะไม่สามารถนำมาสมัครใช้ใหม่ได้อีก หรือเรียกว่าระบบหนึ่งไอดี^{28*} หนึ่งบัญชีผู้ใช้ (one ID one Account)

“สมัยก่อนเราก็พยายามเข้าไปดูแลมากขึ้นเรื่อยๆ ในยุคแรกเราใช้คนของพันธิปีเองในการดูแล ถ้ามีการโพสต์รูปอนาจาร พอถึงจุดหนึ่งเราก็จะเตือนเขา ระดับที่สองคือเราจะให้เขาสามารถดูแลกันเอง การดูแลตนเองเนี่ยะคือให้เขารู้ว่าอันไหนควรทำอันไหนไม่ควรทำ โดยมีการเตือนว่าเราจะมีบทลงโทษนะ เช่น ยึดคอมไ้ม^{29**} ยึดล็อกอิน^{30***} จะกี่วันก็ว่าไป หรือตัดสิทธิการใช้ Feature ต่างๆ ห้ามโพสต์รูปอะไรก็ว่าไป ก็ทำให้รู้ว่าสังคมจะดีมันอยู่ที่ตัวเขาด้วย พอถึงขั้นที่สามเราจะมีระบบการแจ้งเตือน โดยเราจะบอกว่าสังคมออนไลน์นี้มีขอบเขตอย่างไร ผู้ใช้จะมีสิทธิช่วยคือการแจ้งเตือน มีการเสริมระบบไฟแดงเข้าไป คือคนที่คุณสมบัติตรงคือ สมัครสมาชิกครบตามที่กำหนด มีสิทธิที่จะกดยืนยันว่าอันนี้น่าจะลบ และอาจจะคนไม่เห็นด้วยก็อาจจะมากดคัดค้านได้

²⁷ สัมภาษณ์ วรพจน์ ธีรภูมิตะดิษฐ์กุล, เว็บไซต์เตอร์เว็บไซต์พันธิปีดอทคอม, 20 สิงหาคม 2553.

* ไอดี หมายถึง เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก ซึ่งออกให้โดย สำนักทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย แก่ประชาชนที่มีสัญชาติไทย มีเลขมาตรฐานกลางเพื่อเป็นการระบุตัวตนแก่คนไทยทุกคน

** การยึดคอมไ้ม หมายถึง การแบนสมาชิกที่ใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลักในการยืนยันข้อมูลสมาชิก

*** การยึดล็อกอิน หมายถึง การแบนสมาชิกทุกระดับ ไม่ว่าจะใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลล์

ก็จะมากดไฟเขียวในกระตุนั้นๆ มีการคานอำนาจกัน สังคมจะเข้าไปมีส่วนร่วม มีบทบาทมากขึ้น เพราะฉะนั้น 3 ชั้นตอนนี้ มันก็พัฒนาขึ้นมาเรื่อยๆ³¹

ในระยะแรกคือตั้งแต่ปี (พ.ศ.2539) การกำกับดูแลเป็นการใช้เจ้าหน้าที่ของเว็บบอร์ด พันทิปเป็นผู้เฝ้าระวัง จนพัฒนามาสู่การกำกับดูแลกันเองของผู้ใช้เว็บบอร์ดในระยะหลัง (28 ตุลาคม พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน) โดยทางพันทิปจะมีการตีเส้นกติกากว่า สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างไรได้ แต่ต้องไม่ใช่คำหยาบคาย ไม่แสดงความคิดเห็นที่เป็นการหมิ่นประมาท หรือก่อให้เกิดความขัดแย้ง พร้อมทั้งระบุบทลงโทษว่าหากทำผิดกติกาจะเกิดอะไรขึ้น นอกจากนั้นทางพันทิปเอง มีการพัฒนาเครื่องมือในการลบกระทู้ผ่านหน้าเว็บบอร์ดขึ้นโดยให้สิทธิผู้ใช้ทำหน้าที่เหมือนศาล ตัดสินกันเองว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับการลบกระทู้ นั้น ถือเป็นพัฒนาการควบคุมกันเอง ในระดับหนึ่งซึ่งเมื่อประมวลพัฒนาการการกำกับดูแลในเว็บพันทิปตั้งแต่ก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน (มีนาคม 2554) สามารถแบ่งเป็นยุคของการกำกับดูแลได้ดังนี้

ตารางที่ 17 ยุคของการกำกับดูแลในเว็บไซต์พันทิปดอทคอม

ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบดูแล	มาตรการในการกำกับดูแล
ระยะแรก (พ.ศ.2539)	เจ้าหน้าที่ของเว็บไซต์พันทิป	- หากทำผิดผู้ดูแลเว็บไซต์จะ ตักเตือนและยึดคอมยืม ^{32*} ยึดลอกอิน หากมีการกระทำผิด - ใช้การดูแลจากเจ้าหน้าที่เว็บไซต์ คอยสอดส่องดูแลความเรียบร้อย
ระยะที่สอง (พ.ศ.2539 หลังจากระยะแรกประมาณ 2 อาทิตย์)	ระบบการตั้งค่าทางเทคโนโลยีของเว็บไซต์พันทิป	- ผู้ดูแลจะสร้างกรอบของการโพสต์ เนื้อหา พร้อมบทลงโทษ - ใช้โปรแกรมกลั่นกรองคำต้องห้าม หากมีคำต้องห้ามที่เป็นคำหยาบ ความเห็นนั้นจะถูกลบทันที

³¹ สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล,เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม,20 สิงหาคม 2553.

* ดูในบทที่ 4

ตารางที่ 17 ต่อ

ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบดูแล	มาตรการในการกำกับดูแล
<p>ระยะปัจจุบัน (28 ตุลาคม พ.ศ. 2548 – มีนาคม 2554)</p>	<p>สมาชิกเว็บไซต์พันทิป</p>	<p>- มาตรการการป้องปราม จะใช้ระบบไฟแดง ไฟเขียวเพื่อการแจ้งเตือนคือ หากผู้เล่นเห็นว่าข้อความ ในกระทู้หรือกระทู้อื่นๆ ไม่สมควร หรือกระทู้อื่นๆ ผิดกฎของทางเว็บไซต์ สุ่มเสี่ยงจะผิดกฎหมาย ผู้เล่นที่เป็นสมาชิกจะสามารถ กดไฟแดงได้ พร้อมแจ้งเหตุผล ซึ่งหากมีคนแจ้งครบ 3 คน กระทู้ต่างๆ จะถูกลบโดยระบบ แต่หากว่าผู้เล่นเห็นว่ากระทู้ต่างๆ ไม่สมควรถูกลบก็จะกดปล่อยผ่าน ไฟเขียวเพื่อคัดค้านการแจ้งเตือนได้เช่นกัน นอกจากนี้หากว่าเจ้าของกระทู้เห็นว่าการลบบนั้นไม่ยุติธรรมสามารถเขียนคำร้องต่อเว็บมาสเตอร์เพื่อให้พิจารณาการลบดังกล่าวใหม่ได้ หากกระทู้ถูกลบโดยไม่สมควร ทางเว็บมาสเตอร์จะกู้คืนมาให้เจ้าของกระทู้ดั้งเดิม</p> <p>- มาตรการการส่งเสริม จะใช้ระบบถูกใจเพื่อพัฒนาให้ความคิดเห็น มีคุณภาพมากขึ้น หากว่าสมาชิกแสดงความเห็นได้ดี สมาชิก ในเว็บคนอื่นสามารถกดถูกใจให้กิปได้ โดยคะแนนที่สมาชิกได้สามารถนำไปเล่นเกมส์หรือรับรางวัลต่างๆ ได้</p>

นอกจากนั้นอีกจุดหนึ่งที่ทำให้เว็บบอร์ดแห่งนี้แตกต่างจากเว็บบอร์ดอื่นตามความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ คือการแสดงความรับผิดชอบต่อความคิดเห็นที่โหดร้ายในเว็บบอร์ด และผลจากการกำกับดูแลที่เข้มข้นทำให้ผู้ใช้ส่วนมากรับผิดชอบต่อเนื้อหาที่ตนเองได้แสดงความคิดเห็น และการเห็นคุณค่าของลોકอินตัวเองไม่ยอมให้โดนยึดจึงพยายามที่จะไม่ทำผิดกติกาที่เว็บบอร์ดแห่งนี้ได้ตั้งขึ้น

“จุดที่ทำให้พันทิปไม่ไร้สาระ เพราะการดูแลของเรานั้นเข้มข้นมากกว่า ที่อื่นอาจจะเน้นเสรีภาพ แต่สำหรับเรา เราก็เน้นนะ แต่เสรีภาพนั้นต้องไม่ไปละเมิดคนอื่นด้วย เช่น นึกอยากจะด่าใครก็ด่าเลย หรือนึกอยากจะหมิ่นประมาทใครก็หมิ่นเลย เราให้น้ำหนักกับการดูแลตรงนี้มาก เพราะฉะนั้นเรากับที่อื่นจะแตกต่างกันมาก และผลจากมาตรการเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้รู้สึกเห็นคุณค่าของลોકอินตัวเองมากขึ้น เขาจะระวังตัวเองพยายามแสดงความคิดเห็นที่ไม่ผิดกติกา”³³

“ข้อมูลและความคิดเห็นมีความน่าเชื่อถือใช้ได้ในระดับหนึ่ง หากมาจากอ้อมยิ้ม^{34*} ที่สมัครจากบัตรประจำตัวประชาชน”³⁵

“กฎระเบียบเยอะทำให้คนตอบดูน่าเชื่อถือนิดนึง แล้วก็ พี่ว่านะ รักษาหน้าตาของลોકอิน เพราะมันมีตัวตนในพื้นที่นะ อย่างพี่อายนะ เวลาเห็นคนอื่นเกรียนๆ พอเป็นตัวเองไม่ยอมทำ กลัวโดนสมาร์ทเสิร์ช^{36**} เจอ”³⁷

สืบเนื่องจากการกำกับดูแลที่เข้มงวดของผู้ดูแลเว็บไซต์ที่ใช้ทั้งระบบกรองคำและการกดลบความคิดเห็นจากสมาชิก ส่งผลให้การใช้ภาษาในห้องเฉลิมไทยโดยภาพรวมค่อนข้างสุภาพ ส่วนการถกเถียงกันในกระทู้ ผู้ใช้กล่าวว่ามักจะไม่รุนแรงมากนัก เพราะผู้ใช้แต่ละคนจะมีชื่อลોકอินเป็นของตัวเอง หากให้ใช้คำพูดไม่ดี หรือถกเถียงด้วยถ้อยคำที่รุนแรงไม่น่าอ่าน ก็จะไม่ได้รับความน่าเชื่อถือหรือโดนแบนไปเอง และยังทำให้ภาพลักษณ์ของสมาชิกดูแยกลงไปหากใช้คำพูดที่ไม่สุภาพหรือไม่ดี

³³ สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล, เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม, 20 สิงหาคม 2553.

* ดูในบทที่ 4

³⁵ สัมภาษณ์ โควี, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 มิถุนายน 2553.

** สมาร์ทเสิร์ช (Smart Search) คือ ระบบการค้นหาของเว็บพันทิป โดยสามารถหาได้จากคำค้นหรือชื่อลોકอิน โดยหากใช้ชื่อลોકอินหรือนามแฝงเป็นคำค้นหา จะพบข้อความที่สมาชิกรายนั้นเคยโพสต์ไปในเว็บพันทิปได้

³⁷ สัมภาษณ์ Abbess, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

“พันทิปสุภาพกว่า Web อื่นที่อื่นค่อนข้างจะเป็นตัวของตัวเองมากไปหน่อย”³⁸

“ถกเถียงกันในเวบบอร์ดแห่งนี้ก็ดี ไม่รุนแรงเกิน เพราะทุกคนมีหน้ามีตา ที่ต้องรักษาภาพลักษณ์ (เฉพาะอวยม)”³⁹

“มีระดับกว่าเวบบอร์ดอื่น ใช้คำพูดที่ดีกว่า สุภาพกว่า เวบบอร์ดอื่นมันหยาบคาย ไม่มีการกรอง เพราะพันทิปมันมีตัวกรอง ระบบการจัดการเขาดี”⁴⁰

ในประเด็นเรื่องกติกาของเวบบอร์ดพันทิป ผู้ดูแลเวบบอร์ดกล่าวว่า เป็นกติกาสากลที่ใช้กันทั่วโลก คือ ห้ามใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ หมิ่นประมาท หรือก่อให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งผู้ดูแลเวบบอร์ดทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดกรอบกติกาที่ชัดเจน และเตือนว่าถ้าล้ำเส้นหรือออกนอกกรอบที่วางไว้เมื่อผู้ใช้งานทำผิดกติกาเท่านั้น

“กติกาของเราก็เหมือนกับเวบบอร์ดทั่วโลก หยาบคาย ดูหมิ่น ทะเลาะวิวาท เป็นทั่วโลก มีหมด ขอบเขตของเราในฐานะผู้ดูแล เราจะทำให้ฐานะผู้กำกับเส้น ไม่ใช่กรรมการที่จะชี้ถูกผิด เราจะบอกว่ามันหลุดออกไปนอกเส้นของสนามแล้วนะ แต่เราจะไม่บอกว่าอันนี้ถูก อันนี้ผิด เพราะเราไม่ใช่กรรมการ เขาต้องแสดงความเห็นที่อยู่ในกรอบ”⁴¹

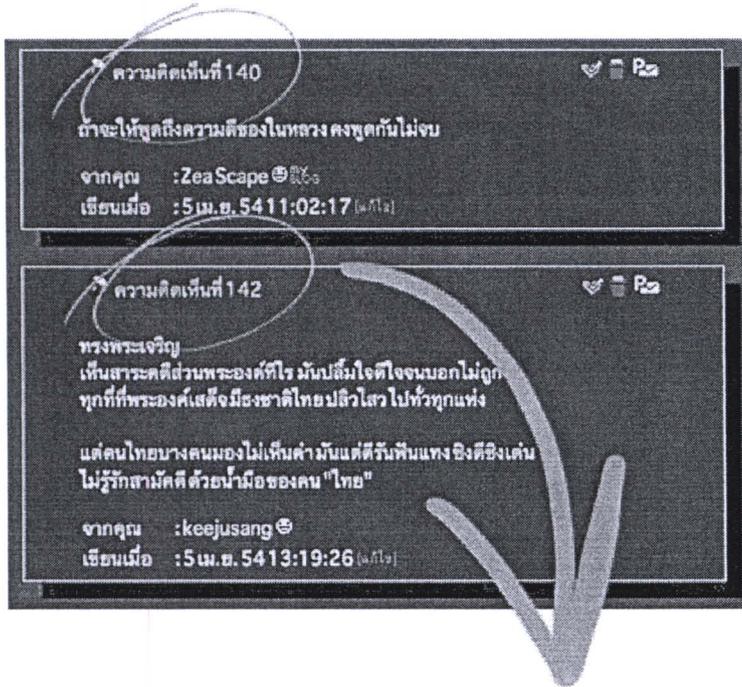
นอกจากนั้นจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการกำกับดูแลเว็บไซต์พันทิปว่าค่อนข้างจำกัดเนื้อหาที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และการเมืองเนื้อหาที่จะสามารถถูกพูดถึงได้ในพื้นที่แห่งนี้มีทิศทางเดียวคือ ทิศทางที่เป็นด้านบวกต่อสถาบันพระมหากษัตริย์และรัฐบาลเท่านั้น หากนอกเหนือจากนี้ผู้ดูแลเว็บไซต์จะลบความคิดเห็นด้านลบดังกล่าวทันที และในกรณีที่พบว่าการแสดงความคิดเห็นมีแนวโน้มที่จะสุ่มเสี่ยงต่อการละเมิดทิศทางด้านบวกทางเว็บไซต์ก็จะปิดส่วนการแสดงความคิดเห็นนั้นทันที

³⁸ สัมภาษณ์ TripleF, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 17 มิถุนายน 2553.

³⁹ สัมภาษณ์ โควี, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 17 มิถุนายน 2553.

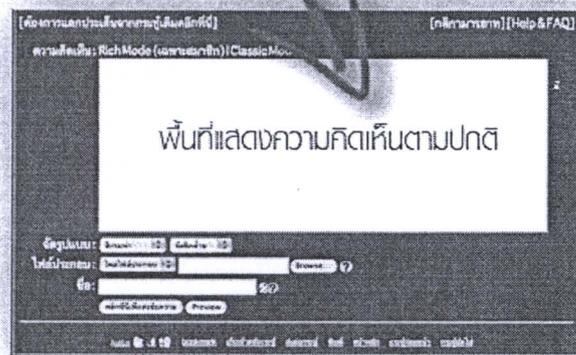
⁴⁰ สัมภาษณ์ สาวใหญ่วัยกระเตาะ, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

⁴¹ สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐกุล, เว็บบอร์ดเว็บไซต์พันทิปดอทคอม, 20 สิงหาคม 2553.



ความคิดเห็นที่141 ถูกลบ

ภาพที่ 17 แสดงความคิดเห็นที่ถูกลบ

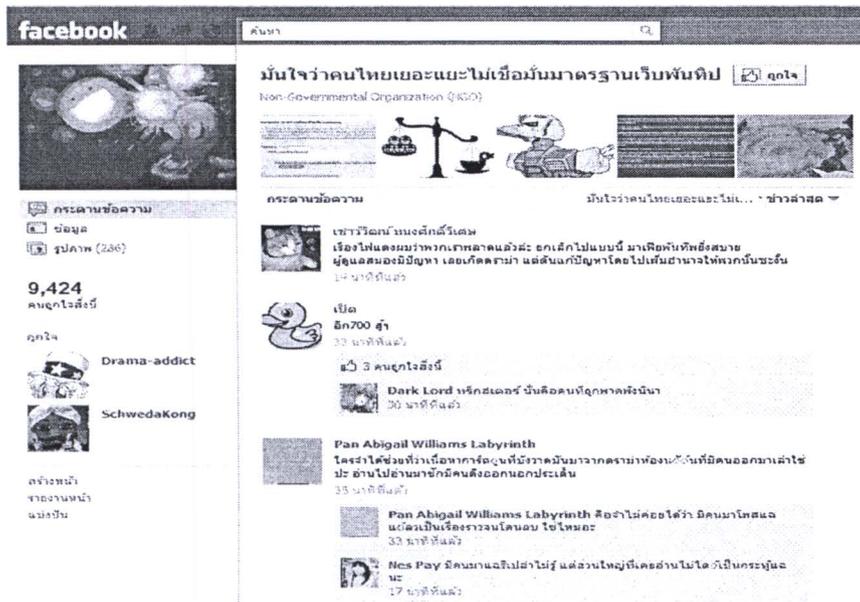


ภาพที่ 18 แสดงการปิดพื้นที่แสดงความคิดเห็นในกระทู้ โดยลบพื้นที่แสดงความคิดเห็นตามปกติออกไป

นอกจากนั้นจากการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ก็พบเสียงสะท้อนในอีกด้านหนึ่ง เกี่ยวกับการกำกับดูแลที่เข้มงวดของเว็บไซต์พันทิปว่า นำไปสู่การจำกัดเสรีภาพของสมาชิกใน เว็บไซต์บนฐานความคิดว่าการกำกับดูแลในลักษณะดังกล่าวเป็นการให้สิทธิกับผู้ดูแลเว็บไซต์มากเกินไป และยังพบการเปิดเพจในเฟซบุ๊กที่ใช้ชื่อว่า “มั่นใจว่าคนไทยเยอะแยะไม่เชื่อมั่นมาตรฐานเว็บพันทิป” โดยเพจดังกล่าวเป็นเวทีในการรวบรวมผู้ที่คิดว่าไม่ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียม อาทิ ถูกยึดดล็อกอิน หรือ ลบกระทู้โดยไม่มีเหตุอันสมควร

“จริงอย่างที่ คห. (ความเห็น,เพิ่มเติมโดยผู้วิจัย) ด้านบนว่า เริ่มมีกฎที่เข้มงวดขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งมองแล้วอาจถูกต้องที่เป็นการดูแลความเรียบร้อยและเป็นสิทธิ์ของผู้ดูแล แต่หลังๆ เริ่มมีความไม่สมเหตุผล ไม่มีที่มาที่ไป ขัดกับความรู้สึกของหลายคน และไม่ชัดเจนในกฎเกณฑ์ เหมือนสังคมขนาดใหญ่ถูกกำหนดโดยกลุ่มคนๆ เดียว ซึ่งมันไม่น่าจะเป็นแบบนี้”⁴²

“ถ้าพันทิปยังทำยั้ง (แบนอ้อมยิ้มโดยไม่มีเหตุผล) คิดด้วยตรรกะง่าย ๆ ก็เท่ากับว่า พันทิปไม่มองคนเข้าเว็บ ถึงยังไปพวกนี้ก็ไม่หนีหายไปไหน ถึงจะไปก็แค่ชั่วคราวซึ่งก็อาจจะจริงนะ แต่อย่าลืมว่าไม่มีอะไร/ใคร อยู่คำฟ้า มีเกิดต้องมีดับไม่ว่าจะพูดในเชิงธุรกิจ หรือเชิงธรรม คำว่ามีเกิดมีย่อมมีดับ”⁴³



ภาพที่ 19 หน้าของ fanpage ของ “มั่นใจว่าคนไทยเยอะแยะไม่เชื่อมั่นมาตรฐานเว็บพันทิป”

⁴² Illusion,นามแฝง, <http://kindle.blognone.com/news/22405> [ออนไลน์], 14 มีนาคม 2554

⁴³ Callmebird,นามแฝง,<http://callmebird.exteen.com/20100215/pantip>[ออนไลน์], 14 มีนาคม

3. การวิพากษ์ในห้องเฉลิมไทย

3.1 ประเด็นของการวิพากษ์สื่อในห้องเฉลิมไทย

ประเด็นการวิพากษ์สื่อในห้องเฉลิมไทยเป็นการพัฒนาประเด็นควบคู่กับวงการบินเทิงในสื่อกระแสหลัก คือมีทั้งที่คัดเลือกประเด็นจากสื่อกระแสหลักมาพูดคุย ถกเถียง และการจุดประเด็นให้เกิดขึ้นสื่อกระแสหลัก

3.1.1 การคัดเลือกประเด็นจากสื่อกระแสหลัก

ประเด็นการวิพากษ์ในห้องเฉลิมไทยจะเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับความบันเทิงรวมไปถึงข่าวหรือกระแสสังคมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นๆ ไม่ว่าจะสื่อกระแสหลักจะพูดถึงอะไร ผู้คนในห้องเฉลิมไทยก็พูดคุยเรื่องนั้นเช่นเดียวกัน อยู่ที่ว่าผู้ตั้งกระทู้ในห้องเฉลิมไทยจะสนใจประเด็นไหนในสื่อกระแสหลัก ก็จะคัดเลือกประเด็นที่สนใจนั้นๆ มาเป็นหัวข้อในการสนทนาและแสดงความคิดเห็น

“เฉลิมไทยเหมือนแบบจำลองของสังคมจริงๆ ข้างนอก ที่นี้คุยเรื่องไหน ข้างนอกก็คุยเรื่องนั้น”⁴⁴

ตัวอย่างหัวข้อกระทู้ที่ปรากฏอยู่ในห้องเฉลิมไทยที่เป็นการคัดเลือกประเด็นจากสื่อกระแสหลักมา มาถกเถียงและวิพากษ์วิจารณ์ต่อ

A10364439 แค้ก้า "แก้ม้า" ก็ได้ออกทีวีไปทั่วประเทศ ... นี่หรือคือ "Talent" ที่คุณต้องการ ?

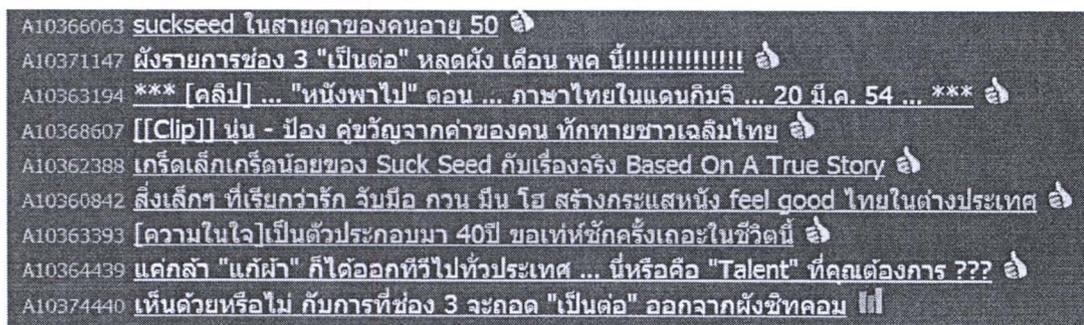
เป็นกระทู้ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการ Thailand's got talent^{45*} ที่มีผู้เข้าแข่งขันรายหนึ่งแสดงความสามารถโดยการแก้ม้า ซึ่งผู้ตั้งกระทู้รู้สึกว่าไม่เหมาะสม

A10360842 สิ่งเล็กๆ ที่เรียกว่ารัก จับมือ กวน มึน โฮ สร้างกระแสหนึ่ง feel good ไทย ในต่างประเทศ

⁴⁴ สัมภาษณ์ วันฉัตร ผดุงรัตน์ ,chalemthai เจาะสะท้อนในกระจก ,หนังสือพิมพ์มติชน , 28 พฤศจิกายน 2550.

*ไทยแลนด์ก็อตทาเลนต์ (Thailand's got talent) ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เป็นรายการประกวดที่ค้นหาผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นโดยไม่จำกัดอายุ เพศ จำนวน รวมทั้งประเภทของโชว์ โดยผู้ชนะจะได้รับรางวัลมูลค่ามหาศาลรวม 10 ล้านบาท

เป็นกระตุ้ที่นำข่าวคราวความเคลื่อนไหวของภาพยนตร์เรื่อง สิ่งเล็กๆ ที่เรียกว่ารัก และ กวน มึน โฮ ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในต่างประเทศ โดยเฉพาะในแถบเอเชีย ทั้ง ใต้หวัน ฮองกง สิงคโปร์ อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์



ภาพที่ 20 แสดงกระตุ้หน้าหลักในห้องเฉลิมไทย

ภาพที่เห็นด้านบนจะพบว่าหน้ากระตุ้หลักของห้องเฉลิมไทยจะมีเนื้อหาและประเด็นที่เกี่ยวกับข่าวหรือเรื่องราวที่สื่อกระแสหลักนำเสนอเป็นเหมือนการตามกระแสของสื่อกระแสหลัก สื่อกระแสหลักนำเสนอเรื่องอะไร ผู้ใช้เว็บบอร์ดก็มักจะถกเถียงกันในประเด็นนั้นๆ

3.1.2 การจุดประเด็นให้เกิดขึ้นในสื่อกระแสหลัก

นอกจากนั้นพบว่าห้องเฉลิมไทยก็มีกระตุ้ที่เป็นการจุดประเด็นให้กับสื่อกระแสหลักเช่นกัน โดยเป็นการแสดงให้เห็นว่าการวิพากษ์ในพื้นที่ออนไลน์คือการให้ข้อมูลแก่สื่อกระแสหลักในเรื่องกระแสมความนิยมในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการเคลื่อนไหวขับเคลื่อนประเด็นต่อ หากสื่อสนใจก็จะนำประเด็นการวิพากษ์ไปขยายต่อในพื้นที่สื่อกระแสหลัก ซึ่งถือเป็นการขยายข้อมูลให้กับคนกลุ่มใหญ่ต่อไป

“ในปัจจุบันสื่อหลักได้มาทำการหาข้อมูลข่าวสารและทำการเช็ค "เรตติ้ง" ของตนเองในแขนงต่างๆไม่ว่าจะเป็น ข่าวบันเทิง ละคร หรือแม้กระทั่งข่าวและเรื่องราวของคนในวงการบันเทิงว่าเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ดีเมื่อทำการสำรวจแล้วสื่อหลักก็นำข้อมูลจากพันทิปไปเสนอให้คนกลุ่มใหญ่ได้รับรู้ต่อไป”⁴⁶

“เฉลิมไทยก็ต้องอาศัยสื่อในการนำเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะไปยังแหล่งวงการบันเทิงเพื่อให้พวกเขานำไปปรับปรุงต่อไปครับ”⁴⁷

⁴⁶ สัมภาษณ์ เด็กเจ้าบัวคำแก้ว, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 มิถุนายน 2553.

⁴⁷ สัมภาษณ์ เด็กเจ้าบัวคำแก้ว, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 มิถุนายน 2553.

ตารางที่ 18 ตัวอย่างการนำเอาข้อมูลจากเว็บไซต์พันทิปไปขยายประเด็นต่อในสื่อกระแสหลัก

สื่อกระแสหลัก	เหตุการณ์
<p>หนังสือพิมพ์ ข่าวสด ฉบับวันที่ 16 ธันวาคม 2552</p>	<p>ชาวเน็ตถล่มและ จีบ ปกฉัตร เทียมชัย ดารา-พิธีกร ดัง ไม่ลำรวม และทำทรงผม ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว) ตั้งกระทู้โจมตีทั้งท่วงท่าการเดิน ลักษณะของทำนองและประการสำคัญคือทรงผมโมฮอว์กสีทอง เมื่อวันที่ 15 ธ.ค. ผู้สื่อข่าวรายงานว่า ชุมชนสังคมออนไลน์ ในเว็บไซต์ "พันทิป" โดยในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย มีการตั้งกระทู้จากสมาชิกกล่าวตำหนิ จีบ ปกฉัตร เทียมชัย พร้อมระบุรายละเอียดการแสดงกิริยาไม่ลำรวม ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว) ประจำปีการศึกษา 2551 ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อ.องครักษ์ จ.นครนายก ในส่วนของทรงผม "โมฮอว์ก" ต่อมากลายเป็นประเด็นร้อนที่สุด เพราะเป็นภาพที่เห็นได้ชัด หลายความเห็นระบุว่า ไม่เหมาะสม เพราะในพิธีรับพระราชทานปริญญาบัตร โดยระเบียบแล้วทรงผมต้องเรียบร้อยและสีดำ จึงกล่าวระบุถึงการไม่รู้จักกาลเทศะ และความไม่เข้มงวดของอาจารย์ในเวลานั้น ซึ่งทำให้ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยโดยรวม</p>
<p>รายการแตกประเด็นข่าว ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3</p>	<p>หลังจากเหตุการณ์จับกุมตัวนายนาธาน โอมานที่อำเภอเชียงคาน เมื่อวันที่ 23 ธ.ค. 2552 คุณปานระพี รพีพันธุ์ ผู้ประกาศข่าวช่อง 3 ได้รายงานข่าวว่า "ยังมีผู้อยู่เบื้องหลังนั่นก็คือชาวเว็บไซต์พันทิป พวกเขาเผยแพร่ภาพของนาธานก่อนที่จะถูกจับได้ เป็นภาพรถแก๊งเซพโรเลต สีดำ ทะเบียน สท 1141 ซึ่งผู้โพสต์อยู่เว็บไซต์พันทิปห้องเฉลิมไทย ระบุว่าพบรถยนต์ส่วนตัวคนนี้ และคิดว่าเป็นคันเดียวกับที่เคยเป็นข่าวว่านำของปูกี้เป็นคนค้าประกันให้ โดยเขาพบรถคนนี้จอดอยู่หน้าบ้านหลังหนึ่งในอำเภอเชียงคาน โดยเขาได้ตั้งหัวข้อกระทู้ว่า นาธานอยู่ที่เชียงคาน โดยเจ้าของกระทู้ระบุว่าเจอนายนาธานกำลังช้อนมอเตอร์ไซด์ผู้หญิงคนหนึ่งและได้ถ่ายภาพไว้แล้วนำมาโพสต์เพื่อให้ชาวพันทิป ช่วยกันตัดสินว่าใช้นายนาธานหรือไม่"</p>

จากตารางจะพบตัวอย่างการนำเสนอประเด็นของสื่อกระแสหลักที่มีที่มาจากห้องเฉลิมไทยในกรณีแรกเป็นของหนังสือพิมพ์ชาวสด ที่นำเสนอประเด็นการประทุติตัวไม่เหมาะสมของนักแสดงสาว คือ นส. ปกฉัตร เทียมชัย หรือ จี๊ป ปกฉัตร โดยระบุที่มาของการนำเสนอข่าวครั้งนี้ว่าเกิดจากห้องเฉลิมไทยที่มีสมาชิกตั้งกระทู้กล่าวตำหนินักแสดงสาวจนกลายมาเป็นกระแสสังคมในเวลาต่อมา

ในกรณีที่สอง รายการแตกประเด็นข่าว ออกอากาศทาง สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 โดยมี ปานระพี ธิพิพันธ์ ทำหน้าที่เป็นผู้ประกาศ นำเสนอประเด็นจากห้องเฉลิมไทย ที่มีกระทู้ให้ข้อมูลว่าพบวาระยนต์ซึ่งสงสัยว่าเป็นของนายนาธาน โอมาน ซึ่งตกเป็นจำเลยของสังคมในกรณีหลอกหลวงและฉ้อโกง จอดอยู่ที่อำเภอเชียงคาน และคาดว่านาธานจะอาศัยอยู่ที่นี้ ต่อมาจึงมีการจับกุมจากเจ้าหน้าที่และสื่อกระแสหลักก็นำเสนอในเรื่องนี้ ซึ่งมีตอนหนึ่งในรายการแตกประเด็นผู้ประกาศข่าวหญิงรายนี้ได้กล่าวถึงกระทู้ในห้องเฉลิมไทยที่ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การจับกุมตัวนาธานได้ในที่สุด

3.2 ความเห็นของนักสื่อสารมวลชนต่อการวิพากษ์ในพื้นที่ออนไลน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับประเด็นความรู้สึกต่อการวิพากษ์ในพื้นที่ออนไลน์ได้ผลดังนี้

3.2.1 การจุดประเด็นใหม่ที่ไม่มีในสื่อกระแสหลัก

การจุดประเด็นใหม่ที่ไม่มีในสื่อกระแสหลักอันเนื่องมาจากข้อจำกัดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความเห็นของเจ้าของสื่อหรือคุณค่าของข่าว การนำเสนอประเด็นต่างๆผ่านการวิพากษ์ในชุมชนออนไลน์ ทำให้ค้นพบข้อมูลที่แตกต่างและหลากหลายกว่าในสื่อกระแสหลัก

ตามความเห็นของนักสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับความรู้สึกของนักสื่อสารมวลชนที่มีต่อการวิพากษ์พบว่า นักสื่อสารมวลชนค่อนข้างให้ความสนใจ เพราะทำให้พบประเด็นที่น่าสนใจเกิดขึ้นจากการวิพากษ์ในเว็บบอร์ด

“บางทีเราก็จะเจอประเด็นในพันทิป ในสนุก ในเว็บไซต์ที่คนเล่นเยอะๆ ส่วนมากจะเอามาเป็นประเด็นได้”⁴⁸

“คนในชุมชนออนไลน์เขาจะมีอีกแง่มุมหนึ่งที่เราไม่เคยคิดมานำเสนอ และไม่ได้ปรากฏในสื่อกระแสหลักหรือทีวี หรือตามหน้าหนังสือพิมพ์ หรือแม้แต่ผู้สื่อข่าวของเราเองก็อาจจะมองไม่เห็นกัน เพราะสื่อออนไลน์จะเป็นลักษณะที่ใครก็ได้สามารถเป็นนักข่าวได้”⁴⁹

⁴⁸ สัมภาษณ์ จูติภัสร์ ศิริธัญญะวงศ์, นักข่าวสังกัดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7, 3 ตุลาคม 2553.

⁴⁹ สัมภาษณ์ รัชนิวรรณ ดวงแก้ว, ผู้ประกาศข่าวช่อง NBT และ Spring news, 12 ตุลาคม 2553.

3.2.2 พลังของสื่อใหม่ในการวิพากษ์สื่อ

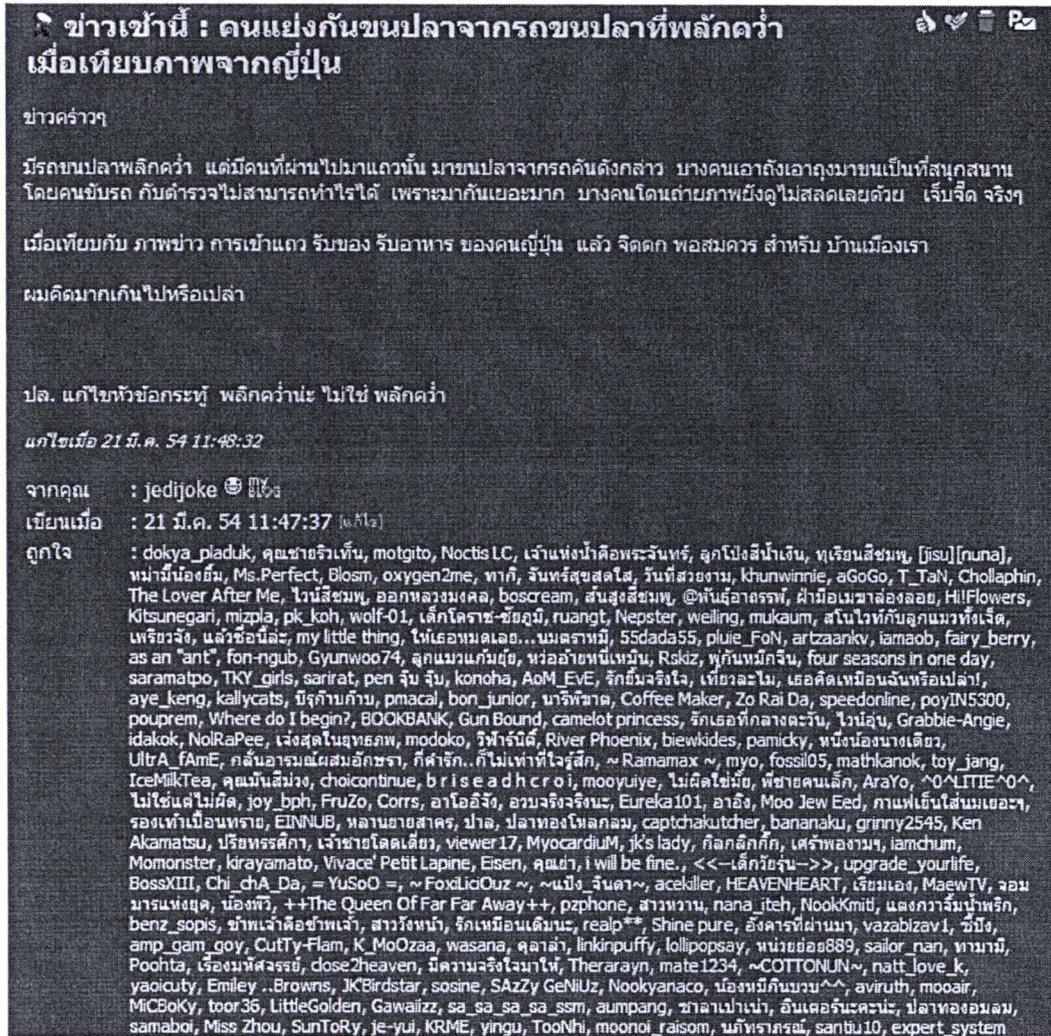
นอกจากนั้นนักสื่อสารมวลชนยังให้ความเห็นว่าการคิดแบบเดิมๆ ที่ว่าการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดจะกลายเป็นกระแสสังคมได้จำเป็นต้องอาศัยสื่อกระแสหลักนั้นลดความเป็นจริงไปเรื่อยๆ เพราะเขาเชื่อว่าการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดมีพลังมากขึ้น หากว่าสื่อกระแสหลักไม่สนใจอาจจะทำให้พลังของสื่อกระแสหลักที่เคยมีลดลงไปได้ เพราะการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดมันจะอยู่คงอยู่อย่างนั้น และจะมีผู้ใช้เว็บบอร์ดโพสต์ความคิดเห็นต่างๆ ไปเรื่อยๆ หากว่าสื่อกระแสหลักไม่สนใจประเด็นที่พวกเขานำเสนอ พวกเขาก็จะแสดงความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จนกว่าพวกเขาจะได้รับการตอบรับที่พอใจจากสื่อกระแสหลัก

“ผมว่าการที่สิ่งที่แสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดจะดังได้เพราะสื่อกระแสหลักหยิบไปใช้มันคืออดีต เพราะตอนนี้มันจะดังด้วยตัวมันเองก็เป็นไปได้ คือ เมื่อกระแสมันได้ ตัวมันเองจะมีพลังมากขึ้นเรื่อยๆ ถ้าสื่อกระแสหลักไม่สนใจ มันก็จะลดพลังของตัวสื่อกระแสหลักลงเรื่อยๆ เพราะเราไปห้ามเขาวิจารณ์ไม่ได้ สิ่งที่แสดงความคิดเห็นมันอยู่ในนั้นถาวร คุณไปลบมันไม่ได้ การแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดมันจะอยู่อย่างนั้น และจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จนเมื่อคุณได้ไปคุยกับเขา หรือจนกว่าเขาจะพอใจ”⁵⁰

การแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดนั้นก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้เป็นผู้สร้างเนื้อหา (User-generated content) เพราะฉะนั้น สื่อกระแสหลักก็ต้องหันมาตระหนักว่าทุกคนสามารถทำหน้าที่เป็นสื่อนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ได้ และการนำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจก็มีโอกาสจุดประเด็นให้กลายเป็นกระแสสังคมได้เช่นกัน

นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดการลงประชามติ (Public opinion) ในพื้นที่ออนไลน์ เนื่องจากในเว็บไซต์พันทิปมีระบบ “ถูกใจ ให้ก๊ฟ” ที่นอกจากจะแค่แสดงความคิดเห็นแล้ว ผู้ใช้ยังมีส่วนร่วมในการสนับสนุนความคิดเห็นนั้นๆ จนกลายเป็นมติมหาชนได้ โดยความคิดเห็นที่ได้ “ก๊ฟ” จำนวนมากจะแสดงถึงการเห็นด้วยหรือชอบในเนื้อหาที่ผู้ใช้นั้นๆ โพสต์ ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นถือเป็นการเพิ่มพลังให้กับการแสดงความคิดเห็นได้

⁵⁰ สัมภาษณ์ อดิศักดิ์ ลิ้มปัฐพัฒนกิจ, กรรมการผู้อำนวยการ บริษัท เนชั่นบรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 10 กันยายน 2553



ภาพที่ 21 การให้ก๊ฟของเว็บไซต์พันทิป

3.2.3 เว็บไซต์กับคุณภาพของการวิพากษ์สื่อ

เว็บไซต์นั้นมีศักยภาพที่เปิดโอกาสให้เกิดการสร้างนักวิพากษ์ที่ดีได้ เนื่องจากผู้ใช้เว็บไซต์สามารถที่จะสร้างเนื้อหาเพื่อสื่อถึงมวลชนได้อย่างไม่ยากนัก แต่ปัญหาคือ ตัวของผู้ใช้ที่ยังไม่มีความเป็นมืออาชีพที่มากพอที่จะสามารถวิพากษ์ได้ ซึ่งพบว่าผู้ใช้ยังไม่ใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มากเท่าที่ควร แม้โดยส่วนตัวของนักสื่อสารมวลชนจะเชื่อว่าการวิพากษ์ของผู้ใช้จะก่อให้เกิดงานที่ดีได้ แต่หากว่าเป็นการวิพากษ์ด้วยถ้อยคำที่รุนแรงไม่มีเหตุผลก็ถือเป็นการบั่นทอนกำลังใจในการทำงานอย่างหนึ่งเช่นกัน

“การเข้าหลักเกณฑ์ของการวิพากษ์ ไม่จำเป็นต้องเป็นคน ไม่จำเป็นต้องเป็นนักข่าว หรือคอลัมน์นิสต์เท่านั้นที่จะสามารถวิพากษ์ได้ ใครก็วิพากษ์ได้ จะขึ้นอยู่กับว่าเค้าวิพากษ์ เค้าเขียนอะไรออกมาดีกว่า”⁵¹

“ผมรู้สึกว่าคุณเรามีสิทธิวิพากษ์แต่มันต้องอยู่ในขอบเขตการวิพากษ์ก่อให้เกิดงานที่ดี แต่การใช้ถ้อยคำที่รุนแรงไม่ได้ก่อให้เกิดงานที่ดี”⁵²

โดยนักสื่อสารมวลชนให้ความเห็นต่อไปว่าทักษะของการเป็นผู้วิพากษ์ที่ดี จะต้อง มีข้อมูลที่เที่ยงตรง ปราศจากอคติ มีการใช้เหตุและผล ยกตัวอย่าง และมีหลักฐานอ้างอิง ทำให้การ แสดงความคิดเห็นนั้น เป็นข้อเท็จจริงไม่ได้เป็นเพียงการแสดงความคิดเห็นทั่วไป และเมื่อทักษะ เหล่านี้จะทำให้การวิพากษ์ในเว็บบอร์ดเป็นมีอรรถประโยชน์มากขึ้น

“เค้ามีข้อมูลที่เที่ยงตรง ไม่อคติกับสิ่งใด คือถ้ามีอคติแล้วเค้าประกาศ เช่นไม่ชอบ ทักษิณ ผมจะเขียนแบบนี้ อะไรอย่างนี้หรือไม่ต้องประกาศ ก็ดูแล้วว่าชัดเจนว่าอยู่ฝ่ายไหน คุณเป็นอะไร คุณชอบในมุมมองเดียวกับผม คุณก็เขียน เป็นเหตุเป็นผล ยกตัวอย่างประกอบ มีหลักฐานอ้างอิงพอสมควร คุณอ่านก็ไม่ใช่ความเห็น อันนี้เป็นข้อเท็จจริงที่คุณไปหา ไปค้นคว้า มา เสร็จแล้วคุณก็มีมุมมองวิพากษ์วิจารณ์ อย่างก็ไม่ต่างกับการเป็นคอลัมน์นิสต์”⁵³

3.3 วิธีการจัดการเรื่องความขัดแย้งของการวิพากษ์ในพื้นที่ออนไลน์

เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอมจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในเว็บบอร์ดด้วยการทำหน้าที่รวบรวมหลักฐานให้ หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายต้องการจะแจ้งความ ส่วนถ้าหากมีการหลังไมค์* ไปกล่าวหาหรือทะเลาะถกเถียงกัน เว็บมาสเตอร์แนะนำให้เพิกเฉย ต่อคำกล่าวหาดังกล่าวมากกว่า

3.3.1 การทะเลาะกันหน้ากระชู้ คือ การที่สมาชิกถกเถียงกันผ่านหน้ากระดาน เว็บบอร์ดสิ่งทีแต่ละฝ่ายแสดงความคิดเห็นออกมา ทุกคนสามารถเห็นผ่านหน้าเว็บบอร์ด

⁵¹ สัมภาษณ์ ก่อเขต จันทระเลิศลักษณ์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย, 29 สิงหาคม 2553.

⁵² สัมภาษณ์ กิตติ เชี่ยววงศ์กุล, ดารานักแสดงและนักเขียนบทของบริษัทเอ็กแซ็กท์, 21 มีนาคม 2554.

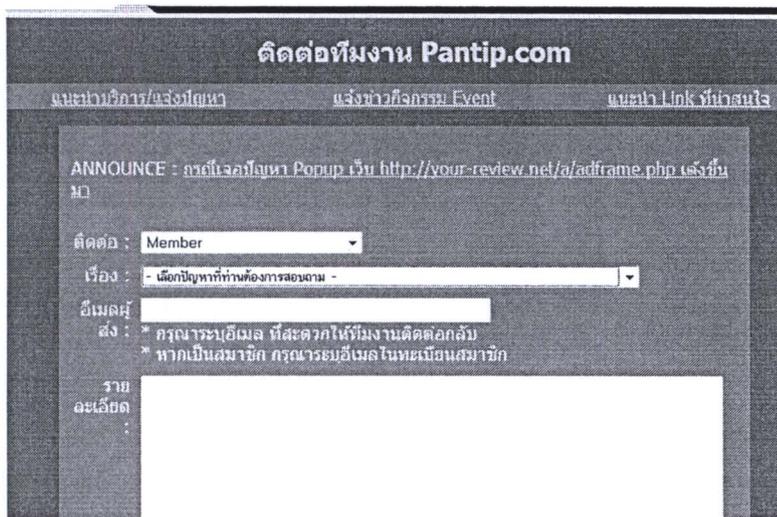
⁵³ สัมภาษณ์ ก่อเขต จันทระเลิศลักษณ์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย, 29 สิงหาคม 2553.

* หลังไมค์ คือ การสนทนาแบบตัวต่อตัว (Personal message) เป็นการสนทนานอกรายการโดยไม่ เผยแพร่ออกสู่สาธารณะ มีเพียงผู้ส่งและผู้รับเท่านั้นที่เห็นข้อความ

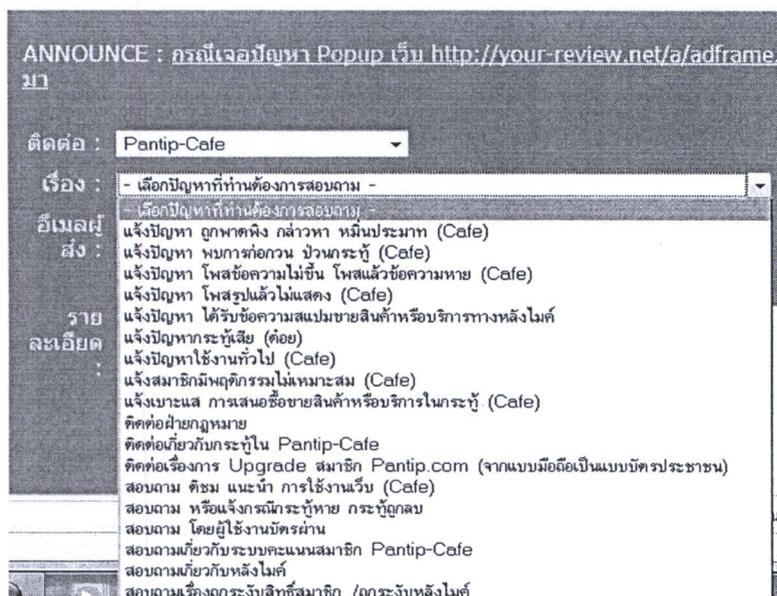
3.3.2 การหลังไมค์ไปทะเลาะกัน คือ การที่สมาชิกส่งข้อความส่วนตัว (Personal message) ไปถกเถียงกัน ซึ่งการกระทำแบบนี้ จะมีผู้รับรู้แค่เพียงสองคนคือ ผู้ส่ง และ ผู้รับ ผู้เล่นคนอื่น ๆ ไม่สามารถรับรู้ข้อความเหล่านี้ได้

3.3.3 การแจ้งเว็บมาสเตอร์ คือ การที่สมาชิกส่งข้อความไปแจ้งเรื่องราวที่ช่องทางการติดต่อระหว่างสมาชิกกับเว็บมาสเตอร์ซึ่งในที่นี้มี 2 วิธีคือ แจ้งผ่านหน้าเว็บและแจ้งผ่านอีเมล

- แจ้งผ่านหน้าเว็บ การแจ้งผ่านหน้าเว็บสมาชิกสามารถเลือกเรื่องที่ต้องการติดต่อว่าเป็นเรื่องการสมัครสมาชิก หรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ในเว็บบอร์ด อาทิเช่น การถูกก่อกวนในกระทู้ การถูกกล่าวหา พาดพิง หรือถูกหมิ่นประมาท ฯลฯ



ภาพที่ 22 หน้าเว็บส่วนของการติดต่อทีมงาน



ภาพที่ 23 หน้าเว็บส่วนของการเลือกปัญหาที่สมาชิกต้องการแจ้งเว็บมาสเตอร์

- แจ้งผ่านอีเมล การแจ้งเรื่องผ่านอีเมลสามารถทำได้โดยส่งอีเมลไปที่ vorapoat@pantip.com ซึ่งเป็นอีเมลของคุณวรพจน์ หิรัญประดิษฐกุล เว็บมาสเตอร์ประจำเว็บพันทิป ซึ่งจะเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

- การแจ้งความ ในส่วนการแจ้งความต่อเว็บพันทิปมีขั้นตอนดังนี้

1) สมาชิกต้องตรวจสอบหา IP^{55*} ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นโดยต้องขอความร่วมมือไปยังสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และนำมาตรวจหาที่มาของ IP ที่หาได้ ที่ <http://www.checkdomain.com>

2) ติดต่อแจ้งความร้องทุกข์ไปยังสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่สถานีตำรวจในท้องถิ่นที่อยู่ หรือโดยทาง Email ที่ feedback@police.go.th ให้รายละเอียดหลักฐานให้ครบถ้วน เช่น ไฟล์กระทู้

3) ขอสำเนารับแจ้งความเป็นเอกสาร เพื่อนำไปติดต่อไปยังผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจจะเป็น ISP^{56**} ที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ หน่วยงานเอกชน, หน่วยงานการศึกษา หรือหน่วยงานราชการ โดยติดต่อไปยังที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ Email ที่ค้นหาได้จากข้อ 1)

4) ส่ง source file^{57***} กระทู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และแจ้งขอตรวจสอบไปยังผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต พร้อมมอบหลักฐานแสดงตนว่าเป็นเจ้าทุกข์ตัวจริงไปด้วย เพื่อให้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เชื่อถือว่าเป็นเจ้าทุกข์จริง

นอกจากนั้นทางเว็บยังมีข้อเสนอแนะว่าเวลาที่ปรากฏในกระทู้ จะเป็นเวลาตาม server ของพันทิปซึ่งอาจจะไม่ตรงกับเวลาตาม server ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ดังนั้นต้องนำหลักฐานการลงความเห็นไปเทียบหา user ใน log file^{58***} ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และเมื่อเกิดปัญหาให้รีบติดต่อไปที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเร็วที่สุด เพราะ log file อาจจะถูก

* IP address คือ ระบบการอ้างอิง การมีตัวตนอยู่ของคอมพิวเตอร์ ย่อมาจากคำว่า "Internet Protocol" ซึ่งเป็นหมายเลขประจำเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยตัวเลข 4 ชุด มีเครื่องหมายจุดขึ้นระหว่างชุด

** ISP คือ บริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต ย่อมาจากคำว่า Internet Service Provider

*** source file คือ ไฟล์ต้นฉบับ

*** log file คือ ข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์ แสดงถึงแหล่งกำเนิด ต้นทาง ปลายทาง เส้นทาง เวลา วันที่ ปริมาณ ระยะเวลาชนิดของบริการ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์

เก็บไว้ในช่วงเวลาย้อนหลังเพียงไม่กี่วัน ทำให้อาจไม่สามารถหาข้อมูลมาตรวจสอบได้หากถูกบันทึกทับไปแล้ว

ตารางที่ 19 วิธีการจัดการเรื่องของความขัดแย้งในเว็บบอร์ดพันทิป

วิธีที่สมาชิกเลือกใช้ เพื่อจัดการกับความขัดแย้ง	หน้าที่ของเว็บมาสเตอร์
ทะเลาะกันหน้ากระทู้	พยายามให้เป็นการทะเลาะกันทางความเห็นในประเด็นที่กำลังกล่าวถึงกันอยู่ในกระทู้
หลังไม่ค้ไปทะเลาะกัน	เว็บมาสเตอร์จะแนะนำให้เพิกเฉยต่อคำกล่าวหาต่างๆ เพื่อลดการเกิดความขัดแย้ง
แจ้งเว็บมาสเตอร์	เว็บมาสเตอร์จะดูว่าตัดสินได้หรือไม่ว่าฝ่ายใดถูกฝ่ายใดผิด หากตัดสินไม่ได้ก็จะไม่ก้าวก่าย (เช่น ในกรณีเป็นการด่ากันในเกม และไม่ใช้คำหยาบคาย)
แจ้งความ	เว็บมาสเตอร์แนะนำให้อ้างความโดยทางเว็บมาสเตอร์จะเป็นฝ่ายรวบรวมหลักฐานทั้งหมดให้เพื่อประกอบการแจ้งความ

“เราพยายามคุมเกมให้เป็นการทะเลาะกันทางความเห็น การทะเลาะวิวาทจะมีหลายแบบ ไม่ว่าจะหลังไม่ค้ไปด่ากัน หรือทะเลาะกันหน้ากระทู้ ซึ่งทั้งสองแบบนี้ค่อนข้างจะยากที่จะไปตัดสินได้ เพราะการสืบหาว่าใครผิดใครถูก ใครเริ่มก่อนมันยากมาก บางทีเขาก็ไปทะเลาะกันในเวบอื่น หรือบ้านติดกัน ก็มาด่ากันก็มี บางทีก็หลังไม่ค้ด่ากัน เมื่อตัดสินไม่ได้ เราก็ไม่ก้าวก่ายและด่ากันในเกม และไม่ใช้คำที่หยาบคาย แต่หลังไม่ค้ ก็แนะนำว่าให้เพิกเฉยซะ ถ้าคุณความก็แนะนำให้แจ้งความโดยเราจะรวบรวมหลักฐานให้”⁵⁹

4. ปรากฏการณ์ทางเนื้อหาที่สำคัญของห้องเฉลิมไทย

การตรวจสอบสื่อในห้องเฉลิมไทย กรณี “นักสืบพันทิป” ตรวจสอบนาราน โอมา การตรวจสอบสื่อในห้องเฉลิมไทย หรือที่หลายคนรู้จักกันในนาม “นักสืบพันทิป” นั้นมีที่มาจาก การที่สมาชิกของพันทิปเข้าไปสืบค้นเรื่องราวและประเด็นที่น่าสงสัยตั้งแต่เรื่องดารา ไปจนถึงเปิดโปงเรื่องราวไม่ชอบมาพากลที่ปรากฏในสื่อ หลายเรื่องที่สมาชิกพันทิปช่วยกันหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบ ประเด็นที่พวกเขาสนใจจนนำไปสู่การตีแผ่ความจริงให้ปรากฏต่อสังคม ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดและเป็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดกรณีหนึ่งคือ กรณีของนาราน โอมา

⁵⁹ สัมภาษณ์ วรพจน์ นริฎประดิษฐกุล, เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม, 20 สิงหาคม 2553.

กรณีของนาธาน โอมาน เกิดจากการที่ อดีตนักร้องให้สัมภาษณ์กับสื่อต่างๆ ว่าเขาได้รับการคัดเลือกให้เล่นหนังฮอลลีวู้ด เรื่อง The Prince Of Red Shoe กำกับโดย วูล์ฟกัง เพทเทอร์เซน (Wolfgang Petersen) ซึ่งมีดารานำคือ บรูซ วิลลิส, คริสตินา ริชชี และ จอห์นนี่ เดปป์ ได้รับค่าตัวประมาณ 70 ล้านบาท เป็นหนังไตรภาคฟอร์มยักษ์ ลงทุนเป็นพันล้าน ซึ่งในช่วงแรกที่มีการนำเสนอในสื่อกระแสหลัก พบแต่เสียงชื่นชมยินดี ดีใจที่ได้เห็นคนไทยก้าวไกลไปเล่นหนังฮอลลีวู้ด แต่ต่อมาเริ่มมีสมาชิกในห้องเฉลิมไทยสืบหาข้อมูลเกี่ยวกับหนังเรื่องนี้ เพราะเห็นว่ามีคนไทยได้แสดง แต่แล้วก็พบกับความไม่ชอบมาพากลเนื่องจากไม่พบข้อมูลเกี่ยวกับหนังเรื่องนี้อยู่เลย

นอกจากนั้นใน hi5 ของนาธาน มีรูปที่อ้างว่าเป็นรูปที่ถูกถ่ายในกองถ่าย ก็ถูกสมาชิกของเว็บไซต์พันทิปในรูปแบบของบัตรผ่าน^{60*} ชื่อ "บัตรเดียวผ่านตลอด" จับได้ว่ารูปพวกนั้นเป็นรูปจากเทศกาล Burning Man 2005 ซึ่งเป็นการจุดประเด็นทำให้เกิดการตรวจสอบอย่างเข้มข้นในเวลาต่อมา เมื่อการค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตดำเนินไปเรื่อยๆ กลับพบว่ามีความพยายามจะเข้าไปสร้างหลักฐานเท็จในวิกิพีเดีย ในส่วนประวัติ วูล์ฟกัง เพทเทอร์เซน โดยการใส่ The Prince Of Red Shoe (2011) เป็นผลงานการกำกับของเขาลงไป

หลังจากนั้นไม่นานก็เริ่มมีผู้เสียหายจากการกระทำต่างๆ ของนาธาน อาทิ ถูกโกงเงินค่าทัวร์ ถูกหลอกให้จ่ายเงินเพื่อเข้างานที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ฯลฯ มาตั้งกระทู้ในพันทิป และมีอีกหลายคนเข้าแจ้งความเพิ่ม ขณะเดียวกันผู้ใช้นามแฝง o-re-o ก็มาตั้งกระทู้ร้องเรียนภูณานาธานโกงเงินค่าเครื่องบินด้วย

ต่อมาสื่อกระแสหลัก จึงนำข้อสงสัยไปสัมภาษณ์นาธานว่าเกี่ยวกับเรื่องที่เกิดขึ้น แต่ก็ไม่ได้รับคำตอบที่จะสามารถยืนยันได้ว่านาธานไปถ่ายหนังจริง โดยนาธานกล่าวเพียงว่ามีผู้เสียหายผลประโยชน์ต้องการดีสเครดิตตนเอง แต่พบว่าผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 สามารถสืบค้นได้ว่า ชื่อจริงของนาธานคือ นายธัญญวัฒน์ หยุ่นตระกูล เกิด 14 พ.ค. 2519 อายุ 33 ปี มีคุณพ่อชื่อธัญญา คุณแม่ชื่ออุทัยวรรณ ซึ่งเป็นคนไทยไม่ได้เป็นคนเนปาลแต่อย่างใด ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้สอบถามเพื่อนบ้านซึ่งก็ยืนยันตรงกันว่านายธัญญาเป็นพ่อของนาธานจริง นอกจากนั้นเว็บไซต์ผู้จัดการออนไลน์พบตัวคุณยายของซึ่งเป็นแม่ของอุทัยวรรณ แม่ของนาธาน คุณยายให้สัมภาษณ์ว่านาธานหนีออกจากบ้านไปเมื่อจบ ม.3 และไม่เคยกลับมาบ้านอีกเลย

* บัตรผ่าน คือ รูปแบบการสมัครสมาชิกในเว็บไซต์พันทิปที่ไม่ใช่เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก และไม่ใช้หมายเลขโทรศัพท์ในการสมัครสมาชิก

ในเวลาต่อมา นักสืบพันทิปสามารถติดต่อคนไทยในประเทศโอมานได้ และช่วยสืบเรื่องรูปที่นาธานแต่งชุดแขกแล้วถ่ายภาพมาอ้างเป็นภาพจากกองถ่าย ซึ่งเป็นรูปชุดที่ 2 ต่อจากรูปชุดแรกที่ถูกจับได้แล้วว่ามาจากเทศกาล Burning Man 2005 ส่วนผู้หญิงที่อ้างว่าเป็นการเข้าฉากร่วมกับคริสติน่า ริชชี ก็สามารถสืบได้ความว่าเป็นเด็กฝึกงานสถานทูตที่ให้การต้อนรับนาธานเป็นการส่วนตัวให้พักที่บ้าน

หลังจากความจริงหลายอย่างปรากฏสื่อกระแสหลักก็ให้ความสนใจในเรื่องนี้ โดยนักแสดงที่มีชื่อเสียง คือ ปุ๊กกี้ ปริศนา พรายแสง ให้สัมภาษณ์ออกรายการแฉแต่เช้าทางสถานีวิทยุ 94 อีเอฟเอ็มในเครือเอไอเอ็ม มีเดีย ถึงเรื่องนาธานโกงเงินคนในครอบครัวเธอ มีคุณแม่, คุณน้าหญิง, คุณน้าชาย และเพื่อนคุณแม่หลายคนได้รับความเสียหาย

เมื่อเรื่องราวดังกล่าวกลายเป็นกระแสสังคม ส่งผลให้เกิดการวิพากษ์ในห้องเฉลิมไทยอย่างกว้างขวาง สมาชิกแต่ละคนพยายามหาข้อมูลเท่าที่ตนเองจะสามารถหามาตรวจสอบได้ และได้ปรากฏสมาชิกผู้ใช้เว็บบอร์ดที่ใช้นามแฝงว่า คุณแม่แมวดำ ซึ่งนามแฝงนี้แนะนำตัวตั้งแต่แรกว่าเป็นแม่ของปุ๊กกี้ คอยให้ข้อมูลเชิงลึกในสิ่งนาธานเคยทำกับคนในครอบครัวเธอ นามแฝงคุณแม่แมวดำ หรือจากรุพรรณ พรายแสง ให้สัมภาษณ์เว็บผู้จัดการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ที่นาธานเคยกระทำกับคนในครอบครัวของเธออย่างหมดเปลือก

เมื่อข้อมูลต่างๆ เริ่มถูกเสนอในสื่อกระแสหลักอย่างต่อเนื่อง ปุ๊กกี้ก็ออกรายการเจาะข่าวเด่น^{61*} ทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ที่มีพิธีกร/ผู้ประกาศข่าวชื่อดัง สรยุทธ สุทัศนะจินดา เป็นผู้ดำเนินรายการ เพื่อให้สัมภาษณ์ถึงความหลอกลวงของนาธานต่อครอบครัวพรายแสงและคนใกล้ชิดรวมมูลค่านับล้าน และหลังจากนั้นรายการเรื่องเล่าเช้านี้^{62**} ติดต่อสัมภาษณ์จากรุพรรณ พรายแสง หรือนามแฝงคุณแม่แมวดำในห้องเฉลิมไทย เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ซึ่งในกรณีนี้นับว่าข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับนาธานถูกเปิดเผยโดยจากรุพรรณ พรายแสงและลูกสาวคือปุ๊กกี้ เพราะเป็นบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์จริงและเคยมีความสัมพันธ์กับนาธานมาก่อน

ในกรณีของนาธาน นักสืบพันทิปได้แสดงบทบาทในด้านการหาข้อมูล แต่ในเรื่องของการแจ้งความเรื่องฉ้อโกง นักสืบพันทิปก็ปล่อยให้เป็นเรื่องของผู้เสียหายไม่ได้ก้าวล่วงมากกว่านั้น

* รายการเจาะข่าวเด่น เป็นช่วงหนึ่งในรายการข่าวเรื่องเด่นเย็นนี้ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เวลาประมาณ 16.20 น. ทุกวันจันทร์-ศุกร์ มีสรยุทธ สุทัศนะจินดาทำหน้าที่เป็นพิธีกร รายการเจาะข่าวเด่นเป็นรายการสดที่นำเอาประเด็นที่อยู่ในกระแสสังคมมานำเสนอ เจาะลึกผ่านแขกรับเชิญที่เกี่ยวข้องประเด็นนั้นๆ

** รายการเรื่องเล่าเช้านี้ เป็นรายการโทรทัศน์ประเภทเล่าข่าว ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เวลาประมาณ 06.00 - 08.30 น. ทุกวันจันทร์-ศุกร์ มีสรยุทธ สุทัศนะจินดาทำหน้าที่เป็นพิธีกรหลัก พร้อมด้วย พิษณุทัตพ์ จันทร์พุ่ม, เอกราช เก่งทุกทาง, อริสรา กำธรเจริญ และ สุขวัญ บูลกุล ทำหน้าที่พิธีกรเสริม

กรณีศึกษา “ดราม่า”

“ดราม่า” ปรากฏการณ์ทางเนื้อหาที่สำคัญอย่างหนึ่งของห้องเฉลิมไทย ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นที่มีลักษณะร้ายอารมณ์ และเสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้งที่ยากจะหาข้อยุติ หลายคนมองว่าปรากฏการณ์นี้ทำให้การแสดงความคิดเห็นในห้องเฉลิมไทยลดคุณภาพลงไป แต่ในทางกลับกันก็มองว่าการแสดงความคิดเห็นในลักษณะนี้อาจสร้างความน่าสนใจให้กับห้องเฉลิมไทยด้วยเช่นกัน

การใช้อารมณ์ความรู้สึกลงไปในการแสดงความคิดเห็นก่อให้เกิดการเบี่ยงเบนจากประเด็นที่กำลังถกเถียงหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในบางครั้งก็เบี่ยงเบนจากข้อเท็จจริง ก่อให้เกิดการถกเถียงที่เต็มไปด้วยอารมณ์และความรู้สึกของผู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ในปัจจุบันในโลกออนไลน์ให้คำนิยามว่าเป็น “ดราม่า” ซึ่งมีรากฐานของการบัญญัติศัพท์มาจากการใช้ตัวย่อในภาษาอังกฤษคือ DRAMA

โดย	D	ย่อมาจาก	Danger
	R	ย่อมาจาก	Reply
	A	ย่อมาจาก	And
	M	ย่อมาจาก	Maybe
	A	ย่อมาจาก	Annoying

แปลโดยรวมว่า ความเห็นร้ายแรงและอาจก่อให้เกิดความรำคาญใจ จากการเสวนา “ดราม่า: จากความขัดแย้งในโลกออนไลน์ สู่อสังคมนิยมไทย” ที่ถูกจัดขึ้นในวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554 โดยชุมนุมวรรณศิลป์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในวงเสวนาได้สรุปความว่า “ดราม่า” นั้นเกิดมาจากการที่แต่ละฝ่ายยึดความเห็นของตัวเองเป็นใหญ่ จนเมื่อเกิดความเห็นไม่ตรงกัน ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางความคิด เพราะการที่ทั้งสองฝ่ายไม่ยอมกัน

“ดราม่าส่วนมากเป็นเรื่องของ ego⁶³* คน จะเป็นบอกว่า เฮ้ยกูถูก เมิงผิด มันคล้ายๆ กับความขัดแย้งระหว่างสองสีในปัจจุบัน”⁶⁴

* ชิกมันด์ ฟรอยด์ นักจิตวิทยาชาวออสเตรีย ได้ให้คำนิยามคำว่า อีโก (Ego) คือ การยึดตัวเองเป็นที่ตั้ง

⁶⁴ จำพิชิต ขจัดพาชน,งานเสวนา ดราม่า: จากความขัดแย้งในโลกออนไลน์ สู่อสังคมนิยมไทย,19 กุมภาพันธ์

“จริงๆในต่างประเทศใช้มาก่อนแล้ว คำว่า ดราม่า เวลาเกิดความขัดแย้งกัน ในเมืองไทยก็เริ่มมาใช้ในบางเว็บ”⁶⁵

นอกจากนั้นยังมีความเห็นเกี่ยวกับการเกิดเหตุการณ์ “ดราม่า” นี้ว่ามักเกิดจากการที่ผู้ใช้งานเว็บบอร์ดใช้ถ้อยคำภาษาที่หยาบคาย พาดพิงถึงบุคคลที่สาม ซึ่งบุคคลที่สามในที่นี้มักเป็นผู้มีชื่อเสียง ทำให้ผู้ที่ชื่นชอบหรือผู้ที่รู้จักผู้มีชื่อเสียงคนนั้นออกมาตอบโต้ และอาจจะขยายประเด็นของกระทู้ให้กว้างออกไป

เกิด “ดราม่า” จนทำให้ประเด็นในกระทู้เปลี่ยนแปลงไป ความเห็นที่ใช้ถ้อยคำรุนแรง ถ้อยคำหยาบคาย หรือถ้อยคำที่มักพาดพิงบุคคลที่สาม เช่น กระทู้วิจารณ์ ก แต่มีคนออกมาปกป้อง ก พร้อมกระหนาบกระเทียบ ข ซึ่งเป็นคู่แข่งกัน โดยที่ ข ไม่ได้รู้เรื่องอะไรด้วย ทีนี้ ข ก็มีแฟนคลับ มีคนชอบ ก็มีคนไม่ยอมอีก นำไปสู่การทะเลาะกัน หรือประเด็นเล็กๆน้อยๆ แต่ชอบทำให้เป็นเรื่องใหญ่ บางทีเรื่องที่ไม่ตรงกับความเห็นเรา เราก็มองข้ามไปได้ แต่บางคนจะเก็บทุกรายละเอียด ใครโต้แย้งมา เถียงกลับหมด เหมือนฉันต้องถูกให้ได้ เป็นต้น⁶⁶

คำว่า “ดราม่า” ในเว็บไซต์พันทิปเริ่มต้นจากการจากความขัดแย้งระดับประเทศของเสื้อเหลือง⁶⁷ และเสื้อแดง⁶⁸ หลังจากนั้นความขัดแย้งดังกล่าวก็ขยายมาสู่เว็บไซต์พันทิป จนกลายเป็นคำแสลงที่นำมาใช้เพื่ออธิบายปรากฏการณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ อีกทั้งความขัดแย้งนั้นๆยังเต็มไปด้วยอารมณ์ของผู้แสดงความคิดเห็น และอาจลุ่่มเสี่ยงต่อการทะเลาะกันของสมาชิกในเว็บบอร์ดได้ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า “ดราม่า” เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากความคิดเห็นที่แตกต่าง อคติ หรือจริงจังมากเกินไป แล้วก่อให้เกิดความขัดแย้ง รำคาญใจ กับผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ทั้งหมด

เมื่อมีความขัดแย้ง แน่แน่นอนว่าแต่ละฝ่ายก็จะพยายามนำข้อมูลในส่วนของตนเองเข้ามาแสดงเพื่อหักล้างความเชื่อของฝ่ายตรงข้าม ทำให้กระทู้ “ดราม่า” เหล่านั้นมักจะเป็นกระทู้ที่มีคนเข้ามาแสดงความคิดเห็นจำนวนมาก ซึ่งก็ส่งผลให้กลายเป็นกระแสให้ถูกพูดถึงอยู่บ่อยๆ ทำให้หลายๆครั้งกระทู้ที่ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจด้วยสาระสำคัญของเนื้อหาแต่กลับได้รับความกระแสนใจจากความเป็น “ดราม่า” ที่เกิดจากการขัดแย้งกันของสมาชิกในเว็บไซต์แทน

⁶⁵ จำพิชิต ขจัดพาชน,งานเสวนา ดราม่า: จากความขัดแย้งในโลกออนไลน์ สู่อสังคมนิยม, 19 กุมภาพันธ์ 2554

⁶⁶ สัมภาษณ์ ปริญญา,นามแฝง,ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 10 กรกฎาคม 2553.

⁶⁷ กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย

⁶⁸ กลุ่มแนวร่วมเพื่อประชาธิปไตยแห่งชาติ

จากเหตุการณ์ข้างต้น ผู้ใช้งานบางส่วนก็รู้สึกได้ว่าพื้นที่เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่เป็นพื้นที่ที่มีการแสดงความคิดเห็นที่อยู่บนพื้นฐานของเหตุผล กลายเป็นพื้นที่ที่เป็นแหล่งรวมผู้ที่สนใจในตัวดารานักแสดงเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีพวกที่เรียกตัวเองว่าแฟนคลับที่มักมีเรื่องโต้เถียงมากกว่าที่จะวิพากษ์วิจารณ์งานหรือสิ่งที่สื่อนำเสนอ แต่แม้ว่าพื้นที่แห่งนี้จะเปลี่ยนไปแต่ผู้ใช้งานก็ยังคงรับได้ เพราะเชื่อว่ายังมีผู้ใช้เดิมๆคอยจัดระเบียบสังคมแห่งนี้อยู่เช่นกัน

“การถกเถียงกันในเวบบอร์ด แต่ก่อนดีกว่านี้ เพราะผู้เล่นส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่ ถกเถียงกันด้วยเหตุผล มองอย่างเป็นกลาง แต่ตอนนี้เฉลิมไทยมีแฟนคลับดารา นักร้องเข้ามาเล่นมากขึ้น คนกลุ่มนี้สนใจแต่ตัวดารารายๆคนเดียว มากกว่าจะสนใจวงการบันเทิงโดยรวม เมื่อมีการถกเถียงที่พาดพิงถึงดาราที่ตัวเองชอบ จึงมักใช้อารมณ์ตัดสิน ลำเอียงไปทางดาราที่ตนเองชอบ หรือแม้แต่กลุ่มแฟนคลับช่อง ที่บางคนถกเถียงโดยการถากถางอีกฝ่ายไปด้วย ซึ่งมักทำให้เกิดการโต้เถียงกันมากกว่าจะได้การวิพากษ์วิจารณ์ที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม การถกเถียงในเวบบอร์ดนี้โดยรวมก็ยังพอรับได้มากกว่าเวบบอร์ดอื่น เพราะอย่างอื่นก็ยังหลงเหลือสมาชิกที่เป็นกลางมาคอยไกล่เกลี่ยการถกเถียงที่ใช้อารมณ์อยู่บ้าง”⁶⁹

นอกจากนั้นผู้ใช้เวบบอร์ดยังเห็นว่าการเกิด “ดราม่า” ทำให้สังคมพื้นที่ไม่น่าอยู่มากขึ้น เพราะการเกิด “ดราม่า” ไม่น่าไปสู่อะไรเลย เป็นเหมือนการถกเถียงอย่างเลื่อนลอย และนอกจากนั้นยังทำให้ผู้ใช้เวบบอร์ดหลายๆ คนไม่อยากอ่านกระทู้ที่มีลักษณะ “ดราม่า” ปะปนอยู่ ทั้งๆเนื้อหาที่อื่นๆ อาจจะดีก็ได้

“รู้สึกดราม่าทำให้พื้นที่ไม่น่าเข้ามามากขึ้น มันทำให้เรื่องเล็กเป็นเรื่องใหญ่”⁷⁰

“รู้สึกไม่ดีกับดราม่า เพราะอ่านมากๆจะรำคาญ มันไม่น่าไปสู่อะไรเลย เหมือนเสียเวลาอ่าน บางทีกระทู้ที่มันดีแล้วมีดราม่า ทำให้ขี้เกียจอ่าน ทำให้คนเข้ามาอ่านจริงๆ เข้าไม่ยอมอ่านตอบดีๆ ก็ไม่มีคนอ่านแล้ว”⁷¹

“ดราม่ามันเสียมากกว่าได้ เหมือนกันเถียงๆกันไป ไร้อรรถรูป ไม่รู้จะเถียงกันไปทำไม”⁷²

⁶⁹ สัมภาษณ์ ปริมาณ, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 10 กรกฎาคม 2553.

⁷⁰ สัมภาษณ์ สาวใหญ่วัยกระเตาะ, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

⁷¹ สัมภาษณ์ Zonic, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

⁷² สัมภาษณ์ จ้าจาร์, นามแฝง, ผู้ใช้เวบบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

ในทางกลับกันพบว่าผู้ใช้บางรายยังรู้สึกว่าการเกิด “ดราม่า” ในห้องเฉลิมไทยนั้น มีข้อดีมากกว่าข้อเสีย เพราะบางเรื่องความเป็น “ดราม่า” จะทำให้เกิดกระแสความสนใจและก่อให้เกิดการวิจารณ์อย่างลึกซึ้งซึ่งมีการใช้เหตุผลเพื่อมาหักล้างกันในที่สุด

คิดว่าการเกิด “ดราม่า” นั้น ดีมากกว่าไม่ดี เพราะบางเรื่องก็สมควรได้รับการวิจารณ์อย่างลึกซึ้ง ในฐานะที่รู้สึกว่าคุณเล่นเฉลิมไทยเป็นคนรักในศิลปะของหนัง ละคร คิดว่ายังไงการวิพากษ์วิจารณ์ที่อาจดูซีเรียสไปบ้างในกระทู้ “ดราม่า” อย่างน้อยในกระทู้นั้นก็ต้องมีความเห็นที่ดี และมีประโยชน์อยู่บ้าง ทำให้เกิดประเด็นถกเถียงกันขึ้น ดีกว่าที่จะไม่เกิดประเด็นใดๆเลย เพราะทุกวันนี้ คนเล่นเฉลิมไทยที่อายุน้อยมีมากขึ้น คนที่เล่นนานๆ หลายคนหายไป หลายคนชอบตอบกระทู้มากกว่าตั้งกระทู้ การเกิด “ดราม่า” อาจจะทำให้ผู้ที่เล่นพันทิปมานาน มีความคิดดี มีเหตุผล ล็อกอินเข้ามาตอบ มากกว่าอ่านเฉยๆ⁷³

ปรากฏการณ์ดังกล่าวนำไปสู่ การบล็อกชื่อของเว็บ Drama-addict ในเว็บไซต์พันทิป คือ ผู้ใช้ไม่สามารถจะโพสต์ข้อความ “drama-addict” ได้เพราะข้อความดังกล่าวจะถูกลบอัตโนมัติจากระบบของเว็บพันทิปโดยทันที และนอกจากนั้นเว็บไซต์พันทิปยังยึดล็อกอินผู้ที่ทำหน้าที่เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์ Drama-addict โดยทางพันทิปก็ไม่ได้แจ้งเหตุผลการกระทำดังกล่าวต่อสาธารณะ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปรากฏการณ์ดราม่าเป็นปัญหาที่ทางผู้ดูแลเว็บเองไม่ยอมให้เกิดขึ้น

5. การประเมินการตรวจสอบสื่อกระแสหลักในห้องเฉลิมไทย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมในห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม พบว่าลักษณะการตรวจสอบสื่อในห้องเฉลิมไทย หรือที่รู้จักกันในนาม “นักสืบพันทิป”^{74*} ดังนี้

ลักษณะการตรวจสอบสื่อในพื้นที่ออนไลน์จะเป็นการนำเสนอข้อมูล ข้อเท็จจริงมากกว่าจะเป็นการฟ้องร้องดำเนินคดี ผู้ใช้เว็บบอร์ดมองว่าการตรวจสอบสื่อคือ การที่ตนเองเห็นความผิดปกติของข้อมูลบางอย่างก็นำมาแสดงให้เห็น หรือข้อมูลบางอย่างที่นักสื่อสารมวลชนนำเสนอไม่ตรงกับความเป็นจริง ผู้ใช้เว็บบอร์ดจะทำหน้าที่คอยตรวจสอบข้อมูลเหล่านั้น ส่วนจะมีการฟ้องร้องดำเนินคดี หรือนำไปสืบสวนต่อยอดเอาผิด ผู้ใช้มองว่าเป็นหน้าที่นักสื่อสารมวลชน ดำรวจ หรือผู้รับผิดชอบในกรณีนั้นๆมากกว่า

“พื้มีหน้าที่เอาข้อมูลที่ตัวเองหาได้มาแบ่งปันให้คนอื่นรู้ ถ้าข้อมูลเราน่าสนใจ และมีประโยชน์ คนที่สนใจเขาก็จะหยิบยกไปต่อยอดเอง พื้ว่ามันไม่ใช่หน้าที่ของพื้แล้วต่อจากนี้”⁷⁵

⁷³ สัมภาษณ์ ปริมาณ,นามแฝง,ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 10 กรกฎาคม 2553.

* ดูในบทที่ 4

“ผมชอบการทำความจริงให้กระจ่าง นักสืบพันทิป^{76*} เป็นผู้ที่ค้นหาความจริงที่สามารถพิสูจน์ได้ทางอินเทอร์เน็ต”⁷⁷

วิธีการหาข้อมูลของผู้ใช้ในชุมชนออนไลน์ส่วนมากจะหาจากเสิร์ชเอนจิน (Search engine) และพยายามเชื่อมโยงข้อมูลที่ตนเองมีกับผู้ใช้อื่น โดยต้องใช้แยกแยะ ข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น พร้อมกับตรวจสอบข้อมูลในเบื้องต้นด้วยการหาข้อมูลจากแหล่งอื่น เพื่อพิจารณาความถูกต้องและเจตนาของการโพสต์ ตลอดจนผลประโยชน์แอบแฝงอื่นๆ

“ก็ไม่ได้มีอะไรมาค่ะ เสิร์ชเอนจินก็ Google ธรรมดาเนี่ยแหละ คิดซะว่าเหมือนเราเล่นเกมปริศนา พอได้ Clue อันหนึ่งมาเราก็เอาไปค้นหาอันอื่นต่อ ดูว่ามันเชื่อมโยงกันยังไงได้บ้าง ทุกเคสก็ช่วยกันหลายๆ คนค่ะ พอโพสต์ลงกระทู้ก็จะได้มุมมองหลากหลายมากขึ้น บางท่านเป็นบัตรผ่านด้วยซ้ำ แต่มุมมองที่น่าสนใจมาก”⁷⁸

“แน่นอนว่าเสิร์ชเอนจินอย่าง Google มีประโยชน์มากในการค้นหาข้อมูล แต่ก็ต้องตรวจสอบลงลึกไปเป็นกรณีๆ เพื่อแยกแยะให้ออกก่อนว่าใครเป็นใคร มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องแค่ไหน เพื่อจะได้กลิ่นกรองความสำคัญและความน่าเชื่อถือที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม การค้นหาจากในเน็ตอาจจะไม่เพียงพอ อาจจะมีข้อมูลอะไรที่ถูกบิดเบือน หรือคนเผยแพร่อาจจะไม่ตั้งใจบิดเบือนหลอกลวง แต่อาจจะถูกหลอกมาอีกทีหนึ่งก็เป็นได้ อย่างเช่นพวก Forward Mail ต่างๆ ที่ต้องพิจารณาให้มากๆ คือความคลาดเคลื่อนเพียงเล็กน้อย อาจจะทำให้ความหมายโดยรวมผิดไป การแอบอ้างลักไก่กันเพียงนิดเดียว อาจจะทำให้ความชอบธรรมที่ใหญ่โตได้ และการปิดบังพูดแต่ในด้านดี อาจจะกลบเกลื่อนคำโกหกคำโตที่ซ่อนอยู่”⁷⁹

5.1 กระบวนการตรวจสอบสื่อกระแสหลักในห้องเฉลิมไทย

กระบวนการตรวจสอบสื่อผ่านเครือข่ายผู้ใช้เว็บบอร์ดนั้นพบว่าการตรวจสอบสื่อในแต่ละครั้งจะมี กระบวนการไม่ต่างกันนัก คือ มีผู้จุดประเด็น ผู้สนับสนุนประเด็น ผู้โต้แย้ง ผู้หาข้อมูล ฯลฯ

⁷⁵ สัมภาษณ์ Abbess, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

* ⁷⁶ ดูในบทที่ 4

⁷⁷ สัมภาษณ์ TripleF, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 มิถุนายน 2553.

⁷⁸ ว่านน้ำ, คำสัมภาษณ์ในวารสารออนไลน์ The Espresso : ฉบับนักสืบพันทิป, 9 พฤศจิกายน 2553

⁷⁹ ปลากวน, คำสัมภาษณ์ในวารสารออนไลน์ The Espresso : ฉบับนักสืบพันทิป, 9 พฤศจิกายน 2553

เมื่อ รถเริ่มชะลอตัว เพราะข้างหน้าเป็นสี่แยกใหญ่ กลับมีรถจำนวนมากแซงขึ้นบนถนนเลนขวา ทั้งๆที่เป็นถนน 2 เลน แซงๆขึ้นไปเรื่อยๆอีก 3 เลน จนเต็มไหล่ทางด้านขวา เรียกได้ว่ารถที่มุ่งหน้าไปทางแยกปราสาท จากสุรินทร์ไปบุรีรัมย์ได้ปิดช่องทางการจราจรทั้งหมด นับได้ เป็น 5 เลน จากไหล่ทางด้านซ้าย ไปจนถึงไหล่ทางด้านขวา ทำให้รถที่สวนทางมาวิ่งไม่ได้ การจราจรเป็นอัมพาตตลอด 3 - 4 ชม. จนแม่ของดิฉันต้องโทรไปแจ้งตำรวจทางหลวงสุรินทร์ จากนั้นจึงมีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาจัดระเบียบการจราจร เพื่อบีบให้รถกลับไปวิ่งเพียงหนึ่งช่องทาง อันนี้ต้องขอชื่นชมตำรวจทางหลวงสุรินทร์เป็นอย่างมากที่ระดมกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจมาจัดระเบียบการจราจร ผ่าน ตรงนั้นมาได้ ครอบครัวดิฉันก็มุ่งหน้าเข้าสู่ทางหลวงหมายเลข 348 อ.โนนดินแดง จ. บุรีรัมย์ - อ.ตาพระยา จ. สระแก้ว รถก็ชะลอตัวเช่นเดิม

เหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นที่แยกปราสาทก็เกิดขึ้นกับที่นี่ คือ พวกเปิดเลนถนนพิเศษ ฟรี!! เต็มถนนจากไหล่ทางซ้าย ถึงไหล่ขวา เต็มไปด้วยรถที่จะมุ่งหน้าเข้าสู่สระแก้ว หากมีรถที่สวนทางมาไม่ (จะมาได้ไงล่ะ!!!) อัมพาตจึงมาเยือน พวกเราติดอยู่ที่นี้ ตั้งแต่ 1 ทุ่ม จึงถึง 5 ทุ่มถึงจะได้ลงเขา ตามข้างทางมีรถจอดอดใจไม่ไปต่อเต็มไปหมด บ้างก้อไฟหุงข้าว บ้างนอนอย่างสิ้นหวัง เนื่องจากเส้นทางนี้ แทบไม่มีปั้มและร้านอาหาร ส่วนห้องน้ำ ไม่ต้องพูดถึง

ผ่าน ด้านตำรวจ ซึ่งไม่มีตำรวจเลย มีแต่ อภปร. (อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน) กลับโบกให้รถที่แซงขึ้นมาทางขวา กลับเข้าเลนซ้ายและมาเบียดเรา โดยไม่มีการจับกุมผู้กระทำผิดเลย ดิฉันจึงเปิดกระจกไปต่อว่า ว่าทำไมไม่จับ เขาก็ตอบกลับมาว่า "ทุกคนก็รีบเหมือนกัน เดียวตำรวจที่อยู่ข้างล่างก็จัดการเองละ" เราจึงพยายามโทรศัพท์ไปแจ้งกับตำรวจทางหลวง บุรีรัมย์แต่สายไม่ว่างตลอด จึงได้โทรไปที่สถานีตำรวจตาพระยาแทน ดิฉันเล่าเหตุการณ์ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ที่ได้รับสายฟังเพื่อขอความช่วยเหลือ และเตือนว่าอาจจะเกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ แต่กลับได้รับเสียงหัวเราะของเจ้าหน้าที่ปลอบใจแทน

เมื่อถึงช่วงทาง ลงเขาช่องตะโก ขออัยว่าทางลงเขา ช่องทางการจราจรถูกบีบให้เหลือเพียง 1 เลน แต่พวกก็ยังแซงขวา แซงซ้ายกันอย่างไม่กลัวตาย ทั้งๆที่เป็นทางลงเขาที่ชันและโค้ง สุดท้ายก็ต้องมาเบียดๆ กันตอนจะลง การแซงขวาขึ้นไปของรถจำนวนมาก ทำให้รถที่สวนทางมา เพื่อจะขึ้นเขาช่องตะโก ขึ้นไม่ได้ ขณะ นั้นมีรถบรรทุก 18 ล้อ กำลังไต่ขึ้นเขา แต่ว่าติดรถที่แซงสวนมา จึงทำให้คาอยู่บนเนินอย่างนั้น บริเวณนั้นมีเพียงเจ้าหน้าที่ อภปร. 1 นายยืนขวางเพื่อโบกให้รถที่แซงขวามากลับเข้าเลนซ้ายให้หมด



รถบรรทุกยางมะตอยที่จอดรออยู่ข้างล่าง เล่นขวามือ ขึ้นเขาไม่ได้เช่นกัน เพราะติดรถบรรทุก 18 ล้อ ที่ขึ้นเขาไม่ได้เพราะติดไค้คนมังกายที่มันแข่งขาขึ้นมา ภาพที่ ดิฉันเห็นครั้งสุดท้ายคือ ภาพคนขับรถบรรทุกยางมะตอยกำลังกระพริบไฟหน้ารถถี่ๆ หน้าตาตื่น เบาะข้างๆ มีผู้หญิงนั่งอยู่คาดว่าจะป็นภรรยา คนขับกำลังหักพวงมาลัยหันหัวรถออกทางขวามือของเขา

จากนั้น ก็มีเสียงระเบิดดังตูม จนรถลื่น เศษทรายกระเด็นคลุมรถที่พวกเรานั่งมาจนมองไม่เห็นทาง พอดีฉันจึงรีบขับรถลงเขาและจอดข้างทางเพื่อตรวจดูสภาพความเสียหาย ห่างจากที่เกิดเหตุประมาณ 10-15 เมตร

เมื่อลงจากรถ ภาพที่เราทั้ง 4 คนเห็นคือ คอนเทนเนอร์ของรถบรรทุกยางมะตอย ล้มลงไปทับรถเก๋งคันถัดจากเราไปเพียงหนึ่งคัน เราจึงเป็นรถคันสุดท้ายที่วิ่งออกมาได้ แปลกจังในบริเวณนี้มีเพียง เจ้าหน้าที่ อภปร. 2 คน เท่านั้นที่คอยดูแล คนหนึ่ง อยู่ตรงรถบรรทุก 18 ล้อคันนั้น ส่วนอีกคนหนึ่งอยู่ข้างล่างช่วงเนินขึ้นเขา

วันนี้ ตื่นสายหน่อยแต่ก็พยายามติดตามข่าวอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเมื่อวาน ไม่รู้ว่าใครเป็นอะไรบ้าง ช่วงสายๆ ก็ได้ยินข่าวทางวิทยุ และทางโทรทัศน์ แจ้งว่ามีผู้เสียชีวิต 2 คน และมีผู้ได้รับบาดเจ็บหลายราย แถมการจราจรบริเวณนั้นยังเป็นอัมพาตไป 30 กม.จนถึงสายของวันนี้

เรา เสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก แต่ที่เสียใจยิ่งกว่าคือ การได้ฟังคำสัมภาษณ์ของ รักษาการผู้บัญชาการตำรวจทางหลวง ที่เล่าให้นักข่าวช่อง 5 ฟังในช่วงข่าวเที่ยงวันนี้ 4 มกราคม 2553 ว่าเกิดอุบัติเหตุที่เขาช่องตะโก เพราะรถบรรทุกชนประสานงากัน รถยางมะตอยจอดเสียอยู่ เลยถูกรถบรรทุกข้าวชน แดมนักข่าวยังย้ำอีกว่ารถยางมะตอยที่เสียนั้นจอดอยู่ในที่ที่ไม่ควรจอดอีก ด้วย

จากคุณ : kaewyai เขียนเมื่อ : 4 ม.ค. 53

<http://www.pantip.com/cafe/blueplanet/topic/E8727209/E8727209.html>

โดยคุณ แจนนีเฟอร์ (เป็นคนนำเอากระทู้ของ kaewyai มาโพสต์ในเฉลิมไทย)

5 มกราคม 2553

กระบวนการตรวจสอบสื่อผ่านเครือข่ายผู้ใช้เว็บไซต์

เจ้าของกระทู้ผู้จุดประเด็น
(แจนนิเฟอร์)



นำเอาข้อความของ "keawyai"
มาโพสต์ในห้องเฉลิมไทย

"เรื่องที่เล่าทั้งหมดนี้เพื่อต้องการให้สังคมรับรู้ว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดเกิดจากการทำผิดกฎจราจรของคนเห็นแก่ตัวที่ขับแข่งขาขึ้นมา ... และการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงซึ่งรอยต่อสระแก้วที่ไม่ได้ดำเนินการใดกับผู้กระทำผิด จนทำให้เกิดอุบัติเหตุทำให้มีผู้เสียชีวิต 2 คน

หน้าข่าวข่าวยังออกมาในแนวโยนความผิดให้กับคนขับรถบรรทุก ซึ่งจริงๆแล้ว เขาไม่ผิดอะไรเลย"

ภาพที่ 24 กระบวนการตรวจสอบสื่อผ่านเครือข่ายผู้ใช้เว็บไซต์

เริ่มต้น สมาชิกพันทิป ผู้ใช้นามแฝงว่าแจนนิเฟอร์ ทำหน้าที่เป็น "ผู้จุดประเด็น" นำข้อมูลที่ตนเองได้รับมาจากผู้ใช้ที่มีนามแฝงว่า "keawyai" มาเผยแพร่ให้คนในห้องเฉลิมไทย รับทราบ โดยข้อมูลที่ผู้จุดประเด็นนำเสนอคือ ต่อว่าการทำงานของตำรวจทางหลวง และ ต่อว่าการทำงานของสื่อกระแสหลักที่นำเสนอว่าอุบัติเหตุครั้งนี้เป็นการชนประสานงานระหว่างรถบรรทุก 2 คันและเป็นฝ่ายผิด ทั้งๆที่รถบรรทุกเป็นฝ่ายที่ได้รับผลจากความเห็นแก่ตัวของผู้ที่แข่งขาน ไม่ใช่ต้นเหตุของอุบัติเหตุแต่อย่างใด

เจ้าของกระทู้ผู้จุดประเด็น
(แจนนิเฟอร์)



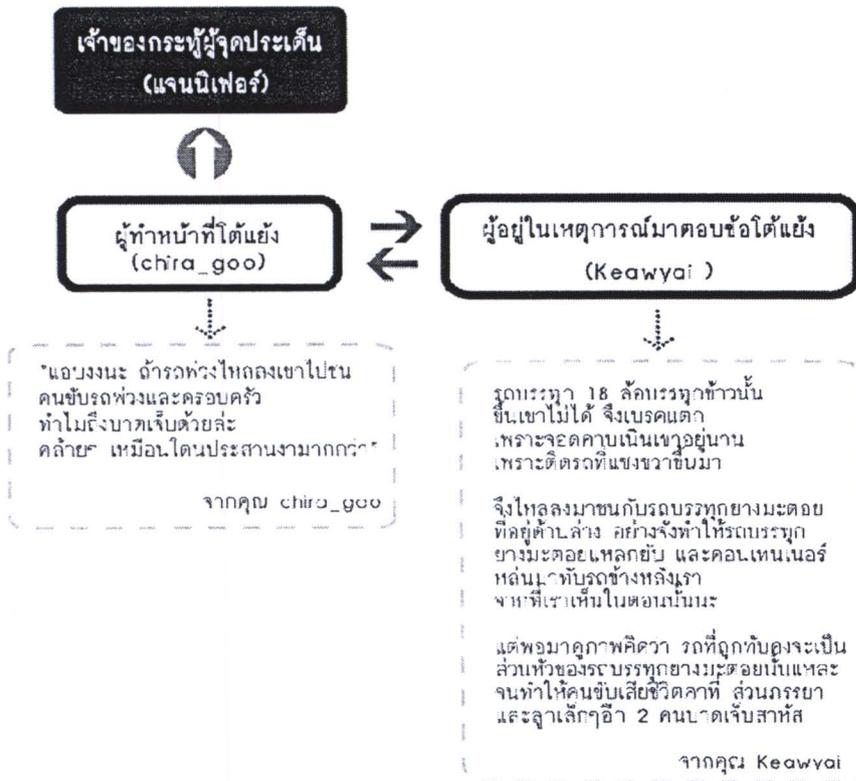
ผู้ที่มีบทบาทหาข้อมูล
(จี)

"ตะกี้ tpbs รายงานว่า ตัวเลขยอดอุบัติเหตุ ยอดตาย ถูกบิดเบือนเพื่อเอาใจนายของสามรายงานวายไลออร์ ไม่มีเลยยยยยยยยยยยยย แต่ความจริงมี และ tpbs ไปถามหน่วยกู้ภัย"

จากคุณ วี

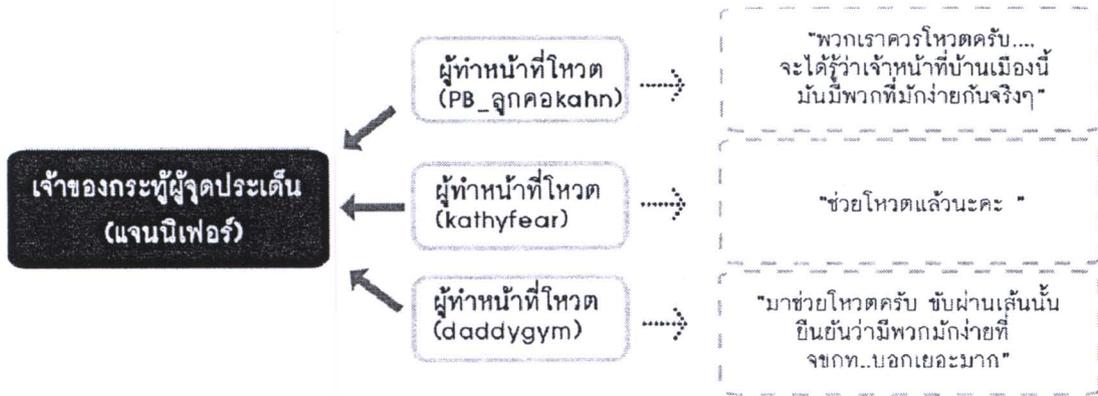
ภาพที่ 25 กระบวนการตรวจสอบสื่อผ่านเครือข่ายผู้ใช้เว็บบอร์ด

หลังจากนั้นผู้ใช้นามแฝงว่า วี ที่แม้ว่าไม่ได้เป็นผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์จริง แต่เป็นมีบทบาทเป็น “ผู้หาข้อมูล” เพิ่มเติมจากข่าว หรือ แหล่งข้อมูลที่หาได้จากอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มข้อมูลและเสริมประเด็นต่างๆ ซึ่งในกรณีนี้ ผู้ใช้นามแฝง วี ได้ดูทีวีและเห็นสถานีโทรทัศน์ไทยทีบีเอส รายงานว่าตัวเลขที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 รายงานว่าไม่มีผู้เสียชีวิตนั้นไม่เป็นความจริง เพราะในอุบัติเหตุครั้งนี้พบผู้เสียชีวิตจำนวน 2 ราย



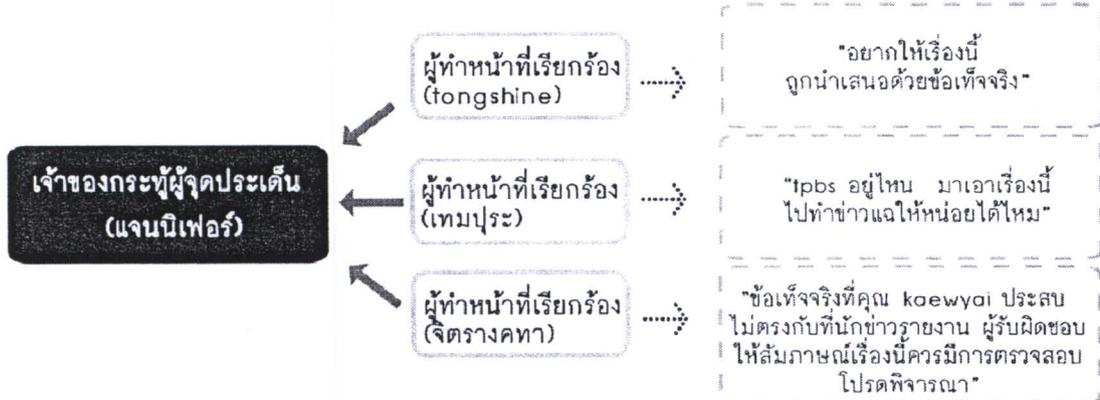
ภาพที่ 26 กระบวนการตรวจสอบสื่อผ่านเครือข่ายผู้ใช้เว็บบอร์ด

ต่อมาผู้ใช้นามแฝงว่า chira_goo ทำหน้าที่เป็น “ผู้โต้แย้ง” ในประเด็นที่สงสัยเกี่ยวกับเหตุการณ์ในครั้งนี้ว่าไม่เหมือนการโหลลงเขาไปชน แต่เป็นเหมือนการชนแบบประสานงานมากกว่า ซึ่งพบว่าผู้ใช้นามแฝง keawyai ได้มีบทบาทคือ “ผู้ให้ข้อมูลจริง” และ “ตอบข้อสงสัย” แก่สมาชิกที่สงสัยในเหตุการณ์หรือข้อมูลที่อยู่ในกระทู้ โดยให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า รถบรรทุกข้าวไม่สามารถขึ้นเขาได้จึงเบรคแตกเพราะติดรถที่แซงขาขึ้นมาทำให้ต้องจอดคาบเขาอยู่เป็นเวลานาน และเมื่อมาดูภาพที่หลังพบว่ารถที่ถูกรถบรรทุก 18 ล้อทับคือส่วนหัวของรถบรรทุกยางมะตอยนั่นเอง



ภาพที่ 27 กระบวนการตรวจสอบสื่อผ่านเครือข่ายผู้ใช้เว็บบอร์ด

นอกจากนั้นนักสืบพันทิปจะทำหน้าที่หาข้อมูลทั้งในข่าว อินเทอร์เน็ต หรือผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์จริงแล้ว พบว่า ผู้ใช้นามแฝง PBลูกพ่อKahn ,kathyfears และ daddygym ยังมีบทบาทเป็น "ผู้โหวตกระทู้" เพื่อให้กระทู้นี้ได้รับความสนใจจากสมาชิกหรือผู้ที่เข้ามาใช้ในห้องเฉลิมไทย จะเห็นได้ว่าแม้สมาชิกทั้ง 3 จะไม่ได้ทำหน้าที่เป็นผู้หาข้อมูล แต่ก็มีส่วนช่วยให้กระทู้นี้เป็นที่สนใจได้ เพราะการโหวตกระทู้จะทำให้กระทู้นั้นเป็นกระทู้แนะนำประจำสัปดาห์⁸⁰



ภาพที่ 28 กระบวนการตรวจสอบสื่อผ่านเครือข่ายผู้ใช้เว็บบอร์ด

นอกจากการโหวตกระทู้แล้ว ยังพบว่า นามแฝง tongshine ,jumba และ จิตราจคทา ทำหน้าที่เป็น "ผู้เรียกร้อง" เพื่อเพิ่มกระแสให้เรื่องนั้นๆ ซึ่งพบว่าบุคคลผู้ทำหน้าที่เรียกร้องนี้ ไม่ว่าจะ เป็นเรียกร้องการทำงานของตำรวจ หรือเรียกร้องการทำงานของผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชน

⁸⁰ กระทู้แนะนำประจำสัปดาห์ของเว็บพันทิป คือ กระทู้ปักหมุดที่อยู่ด้านบนของหน้ารวม ทำให้ผู้ที่เข้ามาดูไม่ว่าเวลาใดจะเห็นกระทู้ที่อยู่ด้านบนของห้องเสมอ การโหวตเป็นกระทู้แนะนำจะเป็นการเพิ่มโอกาสให้คนที่เข้ามาสนใจกดดูกระทู้มากขึ้น

ต่างก็ช่วยให้เรื่องราวดังกล่าวกลายเป็นกระแสสังคมและเป็นที่น่าสนใจได้ โดยไม่ต้องทำหน้าที่หาข้อมูลใดๆ เลย

จะเห็นได้ว่ากระบวนการตรวจสอบในห้องเฉลิมไทย ผ่านเครือข่ายผู้ใช้เว็บบอร์ดต่างคนต่างทำหน้าที่ มีทั้งผู้จุดประเด็น ผู้ให้ข้อมูลทั้งที่มีประสบการณ์จริงและหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ผู้โต้แย้ง ผู้โหวตและช่วยเรียกร้องเรื่องราวดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า นักสืบพันทิปนั้นอยู่ทั้งในกระบวนการหาข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล และยังทำหน้าที่เรียกร้องหรือขยายเรื่องราวๆ ต่างให้กลายเป็นกระแสของสังคมด้วย

5.2 ระดับของการตรวจสอบสื่อในพื้นที่ออนไลน์

ระดับของการตรวจสอบสื่อในพื้นที่ออนไลน์ที่เป็นผลมาจากการแสดงความคิดเห็นหรือการวิพากษ์ในเว็บบอร์ดนั้นยังคงอยู่ในระดับแรกและระดับที่สอง คือ ยังคงเป็นเพียงการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด เพื่อนำเสนอข้อมูลที่สมาชิกเห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบสื่อมวลชน และในระดับที่สอง คือ มีการนำข้อมูลที่สมาชิกในพื้นที่ออนไลน์นำเสนอผ่านหน้าเว็บบอร์ดไปออกสื่อกระแสหลักเพื่อขยายประเด็นต่อหากว่าข้อความที่แสดงความคิดเห็นกันนั้นน่าสนใจเพียงพอ

ตารางที่ 20 ระดับการตรวจสอบสื่อกระแสหลักในห้องเฉลิมไทย

ระดับการตรวจสอบสื่อ	ห้องเฉลิมไทย
การแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด	✓
การที่มีการนำเสนอข้อมูลที่สมาชิกในพื้นที่ออนไลน์นำเสนอในพื้นที่สื่อกระแสหลัก	✓
การส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ (หน่วยงานเอกชน)	×
การส่งเรื่องให้หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง	×
การฟ้องร้องดำเนินคดี	×

จากการเก็บข้อมูลผ่านตารางลงรหัสปรากฏ การตรวจสอบสื่อกระแสหลักในห้อง 2 ระดับ คือ ระดับแรกการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด และ ระดับที่สอง การนำเสนอข้อมูลที่สมาชิกในพื้นที่ออนไลน์นำเสนอในพื้นที่สื่อกระแสหลัก

ตัวอย่างการตรวจสอบสื่อในระดับที่สอง

รายการแตกประเด็นข่าว ออกอากาศวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2552 ทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้รายงานข่าวหลังจากเหตุการณ์จับกุมตัวนายนาธาน โอมานที่อำเภอเชียงคาน เมื่อวันที่ 23 ธ.ค.2552 คุณปานระพี รพีพันธุ์ ผู้ประกาศข่าวช่อง 3 ได้รายงานข่าวว่า

“ยังมีผู้อยู่เบื้องหลังนั่นก็คือชาวเว็บไซต์พันทิป พวกเขาเผยแพร่ภาพของนาธาน ก่อนที่จะถูกจับได้ เป็นภาพรถเก๋งเซฟโรเลต สีดำ ทะเบียน สท1141 ซึ่งผู้โพสอยู่เว็บไซต์พันทิป ห้องเฉลิมไทย ระบุว่าพบรถยนต์ส่วนบุคคลนี้ และคิดว่าเป็นคันเดียวกับที่เคยเป็นข่าวว่านำของ ปุกก็เป็นคนค้าประกันให้ โดยเขาพบรถคันนี้จอดอยู่หน้าบ้านหลังหนึ่งในอำเภอเชียงคาน โดยเขา ได้ตั้งหัวข้อกระทู้ว่า นาธานอยู่ที่เชียงคาน โดยเจ้าของกระทู้ระบุว่าเจอนายนาธานกำลังซ่อม มอเตอร์ไซด์ผู้หญิงคนหนึ่งและได้ถ่ายภาพไว้ แล้วนำมาโพสเพื่อให้ชาวพันทิป ช่วยกันตัดสินว่าใช้นายนาธานหรือไม่”

จากเหตุการณ์ดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงการนำเอาข้อมูลจากห้องเฉลิมไทยไปขยาย ประเด็นต่อในสื่อกระแสหลักซึ่งก็คือ รายการแตกประเด็นข่าว ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 โดยมีการอ้างข้อมูลที่ได้จากเว็บไซต์พันทิปว่าพบรถยนต์ส่วนบุคคล ยี่ห้อเซฟโรเลต ทะเบียน สท1141 ซึ่งคาดว่าเป็นรถยนต์ของนาธาน ที่อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย และเบาะแส ดังกล่าวก็นำไปสู่การจับตัวนาธานในที่สุด

นอกจากนั้นจากผลการวิจัยเชิงปริมาณ แม้จะพบว่าในระหว่างการเก็บข้อมูลยังไม่มี การตรวจสอบสื่อที่อยู่ในระดับที่มากกว่าการถกเถียงข้อเท็จจริงในกระทู้ แต่กลับพบว่าจากการ สัมภาษณ์สื่อมวลชน ข้อมูลที่ได้แสดงให้เห็นว่านักสื่อสารมวลชนเห็นว่าการวิพากษ์ในกระทู้ของ ผู้ใช้เว็บบอร์ดถือเป็นการตรวจสอบสื่ออย่างหนึ่ง และนอกจากนั้นพื้นที่เว็บบอร์ดยังเป็นช่อง ทางการแสดงความคิดเห็นของปัจเจกบุคคลออกสู่สาธารณะโดยไม่ผ่านหน่วยงานอื่นๆ

“มันเป็นการตรวจสอบอยู่แล้ว ประเด็นหลักมองว่าการตรวจสอบมันเกิดขึ้น เว็บไซต์ เป็นการแสดงให้ออกมา เวลาปกติเราดูแล้วก็ตรวจสอบอยู่แล้ว คนนี้พูดดีไม่ดี ทรงผมดีไม่ดี คนนี้ ไม่น่ามาอยู่หน้าจอ คนนี้ไม่น่าพูดแบบนี้ อะไรแบบนี้มันเกิดขึ้นอยู่แล้ว เพียงแต่ช่องทางในการ แสดงความคิดเห็นออกมา ที่นี้ มันเป็นช่องทางของการแสดงออกของการตรวจสอบแบบปัจเจก บุคคลมันเป็นการตรวจสอบที่ไม่ต้องผ่านคณะกรรมการ หรือสภาต่างๆ สภานักสื่อพิมพ์ ทุกคน มีวิจารณ์ตามพื้นฐานของแต่ละคน ภูมิหลังของแต่ละคนอยู่แล้ว”⁸¹

⁸¹ สัมภาษณ์ พีรพล อนุตรโสทธิ, ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี, 26 กันยายน 2553.

5.3 ทักษะของผู้ใช้เว็บบอร์ดต่อการตรวจสอบสื่อกระแสหลักของห้องเฉลิมไทย

จากการสัมภาษณ์ความเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ดจำนวน 10 คนเกี่ยวกับการตรวจสอบสื่อกระแสหลักของห้องเฉลิมไทยได้ผลดังนี้

5.3.1 บทบาทการตรวจสอบสื่อกระแสหลักในสังคมออนไลน์

ผู้มีส่วนใหญ่รู้สึกภูมิใจและรู้สึกดีที่เป็นส่วนหนึ่งของการทำหน้าที่นี้ เพราะเชื่อว่าตนเองเป็นส่วนร่วมที่ช่วยปลูกหรือกระตุ้นสังคมให้ตระหนักในเรื่องต่างๆ ประกอบกับว่าสิ่งที่เกิดทำให้รู้สึกเหมือนกับว่าพื้นที่เว็บบอร์ดพันทิปมีอิทธิพลต่อสื่อกระแสหลักมากขึ้น หลังจากถูกนำไปอ้างอิงในสื่อกระแสหลักอยู่บ่อยครั้ง

นอกจากนั้นยังทำให้ผู้ใช้เว็บบอร์ดกลับมาตระหนักคิดถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องสื่อหลักนำเสนอ เพราะเมื่อมีการตรวจสอบอยู่บ่อยครั้งทำให้ผู้ใช้เว็บบอร์ดเกิดความรู้สึกที่ต้องตรวจสอบข้อมูลที่ตนเองได้รับจากสื่ออยู่เสมอ อีกทั้งข้อมูลที่อยู่ในเว็บบอร์ดบางครั้งก็มาจากสถานที่จริง ประสบการณ์จริง ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากกว่าที่นำเสนอในสื่อกระแสหลัก

“ประเด็นของการถกเถียงในห้องเฉลิมไทยไปปรากฏตามสื่อกระแสหลักอยู่บ่อยครั้ง รู้สึกดี รู้สึกภูมิใจไปด้วย ว่าสังคมที่เรามีส่วนร่วม ได้ช่วยปลูก หรือกระตุ้นสังคมอื่นในเรื่องที่เราคิดว่ามันน่าสนใจ”⁸²

“การตรวจสอบหาความจริงของกลุ่มคนเฉลิมไทยหรือที่เรามักเรียกว่า “นักสืบพันทิป” ผมรู้สึกชอบ และคิดว่าเป็นผลดีต่อเว็บบอร์ดครับ”⁸³

“กรณีที่มีประเด็นของการถกเถียงในห้องเฉลิมไทยไปปรากฏตามสื่อกระแสหลักอยู่บ่อยครั้งคิดว่า มันแสดงให้เห็นว่าห้องเฉลิมไทยมีอิทธิพลกับสื่อต่างๆ พอสมควร แสดงว่ากลุ่มคนที่เล่นในเว็บบอร์ดนี้ ถึงจะเป็นแค่คนกลุ่มหนึ่ง แต่การที่มีคนนำความเห็นไปอ้างอิง ออกสื่อ แสดงว่าความเห็นคนกลุ่มนี้มีมีความสำคัญ และเป็นตัวแทนความเห็นของคนกลุ่มใหญ่อื่นๆในสังคมที่ไม่ได้เล่นเว็บบอร์ดได้”

“ก็รู้สึกดีนะ เพราะว่าจะได้มีหลายคนช่วยกันคิด ช่วยกันหาข้อมูล สำหรับพี่ให้ไปหาข้อมูลแบบนั้นก็ไม่ทำ แต่พี่ชอบเข้าไปอ่าน”⁸⁴

⁸² สัมภาษณ์ โควี, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 มิถุนายน 2553.

⁸³ สัมภาษณ์ โควี, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 มิถุนายน 2553.

⁸⁴ สัมภาษณ์ Lovekawee, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

“รู้สึกที่ดี ทำให้ตั้งใจว่าเราไม่ควรฟังสื่อมาก รู้สึกเหมือนมีนักข่าวพลเมืองมากขึ้น มีคนใกล้ชิดในเหตุการณ์มากบอกข้อมูลเรา”⁸⁵

5.3.2 เชื่อว่าพื้นที่แห่งนี้มีอิทธิพลต่อสื่อกระแสหลัก

ในแง่ความรู้สึกของผู้ใช้เว็บบอร์ด ผู้ใช้รู้สึกว่ พื้นที่แห่งนี้มีอิทธิพลต่อสื่อกระแสหลัก เชื่อว่าสื่อกระแสหลักสนใจและติดตามการแสดงความคิดเห็นในพื้นที่แห่งนี้ โดยเชื่อว่าในหลายๆเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นห้องเฉลิมไทยมีบทบาทในการทำหน้าที่ตรวจสอบและจุดกระแสความสนใจให้เกิดขึ้นในสื่อกระแสหลัก

“คิดว่าเฉลิมไทยมีอิทธิพลต่อกระแสหลักมากกว่า เพราะนักข่าวหลายคนถึงขนาดมาหาข่าวจากในนี้ นำไปเขียนข่าว หรือนำความคิดเห็นในนี้ไปสัมภาษณ์ดารา และหลายครั้งที่คนในนี้ รวมตัวกันเรียกร้องความเป็นธรรม หรือรวมตัวกันชื่นชมเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากกระทู้โหวตจนหลายครั้งได้ออกรายการเรื่องเล่าเช้านี้ นั่นแสดงว่าสื่อต้องฟังกระแสในเฉลิมไทยในการเสนอข่าวด้วยซ้ำไป ส่วนสื่อกระแสหลัก ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เฉลิมไทยมีประเด็นถกเถียงกันเกิดขึ้น”⁸⁶

5.3.3 การตรวจสอบควรมีขอบเขตที่เหมาะสม

นอกจากความรู้สึกที่ดีต่อการตรวจสอบสื่อแล้วแล้ว พบว่าผู้ใช้เว็บบอร์ดรู้สึกว่าการตรวจสอบก็ควรมีขอบเขต ควรเป็นการตรวจสอบเพื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อเท็จจริงมากกว่าการรุกร้าเรื่องส่วนตัว

“ถามว่ารู้สึกไงก็ดีนะ แต่ไม่ใช่อารมณ์พวกเกาหลีนะ อันนั้นมันไปตามเรื่องส่วนตัวว่าเขาเรียนได้เกรดเท่าไรเอามาประจานอันนั้นมันไม่ใช่ มันออกแนวหาเรื่องราวเขาเกินไป รู้สึกดีกับการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากกว่า”⁸⁷

5.3.4 การตรวจสอบสำคัญที่คนจุดประเด็น

ผู้ใช้เว็บบอร์ดให้ความเห็นว่าการตรวจสอบสื่อกระแสหลักในชุมชนออนไลน์นั้นมีจุดที่สำคัญคือ คนจุดประเด็น เพราะถ้าไม่มีคนจุดประเด็นก็จะมีคนสนใจ อีกทั้งการที่จะเป็นคนจุดประเด็นได้จำเป็นต้องอาศัยทักษะการสังเกตอย่างมาก และผู้จุดประเด็นนี้เองที่นำไปสู่การตรวจสอบสื่อต่อไป

⁸⁵ สัมภาษณ์ สาวใหญ่วัยกระเตาะ, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

⁸⁶ สัมภาษณ์ ปริมาณ, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 10 กรกฎาคม 2553.

⁸⁷ สัมภาษณ์ จ้าจาร์, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

“ก็ดีนะ คิดว่าดีนะ ส่วนมากชุดคู่ย์ก็เป็นเรื่องจริง คนเราถ้ามันจริง ชุดยังงี้ก็ไม่เจอหรอก ถ้าไม่มีคนสะกิดใจขึ้นมา ก็ไม่มีการเปิดเผย”⁸⁸

“ตอนนathanมันเป็นโจร แล้วคนในพันทิปรวมตัวช่วยกัน ดีความจริง หาความจริง คือเหมือนคนในพันทิปอยากเจอความจริง ก็เลยพยายามหากัน แต่มันต้องเริ่มที่คนจุดประเด็นนะ มันเกิดจากความช่างสังเกตของคนกลุ่มหนึ่งซึ่งถ้าเป็นเรา เราก็คงไม่สังเกตขนาดนั้นมั้ง พี่คิดว่าพี่ไม่มีความสามารถขนาดนั้น”⁸⁹

5.3.5 การตรวจสอบสื่อกระแสหลักเกิดจากความอยากรู้เรื่องชาวบ้าน

นอกจากนั้นยังมีความเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ดว่า แท้จริงแล้วการตรวจสอบสื่อกระแสหลักอาจจะไม่ได้เกิดจากการอยากค้นหาข้อเท็จจริง แต่เกิดจากการอยากรับรู้เรื่องของคนอื่นมากกว่า

“พี่ว่ามันเป็นเรื่องเผอิญนะ แบบว่าอยากรู้เรื่องชาวบ้าน แล้วชุดกันไปชุดกันมาก็เลยเจอข้อมูลอะ”⁹⁰

5.4 ทักษะของนักสื่อสารมวลชนในการตรวจสอบสื่อกระแสหลักของห้องเฉลิมไทย

จากการสัมภาษณ์นักสื่อสารมวลชนในประเด็นการตรวจสอบสื่อกระแสหลักในห้องเฉลิมไทยพบว่า มีทักษะต่อการตรวจสอบสื่อกระแสหลักใน 2 ทิศทางด้วยกันคือ รู้ลึกกระตุ้นเตือนจากการตรวจสอบจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการทำงาน และ ไม่รู้ลึกกระตุ้นเตือนจากการตรวจสอบจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการทำงาน

ทักษะของนักสื่อสารมวลชนที่รู้ลึกว่าการมีหรือไม่มีของเว็บบอร์ดก็ไม่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในการทำงานนั้น เพราะเชื่อว่าแม้ไม่มีการตรวจสอบจากชุมชนออนไลน์ ก็จะทำหน้าที่ในฐานะนักสื่อสารมวลชนของตัวเองให้ดีที่สุดอยู่แล้ว การเกิดขึ้นของการตรวจสอบสื่อจากชุมชนออนไลน์ไม่ได้กระทบความรู้สึกใดๆ

จากคำถามที่ว่า นักสื่อสารมวลชนคิดว่าการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดเป็นการตรวจสอบการทำงานของคุณหรือไม่ นักสื่อสารมวลชนจะต้องระวังตัวมากขึ้น และตรวจสอบข้อมูลก่อนนำเสนอมากกว่าเดิมหรือไม่ เพราะอาจมีความรู้สึกว่าการกำลังมีตาสปะรดกำลังจ้องมองการ

⁸⁸ สัมภาษณ์ อาจารย์, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

⁸⁹ สัมภาษณ์ สาวใหญ่วัยกระเตาะ, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

⁹⁰ สัมภาษณ์ Abbess, นามแฝง, ผู้ใช้เว็บบอร์ด, 17 กุมภาพันธ์ 2554.

ทำงานอยู่ มีนักสื่อสารมวลชนให้คำตอบว่า ไม่ได้รู้สึก เพราะการมีหรือไม่มี ตนเองก็ต้องทำหน้าที่ นักสื่อสารมวลชนให้ดีที่สุดอยู่แล้ว

“ไม่ เพราะมีหรือไม่มี webboard ก็ต้องทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุดอยู่แล้ว”⁹¹

นอกจากนั้นเมื่อผู้วิจัยได้ถามคำถามว่าถ้ามีผู้ใช้ในชุมชนออนไลน์ตั้งกระทู้ต่อว่าการ ทำงานของคุณ คุณจะทำอะไร มีจะมีการโต้กลับหรือไม่ อย่างไร นักสื่อสารมวลชนที่มีทัศนคติที่ไม่รู้สึกถึงการตรวจสอบจากชุมชนออนไลน์ ก็บอกว่าจะไม่ทำอะไรทั้งนั้น เพราะตนเองไม่ได้ใส่ใจกับการตรวจสอบในลักษณะนี้อยู่แล้ว

“ไม่ทำอะไรทั้งนั้น” (วินารัตน์ เลหาภคกุล)

ส่วนเรื่องที่สื่อกระแสหลักใช้ประโยชน์จากนักสืบพันทิปเป็นเครื่องมือในการหาข้อมูล และนอกจากนั้นยังเป็นช่องทางให้เหยื่อสามารถซักฟอกตนต่อสาธารณะได้ ตามความเห็นของ นักสื่อสารมวลชนแล้วพบว่า นักสื่อสารมวลชนไม่ได้รู้สึกเป็นพิเศษกับชุมชนออนไลน์พันทิป ใครก็ใช้ประโยชน์จากชุมชนออนไลน์แห่งนี้ก็ขึ้นกับแต่ละบุคคล ส่วนตัวชุมชนออนไลน์พันทิปเองก็เป็น เว็บไซต์สำหรับแสดงความคิดเห็นไม่ได้มีอะไรพิเศษมากไปกว่านั้น

“พันทิปก็เป็นอยู่อย่างที่เป็น ส่วนใครจะใช้ประโยชน์จากพันทิปก็สุดแท้แต่”⁹²

นอกจากนั้นยังมีอีกหนึ่งทัศนคติคือ ทัศนคติของนักสื่อสารมวลชนที่รับรู้ถึงการตรวจสอบ ในลักษณะนี้ และรู้สึกว่า การตรวจสอบสื่อในชุมชนออนไลน์จะสร้างความเปลี่ยนแปลงในการ ทำงาน นักสื่อสารมวลชนจะรู้สึกว่า รู้สึกว่าถ้อยคำและเนื้อหาที่ตัวสื่อมวลชนนำเสนอ จะมีผู้คอย มองและตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องในการนำเสนออยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิด ความระมัดระวังในการทำงาน เพราะนักสื่อสารมวลชนเหล่านี้เชื่อว่า การวิพากษ์วิจารณ์แสดง ความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์เป็นการตรวจสอบการทำงานของพวกเขาอีกทางหนึ่ง พร้อมกันนั้น พวกเขายังเชื่อว่านักสื่อสารมวลชนที่ไม่เชื่อการตรวจสอบในลักษณะนี้เป็นพวกที่หลอกตัวเอง เพราะกลุ่มคนที่อยู่ในชุมชนออนไลน์ ก็คือกลุ่มที่รับข่าวสารจากที่พวกเขานำเสนอ เพียงแต่ว่ากลุ่ม คนที่กล้าแสดงความคิดเห็นคือกลุ่มคนที่มีลักษณะกระตือรือร้นที่จะแสดงความคิดเห็น (Active) นั้นเอง

⁹¹ สัมภาษณ์ วินารัตน์ เลหาภคกุล, ผู้ดำเนินรายการ Nation Channel, 15 สิงหาคม 2553.

⁹² สัมภาษณ์ วินารัตน์ เลหาภคกุล, ผู้ดำเนินรายการ Nation Channel, 15 สิงหาคม 2553.

นอกจากนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของสื่อ บางคนยังเป็นผู้ที่อยู่ในแหล่งข้อมูลจริง สถานการณ์จริง เช่น การรายงานเรื่องรถติด น้ำท่วม หากข่าวที่นำเสนอไปผิดจากความเป็นจริง ผู้ที่อยู่ในพื้นที่จริงก็สามารถที่จะโพสต์ข้อความโต้แย้ง พร้อมหลักฐานเช่นพวกรูปถ่ายได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นได้จากการแสดงความคิดเห็นในรูปแบบออนไลน์ที่เอื้อให้ประชาชนผู้รับสารแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางที่เรียกว่าเว็บบอร์ด

“ผมว่าสื่อสื่อกระแสหลักบางคนก็ระวังตัวมากขึ้น แต่บางคนก็เหมือนเดิม แต่มันก็มีส่วนมาก และทำให้สื่อกระแสหลักต้องตระหนักว่ามีคนเฝ้ามองดู ไม่ใช่เฉพาะคนในเว็บบอร์ด แต่เป็นคนที่ย้ำถึงข้อมูลออนไลน์ได้เท่าๆกัน”⁹³

“พวกที่ไม่เชื่อ เขาก็หลอกตัวเองไป ผมมองว่าคนที่อยู่ในเว็บบอร์ด ก็คือพลเมืองที่เสียข่าวทั่วๆไป เพียงแต่พวกเขาแอกทีฟ ต้องการการมีส่วนร่วม ไม่ใช่พวกพลเมืองแบบนอนแอกทีฟ ผมมองว่าเราแคร้คนที่อยู่โลกออนไลน์”⁹⁴

“มันเอื้อมากๆ ตรงที่คนมีช่องทางในการแสดงความเห็น เดิมอาจจะรู้สึกแต่ไม่มีที่ระบาย แต่ตอนนี้มีช่องทาง มันง่าย ก็เลยอยากจะมีการแสดงความคิดเห็น คนที่รู้ความจริงก็อยากจะมาแบ่งปันกัน ทำให้เกิดสังคมการตรวจสอบที่คนไม่ต้องเชื่อสื่อมาก ไม่ต้องเชื่อร้อยเปอร์เซ็นต์เสมอไป แล้วในทางกลับกันมันจะเป็นตัวกดดันให้สื่อทำงานในกรอบมากขึ้น ทำงานให้ถูกต้องมากขึ้น งานต่างๆที่ต้องดีขึ้น เพราะกำลังมีคนดูตรวจสอบกันอยู่ และการตรวจสอบแบบทันที และการตรวจสอบนั้นก็มาจากแหล่งจริง ผู้สื่อข่าวรายงานว่ารถติด แต่คนที่บ้านอยู่แถวนั้นมาโพสต์บอกว่าไม่ติด มันเป็นการตรวจสอบจากแหล่งปฐมภูมิ จากแหล่งจริง”⁹⁵

การที่ประชาชนนำความคิดและความเห็นมาเผยแพร่หรือแสดงออกในสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน ถือเป็นช่องทางการตรวจสอบอย่างหนึ่ง เพราะแต่ก่อนนี้ไม่มีโอกาสที่คนในระดับล่างหรือคนตัวเล็กๆ จะสามารถเสนอความคิดเห็นให้คนที่อยู่ด้านบนได้รับรู้ แต่ปัจจุบันสิ่งนี้ได้เกิดขึ้นแล้ว ถือว่าเป็นช่องทางในการเสนอความคิดเห็น แต่นักสื่อสารมวลชนยังไม่สามารถตอบได้ว่า การตรวจสอบที่เกิดขึ้นนี้ ถือเป็นการตรวจสอบที่ดีหรือไม่ อย่างไร

⁹³ สัมภาษณ์ อติศักดิ์ ลิ้มปรุ่งพัฒนกิจ, กรรมการผู้อำนวยการ บริษัท เนชั่นบรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 10 กันยายน 2553

⁹⁴ สัมภาษณ์ อติศักดิ์ ลิ้มปรุ่งพัฒนกิจ, กรรมการผู้อำนวยการ บริษัท เนชั่นบรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 10 กันยายน 2553

⁹⁵ สัมภาษณ์ พีรพล อนุตรโสตถี, ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี, 26 กันยายน 2553.

“การที่ประชาชนเอาสิ่งที่เห็นและสิ่งที่คิดมาโพสต์ที่เว็บไซต์ก็ถือเป็นช่องทางการตรวจสอบอย่างหนึ่ง แต่ก่อนที่ไม่มีช่องนี้ มันไม่มีโอกาสที่คนเล็กๆคนนึงพูดหรือเขียนอะไรออกไป แล้วกระทบต่อคนส่วนใหญ่ หรือมีโอกาสดังขึ้นมา ตอนนี่เมื่อมันมี มันทำให้คนอยู่ระดับล่างสุด เล็กสุด สามารถพูดให้คนที่อยู่บนสุด สูงสุดมาอ่านได้ มันเลยเป็นช่องทางหนึ่ง แต่ยังไม่ไปแตะนั้นว่ามันเป็นการตรวจสอบยุติธรรมหรือไม่ แต่มันก็เป็นการตรวจสอบ และมันก็ต้องดูมิติน่ามันส่งผลต่อปัจเจกหรือสังคมหรือประเทศ ในขณะที่เดียวกัน มิตินของปริมาณก็มีส่วนคือมันส่งผลในระดับกว้างแค่ไหน”⁹⁶

นักสื่อสารมวลชนยังให้ข้อมูลต่อไปอีกว่า แม้จะไม่มี การตั้งศูนย์มอเนเตอร์อย่างเป็นทางการ แต่บรรดาผู้ที่ทำงาน ก็จะไปดู และเช็คกระแสต่างๆในเว็บบอร์ดอยู่แล้ว อีกทั้งยังมีการอ้างอิงข้อมูลถึงกระแสตอบรับต่างๆให้กับผู้บริหารอีกด้วย

“ที่นี้ไม่การมอเนเตอร์ แทบจะไม่มีเลย ถ้าจะมีก็แค่ดูกันเอง อย่างที่โดยเฉพาะมีอะไรแปลกใหม่ อย่างเช่น เวลาที่มีการเปลี่ยนผู้ประกาศข่าวใหม่ พี่ก็จะเข้าไปดูว่าคนดูมีปฏิกิริยาอย่างไร กับน้องๆ บ้าง หรือการเปลี่ยนแปลงภายในที่คนภายนอกไม่รู้หรือ บางทีเข้าไปดูบางคอมเมนต์แบบ ถ้าไม่เป็นคนในไม่มีทางรู้หรือ พี่เนี่ยเข้าไปดูทุกครั้ง แต่ถ้าถามว่าในระดับองค์กรระดับนโยบาย ที่นี้ไม่มีหรือ แต่ผู้ใหญ่ก็สนใจนะ ทุกครั้งที่พี่บอกว่า มีคอมเมนต์มานะ ผู้ใหญ่จะบอกว่าไหนๆ เขาว่าไงบ้าง”⁹⁷

นอกจากนั้นนักสื่อสารมวลชนยังมีวิธีที่จะจัดการกับความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์ที่มีทั้งข้อเท็จจริง และความคิดเห็นผสมอยู่ในการแสดงความคิดเห็นเพื่อจะตรวจสอบสื่อมวลชน โดยการเลือกเก็บเฉพาะส่วนที่เป็นข้อเท็จจริง ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของความเห็น ความรู้สึก เช่น ความชอบ ไม่ชอบ พวกเขาก็จะไม่นำมาคิด เพราะพวกเขาเชื่อว่าไม่สามารถจะทำให้ถูกใจผู้รับทุกคนได้ ก็มา ดูว่า มีข้อเท็จจริงอย่างไร ถ้าเป็นเรื่องผิดถูกก็เอามาดู แต่ถ้าเป็นเรื่องชอบไม่ชอบก็ไม่ใส่ใจ เพราะไม่มีทางจะทำให้ถูกใจทุกคนได้”⁹⁸

⁹⁶ สัมภาษณ์ พิรพล อนุตรโสตร์, ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี, 26 กันยายน 2553.

⁹⁷ สัมภาษณ์ โสภณ นวรัตน์พงษ์, ผู้ประกาศข่าวจากสำนักข่าวไทย โมเดิร์นไนน์ทีวี, 12 กรกฎาคม 2553.

⁹⁸ สัมภาษณ์ ก่อเขต จันทระเลิศลักษณ์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย, 29 สิงหาคม 2553.

5.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการขยายผลการตรวจสอบสื่อในพื้นที่ออนไลน์

จากการสัมภาษณ์นักสื่อสารมวลชนในประเด็นการขยายผลการตรวจสอบสื่อจากพื้นที่ออนไลน์ไปสู่สื่อกระแสหลัก พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผล ดังต่อไปนี้

5.5.1 ความอ่อนไหวของเนื้อหา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการขยายประเด็น นักสื่อสารมวลชนให้ความเห็นว่าในบางประเด็นที่ไม่ผ่านเพราะไม่ใช่เรื่องที่เขาสนใจ บางประเด็นก็อ่อนไหวก็เกินไป แต่พบว่าหลายๆสื่อก็มีการนำประเด็นต่างๆ มาจากกระทู้ที่มีคนสนใจหรือเป็นกระแสเกิดขึ้น ณ ตอนนั้น

“ก็มีบ้าง บางอันที่เขาพูดกันเราก็ตามไปดู แต่บางเรื่องช่อง 7 อาจจะไม่ผ่าน บางครั้งมันไม่ใช่เรื่องที่เค้าสนใจในกองบก แต่พีกก็เห็นหลายๆสื่อที่ไปถึงจากเว็บไซต์ไปถึงจากกระทู้ต่างๆ ที่คนสนใจ บางเรื่องเสนอไปแต่เขาบอกว่าประเด็นมันอ่อนไหวเกินไปอย่าเลย”⁹⁹

5.5.2 ความสามารถในการขยายประเด็นของเนื้อหา

นักสื่อสารมวลชนอีกท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการขยายประเด็นว่า มันอยู่ที่เนื้อหาว่าสามารถนำไปต่อยอดได้หรือไม่ และเนื้อหานั้นมันส่งผลกระทบต่อสังคมเพียงใด หากส่งผลมาก ผลตอบกลับก็จะมากตามไปด้วย โดยนักสื่อสารมวลชนได้ยกตัวอย่าง การที่นักข่าวอเมริกันอ่านข่าวว่ามนุษย์ต่างดาวจะบุกโลกก่อให้เกิดความตระหนกแตกตื่นตัวประเทศ อย่างนี้เป็นความเสียหายต่อสังคมโดยรวม อย่างนี้จะพบว่ากระทบมาก ก็จะส่งผลให้มีการตอบกลับจากประชาชนที่มากตามไปด้วย

“มันจะขยายผลได้ไหม มันต้องอยู่ที่ตัวเนื้อว่าเขาคุยกันเรื่องอะไร เช่นคนนี้โอเวลาอ่านข่าว ซึ่งเป็นเรื่องเล็ก ถ้าโอบ่อยเขาก็ถอดออกไป แต่ถามว่ามันสร้างความเสียหายให้กับประเทศมากไหม ก็ไม่ แต่ถ้าคนออกมาและก็พูดให้ร้ายนักการเมือง คือใช้โอกาสที่ตัวเองเป็นสื่อกระแสหลักได้ออกโทรทัศน์ หรืออิทธิพลต่อสังคมและใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่ผิด หรือทำโดยที่ไม่คำนึงถึงจรรยาบรรณ พอละเมิดจรรยาบรรณ สมาคมสื่อก็จะตื่น และนอกจากนั้นถ้าการละเมิดนี้เป็นตัวจุดชนวนให้เกิดความเสียหายต่อประเทศ แบบที่เราได้เรียนมาแบบ นักข่าวที่อเมริกา มันอ่านข่าวว่ามนุษย์ต่างดาวจะบุกโลกแล้วมันก่อให้เกิดความตระหนกแตกตื่นตัวประเทศ อย่างนี้เป็นความเสียหายต่อสังคมโดยรวม อย่างนี้มันกระทบมาก มันก็จะส่งผลให้มีการตอบกลับที่มากตามไปด้วย เพราะฉะนั้นประเด็นนี้มันอยู่ที่เนื้อหา และผลกระทบที่เกิดขึ้นว่ามันใหญ่แค่ไหนขยายผลได้มากแค่ไหน”¹⁰⁰

⁹⁹ สัมภาษณ์ รัฐธำภัสร์ ศิริบุญญะวงศ์, นักข่าวสังกัดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7, 3 ตุลาคม 2553.

¹⁰⁰ สัมภาษณ์ พีรพล อนุตรโสดดี, ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี, 26 กันยายน 2553.

5.5.3 ความน่าสนใจของเนื้อหา เรื่องอารมณ์ และปลุขณสนใจ

นักสื่อสารมวลชนท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่าประเด็นต่างๆที่ถูกหยิบยกนำมาเสนอในสื่อกระแสหลัก แม้จะดูจากผลกระทบต่อสังคมหรือความสนใจที่กำลังเป็นกระแสในขณะนั้น แต่ก็ได้เพียงในระดับหนึ่งเท่านั้น เพราะวัตถุประสงค์ในการทำข่าว นอกจากจะต้องทำให้ผู้อ่านสนใจมากๆแล้ว ในบางครั้งเป็นเรื่องที่ไม่มีคนสนใจก็สามารถนำมาทำเป็นข่าวที่ดีได้เช่นกัน ได้ระดับหนึ่งเท่านั้น ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ ถ้าพูดถึงบริบทของการทำข่าว คนทำข่าวต้องการอะไร เขาต้องการทำข่าวที่มีคนสนใจเยอะๆ แต่ถึงไม่มีคนสนใจเยอะๆ ก็ทำได้ แม้เรื่องบางเรื่องมีคน post คนเดียวแล้วไม่มีความความเห็นตามมาเลย อันนั้นอาจจะเป็นข่าวที่ดีก็ได้¹⁰¹

5.6 ปฏิกริยานักสื่อสารมวลชนต่อการตรวจสอบสื่อกระแสหลักจากเว็บบอร์ดเฉลิมไทย

จากการสัมภาษณ์นักสื่อสารมวลชนในประเด็นการตรวจสอบสื่อกระแสหลักจากเว็บบอร์ดพบปฏิกริยาในลักษณะต่างๆดังนี้

5.6.1 มีความระมัดระวังมากขึ้นในการทำงาน

จากกรณีของฐิตาภัสร์ ศิริธัญญะวงศ์ ทำให้เราทราบถึงผลกระทบของการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการวิพากษ์วิจารณ์ในชุมชนออนไลน์ที่นำไปสู่การตรวจสอบที่ส่งผลกระทบต่อนักสื่อสารมวลชน พบว่าส่งผลให้นักสื่อสารมวลชนที่ทำผิดพลาดหรือถูกกล่าวถึงในด้านที่ไม่ดีระวังตัวเองมากขึ้นทั้งตัวนักข่าวที่เป็นผู้นำเสนอ และทีมงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องเพราะว่าไม่มีใครอยากโดนว่าในชุมชนออนไลน์เป็นครั้งที่สอง

“มันก็กลายเป็นครั้งแรกและครั้งเดียวในชีวิตที่ที่โดนด่าในพันทิป คือมันทำให้เรารอบคอบมากขึ้นจริงๆ และไปถึงทีมงานช่อง 7 เลยที่จะระวังตัวมากขึ้น”¹⁰²

นักสื่อสารมวลชนยังให้ความเห็นอีกว่า ในการทำงานบางครั้งก็มุ่งนำเสนอให้เห็นภาพชัดเจน โดยมองข้ามประเด็นต่างๆไป หลังจากมีการตรวจสอบทำให้พวกเขาระวังการทำงานมากขึ้น

“คือก่อนจะออกเราก็คิดว่าคำมันหล่อแหลมนะ เราก็ถามผู้ใหญ่ว่ามันจะได้หรือ แต่ด้วยความที่ผู้ใหญ่คงจะรีบๆ ไม่ได้ตรวจละเอียดมาก พอออกไปมันก็ทำอะไรไม่ทันแล้วและมันก็กลายเป็นครั้งแรกและครั้งเดียวในชีวิตที่ที่โดนด่าในพันทิป คือมันทำให้เรารอบคอบมาก

¹⁰¹ สัมภาษณ์ ก่อเขต จันทระเลิศลักษณ์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย, 29 สิงหาคม 2553.

¹⁰² สัมภาษณ์ ฐิตาภัสร์ ศิริธัญญะวงศ์, นักข่าวสังกัดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7, 3 ตุลาคม 2553.

ขึ้นจริงๆ และไปถึงที่งานช่อง 7 เลยที่จะระวังตัวมากขึ้น เขาเองก็รู้สึกถึงความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวเอง แต่สำหรับตัวเองยอมรับเลยว่ามองข้ามในประเด็นนี้ไป แค่เพียงอยากเสนอว่าเด็กถูกกระทำจริงๆ ไม่ได้ยกเมฆ ไม่ได้เต้าข่าว ไม่ได้นั่งเทียน ไม่ได้เมคะ เนี่ยะฟังเลยเสียงจริงๆ แต่เราก็เบลอหน้าเด็กนะ เบลอคนรอบข้าง”¹⁰³

5.6.2 พยายามปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ

นักสื่อสารมวลชนระบุว่า การตรวจสอบจากชุมชนออนไลน์ที่เกิดขึ้น แม้จะมีผลกระทบต่อจิตใจหากถูกต่อว่า แต่พบว่ามันก็เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เหมือนเป็นสิ่งสะท้อนทั้งในแง่ดีและไม่ดี เป็นเหมือนกระจกที่คอยส่งให้ผู้ที่ทำหน้าที่เสนอข่าวเห็นในสิ่งที่ตัวเองอาจไม่เคยรับรู้หากไม่มองกระจก นอกจากนั้น การวิพากษ์วิจารณ์ในชุมชนออนไลน์ยังทำให้นักสื่อสารมวลชนรู้สึกว่า การทำงานของตนยังมีผู้ที่คอยเฝ้าดูและคอยตรวจสอบการทำงานอยู่เสมอ เมื่อมีการตรวจสอบการชุมชนออนไลน์ ทำให้นักสื่อสารมวลชนตระหนักว่าจะต้องพยายามปรับปรุงการทำงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดที่ทำให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในชุมชนออนไลน์

“พี่เขียนบอร์ดของ mcot ก็จะมีคนมาด่าอยู่บ้าง มีประสบการณ์การถูกด่า อันแรกเราจะฟังเขาแค่ไหน อันที่สองจะตอบโต้เขาแค่ไหน สำหรับพี่การที่เขามาวิจารณ์งานเรา มันก็เป็นความหวังดีของเขา เหมือนที่พี่กล้าบอกเวลาที่เห็นอะไรที่มันไม่ดี”¹⁰⁴

“การวิจารณ์จากเว็บบอร์ดในกรณีหอยม่วงทำให้เราระวังมากขึ้น ในฐานะเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ทำให้เราตระหนักได้ว่าเรากำลังมีผู้ที่ตรวจสอบเราอยู่ และมองว่ามันเป็นผลดี เพราะยังไ้ก็ยังยึดคำสุภาพชิตโบราณที่ว่าคนที่วิพากษ์วิจารณ์หรือตำหนิเราถือเป็นกระจกสะท้อน ถึงแม้ว่าเราจะทำให้คน 60 ล้านคนรักเราไม่ได้ แต่อย่างน้อยคนที่กล้าตำหนิเราทำให้เราย้อนมองตัวเอง มองข้อผิดพลาดของตัวเอง”¹⁰⁵

5.6.3 การเห็นมุมมองที่แตกต่างหลากหลาย

ในบางครั้งนักสื่อสารมวลชนก็มองข้ามประเด็นต่างๆ โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ผู้ใช้เว็บบอร์ดในฐานะผู้รับสื่อจะช่วยตรวจสอบว่าสิ่งที่นำเสนอออกมานั้นส่งผลต่อสังคมอย่างไร เหมาะสมหรือไม่ นอกจากนั้น ข้อมูลจากชุมชนออนไลน์ยังแสดงให้เห็นในมุมมองบางอย่างที่นักสื่อสารมวลชนอาจนึกไม่ถึงหรือไม่ได้คิดถึงก่อนหน้านี้

¹⁰³ สัมภาษณ์ รัฐภักดิ์ ศิริธัญญะวงศ์, นักข่าวสังกัดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7,3 ตุลาคม 2553.

¹⁰⁴ สัมภาษณ์ พีรพล อนุตรโสดดี, ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี, 26 กันยายน 2553.

¹⁰⁵ สัมภาษณ์ รัชนิวรรณ ดวงแก้ว, ผู้ประกาศข่าวช่อง NBT และ Spring news, 12 ตุลาคม 2553.

นักสื่อสารมวลชนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด ได้ให้มุมมองว่าการทำหน้าที่ตรวจสอบของผู้ใช้เว็บบอร์ดนั้น ทำให้เหมือนมีคนมาคอยตรวจสอบและ ทำให้เกิดผลดีต่องานของพวกเขา เพราะอย่างน้อยถือเป็นผลสะท้อนกลับที่แสดงถึงข้อบกพร่องของเราเพื่อที่จะนำไปแก้ไขต่อไป

“ทีมงานเองก็รู้สึกถึงความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวเอง แต่สำหรับตัวเองยอมรับเลยว่ามองข้ามในประเด็นนี้ไป แค่เพียงอยากเสนอว่าเด็กถูกกระทำจริงๆ ไม่ได้ยกเมฆ ไม่ได้เด้าข่าว ไม่ได้นั่งเทียน ไม่ได้เมคนะ เนี่ยะฟังเลยเสียงจริงๆ แต่เราก็เบลอหน้าเด็กนะ เบลอคนรอบข้าง”¹⁰⁶

“เวลามีข้อเสียก็จะกลับมามองเหมือนกันว่าจริงหรือเปล่านั้นก็มา นั่งดู แล้วก็มีส่วนที่คอมเมนต์เรื่องข้างในบางทีก็ตรงชนิดที่ว่าไม่ใช่คนในจะไม่รู้อะ บางทีก็พูดตรงๆว่าเหมือนคนในเขียนเองด้วยซ้ำไป เพราะมันไม่ทางรู้จริงๆ ไม่มีทางรู้ลึกขนาดนี้ อะไรอย่างนี้ หรือบางทีก็เป็นคอมเมนต์ที่อารมณ์ล้วนๆ ไม่มีเหตุผล ไม่มีเนื้อหาเลย บางทีใช่-ไม่ใช่ เกือบทุกครั้งก็ต้องมานั่งคิดอีกที”¹⁰⁷

“ส่วนหนึ่งเคยเจอกับตัวเองโดยเขาตำด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ แต่ว่าไม่ได้มีวัตถุประสงค์อะไร เวลาเราทำงาน เราก็ตามหน้าที่ แต่บางเรื่องเราก็คิดไม่ถึงว่ามันจะเป็นเรื่องที่ย้อนไหว ซึ่งการที่เขามาตรวจสอบเราเหมือนกับช่วยมอนิเตอร์ มันก็เป็นผลดีอย่างน้อยมันก็บอกว่างานของเรามีจุดบกพร่องอะไร จะได้แก้ไข”¹⁰⁸

5.6.4 องค์การสื่อให้ความสนใจปฏิริยาสังคมออนไลน์มากขึ้น

ผลกระทบหลังจากเหตุการณ์การตรวจสอบลักษณะนี้เกิดขึ้น นักสื่อสารมวลชนที่เคยมีประสบการณ์ถูกตรวจสอบจากผู้ใช้ในเว็บบอร์ด ระบุว่าในหน่วยงานหันมาสนใจถึงผลตอบรับต่างๆ จากสังคมออนไลน์มากขึ้น ตั้งแต่พนักงานจนถึงผู้บริหาร

“หลังจากเหตุการณ์นั้นก็จะมี Feedback ต่อหน่วยงานคือ ตอนที่เกิดเหตุการณ์ตอนนั้น ทั้งออฟฟิศรู้ รู้ผ่านพันทิป เพราะทุกคนเขามอนิเตอร์ อยู่แล้ว เขาดูอยู่แล้วว่าสังคม

¹⁰⁶ สัมภาษณ์ สุธิดาภรณ์ ศิริธัญญะวงศ์, นักข่าวสังกัดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7,3 ตุลาคม 2553.

¹⁰⁷ สัมภาษณ์ ไชยภรณ์ นวรัตน์พงษ์, ผู้ประกาศข่าวจากสำนักข่าวไทย โมเดิร์นไนน์ทีวี, 12 กรกฎาคม 2553.

¹⁰⁸ สัมภาษณ์ สุธิดาภรณ์ ศิริธัญญะวงศ์, นักข่าวสังกัดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7,3 ตุลาคม 2553.

ออนไลน์มองสังคมช่องเจ็ดอย่างไร ทั้งในระดับเด็กๆ และระดับผู้ใหญ่ คือมันจะมีพวกที่คอยดูเรตติ้งด้วย เขาจะคอยเช็คและทำ report ส่งมา”¹⁰⁹

5.6.5 สร้างกำลังใจเมื่อสื่อมวลชนทำหน้าที่ได้ดี

นอกจากนั้นยังพบว่าในแง่ของการให้กำลังใจ การตรวจสอบในลักษณะนี้เป็นเหมือนกำลังใจให้กับสื่อมวลชนที่ตั้งใจ เพราะว่ามันเหมือนเสียงชื่นชมให้กับผู้ที่ตั้งใจทำงานอย่างน้อยคนที่ทำงานอย่างถูกต้องและตั้งใจก็ไม่ศูนย์เปล่า พวกเขายังได้รับกำลังใจจากผู้ชมซึ่งในทีนี้ก็คือผู้ใช้เว็บบอร์ดนั่นเอง

“เวลาดีก็จะมีกำลังใจ ถามว่ามีผลไหม มีผลนะ”¹¹⁰

6. ข้อได้เปรียบและอุปสรรคของการวิพากษ์ในพื้นที่ออนไลน์

ข้อได้เปรียบและอุปสรรคของชุมชนออนไลน์ห้องเฉลิมไทยเว็บไซต์พันทิปดอทคอมในการวิพากษ์วิจารณ์และตรวจสอบสื่อสารมวลชนกระแสหลักมีดังนี้

6.1 ประสิทธิภาพของการกระจายข้อมูล (ความเร็วและคุณภาพ)

การแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดนั้นมีประสิทธิภาพในการกระจายข้อมูลทั้งในแง่ความเร็วและคุณภาพ กล่าวคือความเร็วเมื่อผู้ใช้แสดงความคิดเห็นลงในเว็บบอร์ดพบว่าในเวลาอีกไม่กี่วินาทีข้อความเหล่านั้นก็จะปรากฏให้ผู้ใช้รายอื่นสามารถที่จะอ่านข้อความได้ และในด้านคุณภาพของการกระจายข้อมูลในเว็บบอร์ด เมื่อมีการแสดงความคิดเห็นจากผู้ใช้เพียงคนเดียว แต่พบว่าข้อมูลได้กระจายสู่ผู้ที่รับสารหรือผู้ที่อ่านนั้นในจำนวนหลายเท่า เพราะแม้ผู้ใช้ให้ข้อมูลกับผู้ที่เข้ามาอ่านจะไม่รู้จักกันเป็นการส่วนตัว แต่ก็สามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้ จากการสัมภาษณ์เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการกระจายข้อมูลของเว็บบอร์ดไว้ว่า เป็นเหมือนช่องทางที่สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารได้กว้างกว่าช่องทางการสื่อสารอื่น โดยยกตัวอย่าง อีเมล ที่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ในเวลาอันรวดเร็ว แต่ก็ยังไม่สามารถกระจายข้อมูลได้กว้างเท่ากับเว็บบอร์ด

“จริงๆแล้วเว็บบอร์ดเป็นช่องทางหนึ่งที่เอาไว้สำหรับการสื่อสาร อีเมลเป็นการสื่อสารระหว่างคนสองคน หรืออย่างมากเราก็ cc แต่มันก็ได้ไม่เยอะ มันจะเป็นการรับสารแบบวงจำกัด ซึ่งไม่เหมือนกับเว็บบอร์ด เวลาที่เราโพสต์กระทู้อาจจะมีคนอ่านพร้อมๆกันหลายคน

¹⁰⁹ สัมภาษณ์ วิฑิตาภรณ์ ศิริธัญญะวงศ์, นักข่าวสังกัดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7,3 ตุลาคม 2553.

¹¹⁰ สัมภาษณ์ โสภณ นวรัตน์พงษ์, ผู้ประกาศข่าวจากสำนักข่าวไทย โมเดิร์นไนน์ทีวี, 12 กรกฎาคม 2553.

บางคนก็อาจแสดงตัวคือมาโพสต์ตอบซึ่งอยากจะแสดงความคิดเห็นสักสิบสักร้อยคน มันเป็นการทำให้ความคิดความเห็นของคนบางคน มันจะเปิดกว้างมากขึ้น มันจะเข้าถึงคนได้เยอะ สิ่งที่เขาคิดมันจะส่งออกไปหาคนอื่นได้เยอะ”¹¹¹

6.2 จำนวนผู้ใช้บริการ

จำนวนผู้ใช้บริการมีมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้นกว่าสมัยก่อน ด้วยปัจจัยหลายๆอย่างที่เอื้อมากขึ้น จึงส่งผลให้จำนวนของผู้ที่ใช้มีมากขึ้น จากเดิมที่กลุ่มคนที่เข้าถึงค่อนข้างจำกัด มีเพียงข้าราชการ หรือบุคลากรในวงการใดวงการหนึ่ง เมื่อในปัจจุบันประชาชนสามารถเข้าถึงพื้นที่ออนไลน์ได้ในจำนวนที่มากขึ้นและหลากหลายกลุ่มขึ้นตามไปด้วย

“อินเทอร์เน็ตเข้าถึงจำนวนบุคคลได้มากกว่าเดิมสมัยแรกๆ เนี่ยะ คนที่สามารถเข้ามาในพื้นที่แสดงความคิดเห็นนี้มีจำนวนมากขึ้น สมัยก่อนผู้ที่เข้ามาได้จำกัดอยู่กับพวกที่มีกำลังเงินถึงจะสามารถเข้าถึง เพราะอุปกรณ์ก็แพง ค่าใช้จ่ายต่อนาทีก็แพง จำนวนคนที่เข้าถึงก็จำกัด เช่น ข้าราชการ หรือบุคลากรในวงการใดก็ตาม ฉะนั้นการแสดงความคิดเห็นค่อนข้างจะแคบกว่า แต่ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตแทบจะเข้าถึงคนทุกชนชั้น มีตั้งแต่นักเรียน เด็กอายุน้อยๆ หรือคนที่เคยติดข้อจำกัดว่าคอมพิวเตอร์แพง ค่าชั่วโมงเน็ตแพง เพราะฉะนั้นจำนวนคนที่มันเข้าถึงมากขึ้น”¹¹²

เมื่อจำนวนผู้ใช้บริการเว็บไซต์มีมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนผู้ให้ข้อมูลและผู้ทำหน้าตรวจสอบมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของการตรวจสอบในระดับที่กว้างขวาง นักสื่อสารมวลชนให้ความเห็นว่าการแสดงความคิดเห็นในเว็บอร์ดถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการแสดงความคิดเห็นหรือเผยแพร่ของมูลให้คนจำนวนมากได้รับรู้ เพราะจำนวนผู้เล่นในแต่ละวันที่เข้ามาอ่านกระทู้ในเว็บอร์ดถือเป็นจำนวนมาก ความคิดเห็นมีหลากหลาย แต่ผู้รับสารเองก็จำเป็นจะต้องแยกแยะตรวจสอบในแต่ละประเด็นให้ดีด้วยเช่นกัน

“มันเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น คนเป็นหมื่นเป็นพันที่เข้ามาเล่นในแต่ละวัน มันเยอะมาก มันเป็นช่องทางหนึ่งที่เราจะบริโภคแต่ต้องกรองดีๆบางที่เราก็จะเจอประเด็นในพันทิป ในสนุก ในเว็บไซต์ที่คนเล่นเยอะๆ ส่วนมากจะเอามาเป็นประเด็นได้”¹¹³

¹¹¹ สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล,เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม,20 สิงหาคม 2553.

¹¹² สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล,เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม,20 สิงหาคม 2553.

¹¹³ สัมภาษณ์ พีรพล อนุตรโสทธิ,ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี,26 กันยายน 2553.

นอกจากนั้นแล้วด้วยจำนวนผู้เข้ามาใช้มีมาก ทำให้เอื้อต่อการเข้ามาสำรวจความคิดเห็นต่างๆ เพราะพื้นที่ในห้องเฉลิมไทยเกือบจะเป็นภาพสะท้อนของสังคมในความเป็นจริง กระแสความนิยมและความคิดเห็นต่างๆ สามารถแทนกระแสสังคมได้ส่วนหนึ่ง จึงทำให้สื่อสารมวลชนเองก็สนใจพื้นที่แห่งนี้ ยกตัวอย่างเช่น สถานีโทรทัศน์ทีวีไทย ก็อาศัยห้องเฉลิมไทย เพื่อสำรวจการรายงานข่าวกรณีพิพาทพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา เพื่อพัฒนาการรายการข่าวขององค์กรเช่นกัน

แบบสำรวจการรายงานข่าวกรณีพิพาทพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา ของสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย

ทีวีไทยขอเชิญท่านร่วมแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการรายงานข่าวกรณีพิพาทพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา ของสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการรายงานข่าว และเป็นองค์ความรู้สำหรับสื่อสาธารณะของไทย
 ===หมดเขตแสดงความคิดเห็นภายใน 15 มีนาคม 2554 ===

*จำเป็น

Fanpage Facebook : ThaiPBS Research : ฝ่ายวิจัย พัฒนา และประเมินผล สถาบันวิชาการสื่อสาธารณะ สถานีโทรทัศน์ทีวีไทย

ท่านสามารถเข้าร่วมเป็นสมาชิก Fanpage ฝ่ายวิจัย พัฒนา และประเมินผล สถาบันวิชาการสื่อสาธารณะ สถานีโทรทัศน์ทีวีไทย เพื่อรับข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ และแสดงความคิดเห็นเสนอแนะ โดย ค้นหาจาก Facebook ที่ ThaiPBS Research หรือ เข้าสู่ Fanpage ตามลิงค์ :

<http://www.facebook.com/pages/ThaiPBS-Research/187032341329651>

==== อย่าลืม !!! กด ถูกใจ / Like ที่มุมบนด้านขวา ===

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ (กรุณาคลิกเลือกหน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด)

ภาพที่ 29 แบบสำรวจการรายงานข่าวกรณีพิพาทพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา ของสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย

6.3 การสร้างผลกระทบในระดับที่กว้าง

การสร้างผลกระทบในระดับที่กว้างกว่าการพูดจากันเองระหว่างนักสื่อสารมวลชนกับผู้ชม เมื่อมีการวิพากษ์วิจารณ์ลงในพื้นที่ออนไลน์ เพราะด้วยจำนวนผู้ใช้บริการที่แสดงความคิดเห็น ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็นแต่เข้ามาอ่าน และผู้อื่นที่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้ให้บริการ ซึ่งทั้งหมดนี้นับว่ามีจำนวนมาก ทำให้เรื่องนั้นๆ กลายเป็นกระแสของสังคมได้ง่าย สิ่งที่เกิดขึ้นจึงส่งผลกระทบต่อนักสื่อสารมวลชนหรือองค์กรสื่อที่ถูกกล่าวถึงมากกว่าแค่จดหมายร้องเรียนที่เคยทำเมื่อในอดีต

เมื่อผลกระทบส่งผลในระดับที่กว้าง ซ้ำกล่าวหาหรือข้อตำหนิต่างๆ ไม่ได้เป็นเรื่องที่เป็นความลับระหว่างคนเพียงไม่กี่คน แต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะรับรู้ องค์กรสื่อเองก็จำเป็นที่จะต้อง มีหน่วยงานที่คอยตรวจสอบการวิพากษ์วิจารณ์ของผู้ใช้ในพื้นที่ออนไลน์ เพื่อแก้ข้อกล่าวหา หรือ ชี้แจงในส่วนที่เป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

“จริงๆเรามีคนคอยมอนิเตอร์อยู่ ถ้าเขียนถึงเรา ไม่ถูกต้อง เราก็จะพยายามไปชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง”¹¹⁴

“ประโยชน์ของเว็บบอร์ดในการสร้างอิมแพค ในทางเนชั่นเราเชื่อ เราอยากให้คุณมาแสดงความคิดเห็น เราส่งเสริมนักข่าวพลเมือง เราแคร้มมาก เราแคร้มมากกว่าทุกๆสื่อ”¹¹⁵

การแสดงความคิดเห็นในพื้นที่ออนไลน์ที่เป็นการกล่าวหาหรือตำหนิ นักสื่อสารมวลชน มักจะใส่หรือระบุสังกัดที่นักสื่อสารมวลชนนั้นๆ สังกัดอยู่ ทำให้นักสื่อสารมวลชนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสีย เพราะฉะนั้นแล้วการถูกวิพากษ์ในพื้นที่ออนไลน์จึงส่งผลในระดับที่กว้างมากกว่าแค่ทำจดหมายร้องเรียนไปยังองค์กรสื่อ ซึ่งถ้าองค์กรสื่ออื่นๆ ไม่นำมาเปิดเผยต่อสาธารณะ ย่อมไม่มีคนอื่นรับรู้และก่อเป็นกระแสสังคมได้

“เวลาเขาตำเขาตำทั้งองค์กรไม่ใช่เราคนเดียว เหมือนเราเป็นต้นเหตุทำให้ภาพลักษณ์องค์กรเสีย”¹¹⁶

นอกจากการสร้างผลกระทบในระดับกว้างที่จะทำให้ผู้ใช้ในชุมชนออนไลน์มีอำนาจมากขึ้นแล้ว การวิพากษ์ในชุมชนออนไลน์ยังมีผลทางบวกที่นักสื่อสารมวลชนจำเป็นต้องหันมาใส่ใจมากขึ้น นักสื่อสารมวลชนกล่าวว่า การถูกพูดถึงในเว็บบอร์ดถือเป็นผลงานอย่างหนึ่ง เพราะว่าการถูกพูดถึงก็คือว่าเป็นการสร้างประเด็นให้กับองค์กร เป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างหนึ่ง

“สำหรับช่อง 9 การที่ถูกพูดถึงในพันทิปถือว่าเป็นผลงาน ถือว่ามันเป็นประเด็นได้”¹¹⁷

¹¹⁴ สัมภาษณ์ อดิศักดิ์ ลิ้มปัฐพัฒน์กิจ, กรรมการผู้อำนวยการ บริษัท เนชั่นบรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 10 กันยายน 2553

¹¹⁵ สัมภาษณ์ อดิศักดิ์ ลิ้มปัฐพัฒน์กิจ, กรรมการผู้อำนวยการ บริษัท เนชั่นบรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 10 กันยายน 2553

¹¹⁶ สัมภาษณ์ รัฐามาศร์ ศิริธัญญะวงศ์, นักข่าวสังกัดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7, 3 ตุลาคม 2553.

¹¹⁷ สัมภาษณ์ พีรพล อนุตรโสทธิ, ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี, 26 กันยายน 2553.

6.4 ความหลากหลายของความคิดเห็น

สภาพสังคมในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป พื้นที่ออนไลน์กลายเป็นพื้นที่อีกแหล่งสำหรับการแสดงความคิดเห็นทำให้พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็นเปลี่ยนแปลงไปด้วย นอกจากนั้นพบว่า การควบคุมการแสดงความคิดเห็นในพื้นที่ออนไลน์แม้จะมีผู้ที่ต้องการควบคุมให้เป็นระเบียบ แต่ก็ทำได้ยาก ส่งผลให้พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็นเปลี่ยนแปลงตามไป ทำให้คนกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น พร้อมๆ กับจำนวนที่มากขึ้น ทำให้ได้มุมมองของความคิดเห็นในแง่มุมที่กว้างขึ้น

“ในขณะที่สภาพสังคมก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย อันนี้เป็นประเด็นหลัก เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงการแสดงความคิดเห็นของคนคนหนึ่งเมื่อสิบปีที่แล้วกับคนคนนี้ อะไรๆ ค่านิยมมันเปลี่ยนไปเยอะ เจตคติมันเปลี่ยนไปมาก เพราะฉะนั้นการแสดงความคิดเห็นมันจะถูกควบคุมได้ยากขึ้น ด้วยจำนวนคนที่มันเยอะขึ้นด้วย แล้วสภาพสังคมก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย จะบอกว่าแยกว่าเดิมนั้นก็ไม่เชิง แต่เรียกว่ากว้างกว่าเดิมนิดกว่า”¹¹⁸

6.5 ความเป็นนิรนามกับเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น

ความเป็นนิรนามระดับหนึ่งในพื้นที่ออนไลน์ส่งผลให้เกิดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น นักสื่อสารมวลชนให้ความเห็นในกรณีนี้ว่าการแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดมีการปกป้องผู้แสดงความคิดเห็นได้ในระดับหนึ่งผ่านนามแฝง แต่ก็มิใช่การปกปิดทั้งหมด เพราะหากว่านามแฝงเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นที่ไม่อยู่ในกฎ ระเบียบของทางเว็บ หรือ มีการละเมิด พรบ.กระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ ผู้ให้บริการก็สามารถที่จะตรวจสอบและบอกได้ว่า ตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้นามแฝงนั้นๆ คือใคร

“ถ้าถามว่าไม่มีใครรู้เนี่ยะไม่ใช่หรอก เพราะเว็บบอร์ดที่ต่างๆ เนี่ยะจะต้องทำให้เว็บบอร์ดของเขาอยู่ยั่งยืนยง เพราะฉะนั้นเขาต้องสามารถระบุตัวตนผู้ใช้ได้ตามพรบ.คอม ที่เขาระบุว่าผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นบนอินเทอร์เน็ตจะต้องระบุผู้เข้ามาใช้บริการได้ เพราะเขาต้องรับผิดชอบการแสดงความคิดเห็นเหล่านั้น ใครมาโพสต์อะไรต้องตามตัวได้ เพียงแต่ว่าในพื้นที่ปเดลิทไทยมันจะเป็นนามแฝง ซึ่งดูเผินๆ เราจะไม่รู้หรือว่ามันเป็นใคร ก็อาจจะดีก็อาจจะแสดงความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวางแต่คุณก็ต้องไม่ละเมิดสิทธิ หรือใส่ร้ายป้ายสีเขา จนทำให้เขาเสื่อมเสีย ซึ่งมันก็เหมือนสังคมโดยทั่วไปอย่างนี้แหละ ถ้าทำมากจนเขาเสื่อมเสียมันก็มีสิทธิให้เขาตรวจสอบต่อไปได้ว่าแกเป็นใคร เพราะฉะนั้นที่มองว่าเรื่องปกปิดตัวเองได้มันเป็นแค่ระดับหนึ่ง

¹¹⁸ สัมภาษณ์ วรพจน์ ธีรบุญประดิษฐกุล, เว็บมาสเตอร์เว็บไซต์พื้นที่ปดอทคอม, 20 สิงหาคม 2553.

เท่านั้น ซึ่งมันก็คล้ายๆว่าคุณจะด่าเขาสุดๆ ได้ ในขณะที่เดียวกันคุณได้รับการปกป้องว่าคุณเป็นใครในระดับหนึ่ง”¹¹⁹

6.6 การกำกับดูแลที่มีระบบค่อนข้างชัดเจน

การกำกับดูแลในเว็บบอร์ดพันทิปดอทคอมค่อนข้างมีระบบระเบียบที่ชัดเจน ตั้งแต่การเริ่มสมัครสมาชิกจนไปถึงระบบการลบกระทู้ การกรองคำหยาบ และระบบการกำกับดูแลกันเองระหว่างสมาชิก ให้สมาชิกมีส่วนในการตัดสินใจว่าข้อความเหล่านี้สมควรที่จะอยู่พื้นที่สาธารณะแห่งนี้หรือไม่ ทำให้ข้อความที่ปรากฏในเว็บบอร์ดแห่งนี้ ผู้โพสจะค่อนข้างมีความรับผิดชอบในเนื้อหาที่ตนเองเป็นผู้โพส ทำให้เนื้อหาที่ปรากฏในเว็บบอร์ดแห่งนี้ได้รับการยอมรับจากคนภายนอก รวมถึงนักสื่อสารมวลชนว่ามีความน่าเชื่อถือในระดับหนึ่ง

“อย่าง oknation กับพันทิป เราเน้นในขั้นตอนการสมัครสมาชิก พันทิปเขาก็ค่อนข้างระวังในการแสดงความคิดเห็น เพราะว่ามันแพร่กระจายเร็ว และหยุดยั้งไม่ได้”¹²⁰

6.7 การขยายผลจากการวิพากษ์ในเครือข่ายออนไลน์

การขยายทวีคูณของผลจากการวิพากษ์ในเครือข่ายออนไลน์ทำให้การแสดงความคิดเห็นของประชาชนคนธรรมดาที่มีข้อมูล ข้อเท็จจริง มีอำนาจที่จะต่อสู้กับนักสื่อสารมวลชนมากขึ้น การแสดงความคิดเห็นในชุมชนออนไลน์อาจจะมีผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นเพียง 10-20 ความคิดเห็น แต่เราไม่มีทางรู้เลยว่าผู้เข้ามาอ่านในกระทู้นั้นๆกี่คน และผู้ที่เข้ามาอ่านเอาข้อมูลในกระทู้ไปเล่าหรือบอกต่ออีกกี่คน

บางครั้งจะเป็นการขยายความรู้สึกให้มากขึ้น กว่าความรู้สึกในชีวิตจริง เพราะนักสื่อสารมวลชนที่ถูกดำเนินในที่ออนไลน์พวกเขาไม่มีทางรู้เลยว่าการดำเนินระหว่างความคิดเห็น 10-20 ความคิดเห็นกับตัวเขา มีคนอื่นรับรู้หรือไม่ อีกทั้งหลักฐานการถูกดำเนินก็ยังไม่ปิดการรับรู้แค่เพียงช่วงเวลาที่เขาถูกดำเนิน หากแต่มันจะคงอยู่อย่างนั้นจนกว่าจะมีการลบความคิดเห็นนั้นๆ ออกไปจากพื้นที่ออนไลน์

“เวลาที่เราโดนด่าในเว็บไซด์เราจะเห็นว่าบางทีมีคนมาแสดงความคิดเห็นด่าเรา 10-20 ความเห็น แต่เราเจ็บมาก เราชู้สึกรุนแรงเหลือเกิน ถ้าเอาคนจริงมาด่าเราเท่าที่เว็บไซต์แสดงความคิดเห็นเราก็ไม่รู้ว่าจะเจ็บเท่านี้อีกไหม เวลาลงบนเว็บมันขยายความเจ็บให้พุงขึ้น ขยาย

¹¹⁹ สัมภาษณ์ พีรพล อนุตรโสตถี, ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี, 26 กันยายน 2553.

¹²⁰ สัมภาษณ์ อติศักดิ์ ลิ้มปรั่งพัฒน์กิจ, กรรมการผู้อำนวยการ บริษัท เนชั่นบรอดแคสต์ติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 10 กันยายน 2553

เรื่องให้มันใหญ่มากขึ้น ใครก็ไม่รู้มาด่าเรา เขามีความรู้หรือเปล่านั้นไม่รู้ แต่มองในมุขกลับกัน ถ้าเขาด่าวิจารณ์โดยไม่มีความรู้มันก็เป็นการขายตัวเอง ถ้าเขาพูดความจริงมันก็เป็นประโยชน์”¹²¹

อุปสรรค

1. ไม่สามารถเชื่อมโยงกับตัวตนในโลกออนไลน์กับจริง

การที่ไม่สามารถเชื่อมโยงตัวตนของผู้ใช้เว็บบอร์ดกับตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้เหล่านั้น ทำให้ความน่าเชื่อถือในข้อมูลลดลง เพราะการกล่าวหาหรือวิพากษ์วิจารณ์จากคนที่ไม่มีความเป็นเหมือนการวิพากษ์จากที่มีตัวตน ต่างกับนักสื่อสารมวลชนที่อยู่ในที่แจ้ง จึงเป็นเรื่องยากที่จะให้คนที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์เชื่อถือใครก็ได้ที่แสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด

มองว่ามีบางสื่อบางอย่างกับคนที่ถูกเพ่งเล็งป่าว หรือเป็นผลประโยชน์ส่วนตัวสื่อที่เป็นองค์กร มีกระบวนการตรวจสอบคัดกรองพอสมควร ในขณะที่คนที่โพสต์ส่วนใหญ่ไม่รู้จักรว่าเป็นใครก็คือพิมพ์บับไหน ตั้งที่ไหนมันต้องมี สถานีโทรทัศน์ช่องไหนมันต้องมี แต่อันนี้ใครก็ไม่รู้ คนอ่านข่าว คนที่เขียนมาใช้นามปากกาผู้นี้ก็ไม่สามารถจะรู้ว่าคุณคือใคร ฉะนั้นความน่าเชื่อถือมันลดน้อยลงแน่นอน¹²²

นอกจากนั้นในเว็บบอร์ดที่มีการตั้งกระทู้ไม่มีการระบุตัวตนที่ชัดเจนไม่เหมือนช่องทาง การสื่อสารจำพวก blog ที่มีชื่อเจ้าของ บางครั้งก็มีข้อมูลส่วนตัว รูปภาพส่วนตัวที่ค่อนข้างจะระบุได้ว่าใครเป็นเจ้าของเนื้อหาจะมีความน่าเชื่อถือมากกว่า นักสื่อสารมวลชนรู้สึกว่าการตั้งกระทู้แบบนี้ ทำให้สามารถจะเขียนโจมตีใครก็ได้ หากไม่มีการขัดแย้งหรือการกระทำใดๆที่รุนแรงจนต้องพึ่ง พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ก็ไม่มีใครที่จะไปตรวจสอบว่าผู้โพสต์เหล่านั้นเป็นใคร

“เวลาที่เป็น blog มันชัดเจนว่าเป็นของใคร แต่อันนี้มันเป็นแค่กระทู้ กระทู้ใครก็ได้ ไม่ชอบเรื่องใครก็ไปเขียน คุณไม่ได้รับผลกระทบอะไร มันไม่ตามไปถึงคุณหรอก นอกจากมันมีคดี มันถึงตามได้ว่าใครโพสต์ มีพบบ.คอม ก็ไม่มีอะไร ไม่มีใครสนใจ เค้ไปเขียนเพราะมันง่าย โทษเสรีก็ไปนอน ทะเลาะกันดูเดือดอย่างไรก็ได้ จะทำให้ฝ่ายหนึ่งโมโหก็ยังทำได้ สะท้อนความเป็นโลกมนุษย์ในโลกไซเบอร์จะไปเอาสาระอะไร”¹²³

¹²¹ สัมภาษณ์ พีรพล อนุตรโสตถิ, ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี, 26 กันยายน 2553.

¹²² สัมภาษณ์ ก่อเขต จันทระเลิศลักษณ์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย, 29 สิงหาคม 2553.

¹²³ สัมภาษณ์ ก่อเขต จันทระเลิศลักษณ์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย, 29 สิงหาคม 2553.

2. ทักษะความสามารถการคิดวิเคราะห์ และการนำเอาข้อมูลมาใช้ในการวิพากษ์วิจารณ์ของผู้ใช้

ทักษะความสามารถการคิดวิเคราะห์ของผู้อ่าน ที่จะทำความเข้าใจเนื้อหาในชุมชนออนไลน์ มีความสำคัญมาก หากผู้อ่านมีทักษะการคิดวิเคราะห์ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีจะทำให้ไม่สามารถแยกแยะประเด็นต่างๆ ได้ ส่งผลให้การวิพากษ์เหล่านั้นเป็นการวิพากษ์ที่ขาดหลักฐาน ทำให้ลดความน่าเชื่อถือของผู้วิพากษ์ลดลง นักสื่อสารมวลชนระบุว่าความเห็นเสมือนจริง หรือความเห็นที่เป็นเหมือนข้อเท็จจริง ผู้รับสารควรแยกแยะได้ว่า สิ่งไหนเป็น ข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือความคิดเห็น โดยข้อเท็จจริงจะต้องมีการแสดงหลักฐานมิใช่กล่าวลอยๆ

“คนบางคนแยกแยะไม่ได้ ส่วนผมแยกแยะได้ว่าที่เค้าโพสเป็นข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือความคิดเห็น บางอย่างมันก็เป็นข้อเท็จจริง บางอย่างก็ความเห็นก็เหมือนจะเป็นข้อมูล ความเห็นเสมือนจริง ความเห็นที่มันไม่มีผิดไม่มีถูก คนทุกคนสามารถมีความเห็นได้ แต่ถ้าความเป็นมาเป็นข้อมูล แต่นี่มันเคล้ามาทั้งหมด ประเด็นคือเราสามารถที่จะแยกได้ มันจะเป็นโยชน์ต่อผู้อ่าน ข้อเท็จจริงมันต้องมีการแสดงหลักฐาน”¹²⁴

3. แนวโน้มที่จะสับสนระหว่างข้อเท็จจริงกับความคิดเห็น

แนวโน้มที่จะสับสนระหว่างข้อเท็จจริงกับความคิดเห็น ถือเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่ทำให้เนื้อหาที่ปรากฏในชุมชนออนไลน์ไม่ถูกใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง นักสื่อสารมวลชนมองว่าสิ่งที่ปรากฏในเว็บบอร์ด ส่วนใหญ่ยังคงเป็นแค่ความเห็นไม่ใช่ข้อเท็จจริง ทุกคนมีสิทธิแสดง ความคิดเห็น เพียงแต่เราจำเป็นต้องแยกให้ออกและการที่แยกข้อเท็จจริงกับความคิดเห็นไม่ได้นี่เอง ในบางครั้งก็นำไปสู่การทะเลาะหรือขัดแย้งกันได้ โดยที่ต่างก็ไม่รู้จักกันในโลกความเป็นจริง

“ส่วนใหญ่นั้นก็คือความเห็นอะ ความเห็นไม่ใช่ข้อเท็จจริง มันเป็นความเห็นทุกคนมีสิทธิมีความเห็นได้ เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยก็ว่ากันไป ก็แล้วแต่ เดี่ยวนี้แค่ความเห็นก็ทะเลาะกันก็ไม่รู้จักกันเลย เกิดมาไม่เคยรู้จักกันเลยก็ทะเลาะกัน นัดพบกัน ขึ้นรถทัวร์ไปไล่ชกกันต่างจังหวัด ยังมีเลย”¹²⁵

ขั้นตอนการแยกแยะข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น นักสื่อสารมวลชนยังให้ความคิดเห็นไว้ว่า เมื่อประเมินแล้วว่ามีแนวโน้ม มีความน่าเชื่อถือหรือไม่ ก็จะทำการแยกแยะว่าข้อความที่แสดงความคิดเห็นดังกล่าว อันไหนเป็นการวิจารณ์ที่ประกอบไปด้วยข้อเท็จจริง หรือ

¹²⁴ สัมภาษณ์ ก่อเขต จันทระเลิศลักษณ์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย, 29 สิงหาคม 2553.

¹²⁵ สัมภาษณ์ ก่อเขต จันทระเลิศลักษณ์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย, 29 สิงหาคม 2553.

เป็นเพียงความคิดเห็น อันไหนเป็นการวิจารณ์ด้วยความจริง หรือเป็นเพียงการวิจารณ์ด้วยความไม่รู้เท่านั้น

“หลังจากที่เราดูแล้วว่าเขามาแบบไหน เราก็มาแยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น อันไหนวิจารณ์ด้วยความคิดเห็นเพียงอย่างเดียว อันไหนวิจารณ์ด้วยข้อเท็จจริง อันไหนวิจารณ์ด้วยความรู้ อันไหนวิจารณ์ด้วยความไม่รู้”¹²⁶

“ประเด็นคือต้องหัดวิเคราะห์คำวิจารณ์ให้เป็น แล้วเราจะได้ประโยชน์ เพราะในคำวิจารณ์หรือความคิดเห็นที่เขาอุทิศสำหรับผมขึ้นมามันมีประโยชน์ซ่อนอยู่ในนั้น เราต้องเอาเปลือกออกไป เราจะได้แก่นที่เป็นประโยชน์ แม้ว่าการวิจารณ์ในบางครั้งจะทำให้เราเจ็บ แต่เราก็ต้องมาคิดว่าเขาวิจารณ์เราเรื่องอะไร ถ้าเราผิดจริงเราก็ต้องปรับปรุง ส่วนเรื่องตอบโต้ ถ้าเราผิดจริงเราควรขอโทษแล้วก็ปรับปรุงตัว”¹²⁷

4. การขาดความเข้าใจในรูปแบบการทำงานของสื่อมวลชน

การขาดความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการทำงานของนักสื่อสารมวลชน บางครั้งก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ทำหน้าที่แสดงความคิดเห็นหรือทำหน้าที่ตรวจสอบความจริงในชุมชนออนไลน์ได้ นักสื่อสารมวลชนให้ความเห็นว่าในบางครั้งผู้ใช้เว็บบอร์ดหรือผู้ที่แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ดนั้น ไม่ทราบถึงกระบวนการทำงาน ข้อเท็จจริง หรือเจตนาที่แท้จริงของนักสื่อสารมวลชน ทำให้ผู้แสดงความคิดเห็นกล่าวหาในส่วนที่รู้ไม่จริง ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างนักสื่อสารมวลชนและผู้ใช้ในชุมชนออนไลน์ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของนักสื่อสารมวลชน

“อยากจะบอกว่าตอนที่เราทำเราก็ไม่ได้ทำโดยพลการ พ่อแม่เค้ายอม เราขออนุญาตพ่อแม่เขา พ่อเขานั่งอุ้มลูกอยู่ เราคิดแค่ว่าพ่อแม่โอเค เด็กโอเค มันไม่น่าจะมีปัญหา แล้วพอเขาเป็นเด็กเวลาที่เขาจะเล่า บางทีการประติดประต่อข้อความมันทำไม่ได้ เราเลยต้องถามย้ำอีกที ไอ้คนที่ไม่รู้ก็มาว่าว่าเรากำลังข่มขืนเด็กซ้ำ ซึ่งจริงๆมันไม่ใช่”¹²⁸

5. แนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับผู้มีชื่อเสียง

การให้ความสำคัญกับตัวบุคคลที่มีชื่อเสียงมากกว่าประเด็นที่ต้องการนำเสนอส่งผลให้เรื่องบางเรื่องที่น่าสนใจไม่ได้เป็นกระแสความสนใจของสังคม และนอกจากนั้นยังกลับทำให้

¹²⁶ สัมภาษณ์ พิรพล อนุตรโสทธิ, ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี, 26 กันยายน 2553.

¹²⁷ สัมภาษณ์ พิรพล อนุตรโสทธิ, ผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ทีวี, 26 กันยายน 2553.

¹²⁸ สัมภาษณ์ รัฐธำภัสร์ ศิริธัญญะวงศ์, นักข่าวสังกัดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7, 3 ตุลาคม 2553.

เรื่องบางเรื่องที่เป็นเรื่องเล็กน้อยแต่พบว่าเป็นเรื่องหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีชื่อเสียงกลายเป็นกระแสสังคมได้ เว็บบาสเตอร์ให้ความเห็นว่าเป็นธรรมดาของมนุษย์ที่มักจะสนใจผู้ที่มีชื่อเสียง เพราะฉะนั้นกระทู้บางกระทู้ที่ได้รับความสนใจอาจเป็นกระทู้ที่ไม่ได้มีประเด็นอะไรเลย เพียงแต่ผู้ที่ตั้งกระทู้นั้นเป็นผู้ที่ได้รับความสนใจจากผู้เข้ามาเล่นเท่านั้น

“อันนี้มันเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ยิ่งเขาเป็นคนดัง เราก็อยากจะแสดงความเห็น ที่นี้มันก็ทำให้กระทู้ดังมากเลย ทั้งๆที่ไม่มีประเด็นอะไร แต่คนตอบเยอะมาก 50-60 คน ในเวลาไม่ถึง ชม หรือบางคนประเด็นดีแต่ โนเนม ไปตั้งก็ไม่มีคนตอบ แต่ก็มีคนเข้าไปอ่านแต่ไม่ตอบ”¹²⁹

ในทางกลับกันก็มีคนดังบางคนที่ต้องการจะได้รับความความคิดเห็นจากผู้ใช้เว็บไซต์แห่งนี้ โดยที่ไม่ต้องคิดว่า พวกเขาเป็นใครก็มักจะถอดลอกอินหรือใช้ลอกอินที่ไม่มีใครรู้จักแทน

“แต่ก็มีคนดังที่มีความรู้สึกที่ไม่อยากได้แบบนี้ ฉะนั้นอยากจะทำให้คนตอบจากใจจริงๆ ไม่ต้องเป็นคนรู้จักก็จะถอดลอกอินมาตั้งกระทู้ เวลาเขาโพสจะเหมือนเขานิรนามมาจากไหนไม่รู้”¹³⁰

6. การใช้อารมณ์ประกอบการแสดงความคิดเห็น

การใช้อารมณ์ประกอบการแสดงความคิดเห็นนั้นส่งผลให้ในบางครั้งละเลยประเด็นที่กำลังถกเถียงอยู่ นักสื่อสารมวลชนระบุว่าสิ่งที่เป็นอุปสรรคของการตรวจสอบข้อเท็จจริงในการนำเสนอข่าว ผ่านการแสดงความคิดเห็นคือ การใช้อารมณ์ประกอบการแสดงความคิดเห็น เพราะมันทำให้พวกเขาารู้สึกเสียใจ มากกว่าที่จะรับรู้ถึงข้อผิดพลาดที่แท้จริงหรือสิ่งที่พวกเขาทำไม่ถูกต้อง

“สิ่งที่เสียใจคือเขาใช้คำกับเราแรงมาก ทำเหมือนกับว่าเราเป็นโรคจิต เราก็เลยคิดว่าเวลาจะโพสไรน่าจะโพสสิ่งที่เป็นเรื่องจริง ไม่ใช่อารมณ์แบบนี้ เวลาที่มันควรจะบอกทางออกไว้ด้วย พี่เลยอยากถามกลับว่าพวกที่ทำแบบนี้เป็นโรคจิตหรือเปล่า”¹³¹

“ยกเว้นว่า เขาเขียนหรือโพสข้อความตรงกับที่คุณคิดซึ่งเป็นปกติของมนุษย์ที่ใครพูดตรงให้ได้ยิน เออคนนี้ถูกพูดจริง ตรงคือตรงกับที่ตัวเองคิด แต่ไม่รู้ว่าจะตรงกับข้อเท็จจริงหรือเปล่านั้นมันก็คล้ายกันไประหว่างอารมณ์และความรู้สึก รวมไปถึงข้อเท็จจริง จะทำให้สิ่งที่ไม่เป็นเป็นสิ่งที่ดูเหมือนจริง และสิ่งที่เป็นจริงมันก็คล้ายอยู่ในกะละมังเดียวกันหมด คนอ่านก็ยากที่จะเข้าใจ

¹²⁹ สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล, เว็บบาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม, 20 สิงหาคม 2553.

¹³⁰ สัมภาษณ์ วรพจน์ หิรัญประดิษฐ์กุล, เว็บบาสเตอร์เว็บไซต์พันทิปดอทคอม, 20 สิงหาคม 2553.

¹³¹ สัมภาษณ์ จูฑิตาภัสร์ ศิริบุญญะวงษ์, นักข่าวสังกัดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7, 3 ตุลาคม 2553.

พอดักไปตรงที่เป็นความจริงมันก็จริง พอไปดักเอาที่เหมือนจริงก็มันตรงกับที่ตัวเองคิด ก็ถือว่ามันจริงทั้งๆ ที่มันไม่จริง ก็ต้องแยกแยะ และใช้วิจารณญาณ พุดกันอย่างใช้วิจารณญาณแต่จริงๆ ก็ใช้อารมณ์ ไม่ค่อยใช้หรือกวีวิจารณ์¹³²

นอกจากการใช้อารมณ์ประกอบการแสดงความคิดเห็นจะทำให้ตัวนักสื่อสารมวลชนรู้สึกเบื่อหน่ายแล้ว ยังพบว่าในบางครั้งยังเป็นการขยายความรู้สึก เช่นความรู้สึกน่าสงสารของเหยื่อ คนที่ผู้แสดงความคิดเห็นเชื่อว่าพวกเขาเป็นผู้ถูกกระทำ ทำให้ในบางครั้งคู่กรณีถูกตัดสินจากสังคม ทั้งๆ ที่ยังไม่มีการตรวจสอบความจริง ถือว่าเป็นการวัดการใคร่ผิด ใครถูก จากความน่าสงสาร โดยที่ละเลยข้อมูลหรือข้อเท็จจริงไป

เวลาที่มีการโพสเรื่องที่สงสาร คนก็จะสงสาร ทำให้อีกคนคู่กรณีถูกตัดสินจากสังคมไปเลยถ้าเป็นไปได้ คือเราตัดสินคนที่ถูกพาดพิง เพราะว่าอย่างที่บอกว่ามันเป็นความคิดเห็นขยายคนนี้เร็วมาก ไลน์เก่งมาก รู้จักเค้าหรือเปล่า คุณไปใส่อีกหนึ่งความเห็นก็เท่ากับเพิ่มเป็นอีก 1 2 3 เป็น 100 เป็น 1000 ส่วนใหญ่ผมคิดว่าความเห็นคือความเห็นไม่ใช่ข้อเท็จจริง¹³³

¹³² สัมภาษณ์ ก่อเขต จันทระเลิศลักษณ์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย, 29 สิงหาคม 2553.

¹³³ สัมภาษณ์ ก่อเขต จันทระเลิศลักษณ์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย, 29 สิงหาคม 2553.