



**ใบรับรองวิทยานิพนธ์**  
**บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความขัดแย้ง)

**ปริญญา**

การจัดการความขัดแย้ง

สังคมศาสตร์

**สาขา**

**คณะ**

**เรื่อง** ความขัดแย้งในโลกออนไลน์ : รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏใน  
เว็บไซต์ pantip.com

Online Conflicts : Schemes and Conflict Solution on the Website pantip.com

**นามผู้วิจัย** นางสาวศิริกัญญา สุริยารังสรรค์

**ได้พิจารณาเห็นชอบโดย**

**อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก**

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไฉ่วตรี ณ ถลาง, Ph.D. )

**ประธานสาขาวิชา**

( รองศาสตราจารย์นิตยา เงินประเสริฐศรี, ร.ม. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กัญญา ธีระกุล, D.Agr. )

**คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย**

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

**สิงสิงห์ มตาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความขัดแย้งในโลกออนไลน์ : รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้ง  
ที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com

Online Conflicts : Schemes and Conflict Solution on the Website  
pantip.com

โดย

นางสาวศิริญา สุริยารังสรรค์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความขัดแย้ง)

พ.ศ. 2555

ศิริญา สุริยารังสรรค์ 2555: ความขัดแย้งในโลกออนไลน์: รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความขัดแย้ง) สาขาวิชาการจัดการความขัดแย้ง คณะสังคมศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไฉ่วตรี ณ ถลาง, Ph.D. 146 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หารูปแบบ สาเหตุ และแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในพื้นที่วิจัยกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com และสัมภาษณ์แบบเจาะลึกที่ทีมงานเว็บไซต์ pantip.com 1 คน รวมถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน

ผลการศึกษาพบว่า ในกระทู้ที่ปรากฏความขัดแย้งมีรูปแบบการแสดงความคิดเห็น 3 ประเภท คือ 1.ประเภทเสียดสี มีผลโดยตรงที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง การใช้คำหรือประโยคที่ทำให้ตีความไปในทางลบ รูปแบบการแสดงความคิดเห็น 2.ประเภททางสายกลาง เป็นการแสดงบทบาทในการระงับหรือจัดการความขัดแย้ง และ 3.รูปแบบการแสดงความคิดเห็นประเภทอื่นๆ ซึ่งไม่มีผลโดยตรงต่อความขัดแย้ง ส่วนรูปแบบของการใช้ภาษามักเป็นภาษาพูด เน้นการแสดงอารมณ์และใช้คำที่ก่อให้เกิดการตีความในทางลบโดยง่าย ซึ่งขนาดและสีของตัวอักษรก็มีผลด้วยเช่นกัน รูปแบบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งประกอบด้วย พฤติกรรมจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขัน ซึ่งเป็นรูปแบบที่พบมากที่สุด ถัดมาคือพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย พฤติกรรมการประนีประนอม และพฤติกรรมความร่วมมือกัน ความขัดแย้งจากตัวอย่างกระทู้นั้นมีสาเหตุมาจากการรับรู้และตีความข้อมูลต่างกัน รวมถึงสาเหตุด้านค่านิยม โดยสาเหตุของความขัดแย้งนั้นได้รับอิทธิพลมาจากสื่อมวลชนเป็นสำคัญ แนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง คือ แนวทางของผู้ให้บริการเว็บไซต์ในการควบคุมดูแลชุมชน รวมถึงมีบทบาทในการไกล่เกลี่ย และแนวทางกระบวนการศาลในกรณีที่ความขัดแย้งอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการเว็บไซต์

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Sirinya Suriyarungson 2012: Online Conflicts: Schemes and Conflict Solution on the Website pantip.com. Master of Arts (Conflict Management), Major Field: Conflict Management, Faculty of Social Sciences. Thesis Advisor: Assistant Professor Sowatree Nathalang, Ph.D. 146 pages.

The objective of this research is to analyze the schemes, causes and ways to resolve conflicts on the website pantip.com. The research is conducted with qualitative method using content analysis, participant observation on the online webboard of pantip.com and in-depth interview with staff of pantip.com and 26 members of pantip.com's webboard.

The result from the study reveals that in the thread which show the conflict has 3 types of comments. Firstly, it is to show satire which has a direct effect causing conflicts, using words or sentences to refer the negative meaning. Secondly, it is to show a moderate opinion, showing the role to suppress or manage conflicts and thirdly, the comments that have no direct effect to the conflict.

The form of using language is a colloquialism, emphasizing emotions and using words which easily refer to the negative meaning. Characters sizes and colors are also affected.

The types of conflict managing behavior are consisted of competitive behavior, which is the most found, avoiding behavior, compromising behavior and collaborating behavior. The conflict arisen from the example threads is caused by recognition and interpretation data in different ways. The cause of the conflict is mainly influenced from the mass media. There are two guidelines of managing those conflicts: the internet service provider's guidelines to keep up the community as well as to arbitrate and the judicial proceeding in case that the conflicts are beyond the internet service provider's capacities.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไสวต์ตรี ณ ถลาง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ในการวิจัยด้วยดีตลอดมา ทั้งยังช่วยตรวจสอบและแก้ไขวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ ทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภกาญจน์ พงษ์ยี่หล้า ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย สุวรรณพานิช ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้กรุณาสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จเรียบร้อยโดยสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคุณสมชาย แซ่ฮึ้ง ทีมผู้บริหารเว็บไซต์ pantip.com รวมถึงสมาชิกเว็บไซต์ pantip.com ทุกท่าน และจำพิชิต ขจัดพาลชน (นามแฝง) ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าอนุเคราะห์ ข้อมูลและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่องานวิจัย

และที่จะขาดไปเสียมิได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา นายศาสตรา สุริยารังสรรค์ และ มารดาจารย์า สว่างแจ้ง ครอบครัวสุริยารังสรรค์ ครอบครัวสว่างแจ้ง กองบรรณาธิการนิตยสาร ไอไลค์และเบอร์รี่ คณาจารย์สาขาวรรณกรรมสำหรับเด็ก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มิตร สหายรุ่น 8 ตลอดจนมองเพื่อนการจัดการความขัดแย้งรุ่น 2 ทุกท่าน ที่สนับสนุนและเป็นกำลังใจ ให้ตลอดมา

ศิริัญญา สุริยารังสรรค์

มีนาคม 2555

## สารบัญ

## หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์	6
แนวคิดเกี่ยวกับพื้นที่สาธารณะ	14
ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	30
วิธีการเก็บข้อมูล	30
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	31

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาและวิจารณ์	32
ภาพรวมของเว็บไซต์ pantip.com และการแบ่งกลุ่มความสนใจ	32
ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่วิจัย	35
การวิเคราะห์รูปแบบความขัดแย้ง	43
ห้องเฉลิมไทย	45
ห้องศาสนา	66
ห้องหว่ากอ	92
แนวทางการจัดการความขัดแย้ง	102
สรุป	107
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	119
สรุปผลการวิจัย	119
ข้อเสนอแนะ	124
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	127
ภาคผนวก	133
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	134
ภาคผนวก ข กฎ กติกา มรรยาท	139
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	146

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงลักษณะกลุ่มประชากรจำนวน 26 คน จำแนกตามเพศ อายุและการศึกษา	36
4.2	แสดงตัวอย่างตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้ง	45
4.3	ตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งตัวอย่างกระหู่ที่ 1	52
4.4	ตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งตัวอย่างกระหู่ที่ 2	63
4.5	ตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งตัวอย่างกระหู่ที่ 3	77
4.6	ตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งตัวอย่างกระหู่ที่ 4	89
4.7	ตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งตัวอย่างกระหู่ที่ 5	99
4.8	ตารางสรุปสาเหตุความขัดแย้งจากพื้นที่วิจัย	110
4.9	ตารางสรุปพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งในพื้นที่วิจัย	112

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	วงกลมของความขัดแย้ง	20
4.1	การสมัครสมาชิกกระดานข่าวเว็บไซต์ pantip.com	34
4.2	ตัวอย่างวงกลมความขัดแย้ง	44
4.3	วงกลมความขัดแย้ง: แสดงความขัดแย้งที่ปรากฏในตัวอย่างกระทู้ที่ 1	49
4.4	การใช้ไอโมติค่อนในตัวอย่างกระทู้ที่ 1	50
4.5	การใช้ขนาดและสีอักษรในตัวอย่างกระทู้ที่ 1	51
4.6	วงกลมความขัดแย้ง: แสดงความขัดแย้งที่ปรากฏในตัวอย่างกระทู้ที่ 2	58
4.7	การใช้ขนาดและสีตัวอักษรในตัวอย่างกระทู้ที่ 2	61
4.8	วงกลมความขัดแย้ง: แสดงความขัดแย้งที่ปรากฏในตัวอย่างกระทู้ที่ 3	73
4.9	การใช้สีและขนาดตัวอักษรในตัวอย่างกระทู้ที่ 3	75
4.10	วงกลมความขัดแย้ง : แสดงความขัดแย้งที่ปรากฏในตัวอย่างกระทู้ที่ 4	84
4.11	การใช้ขนาดและสีของตัวอักษรในตัวอย่างกระทู้ที่ 4	88
4.12	การใช้ไอโมติค่อนประกอบข้อความในตัวอย่างกระทู้ที่ 4	88

### สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
4.13	วงกลมความขัดแย้ง : แสดงความขัดแย้งที่ปรากฏในตัวอย่างกระหู่ที่ 5	97



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

เมื่อ 20 ปี ก่อน คงไม่มีใครคาดคิดว่ามนุษย์ที่อยู่ต่างเวลาจะสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ โดยไม่ต้องยกหูโทรศัพท์ และอาจมองว่าการพูดคุยผ่านตัวอักษรหรือแม้แต่ภาพและเสียงแบบ real time กับผู้คนที่อีกซีกโลกหนึ่งนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้แค่ในนิยายวิทยาศาสตร์ ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นผลมาจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสารที่สามารถเปลี่ยนค่านิยมจากอำนาจทรัพยากรไปเป็นอำนาจในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งเปลี่ยนโฉมหน้าประวัติศาสตร์โลกที่เคยมีไปอย่างสิ้นเชิง มีการก่อกำเนิดสังคมเสมือนหรือสังคมออนไลน์ (Virtual Community) โดยผ่านเครื่องมือสำคัญที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ต (internet)

internetworldstats.com ได้ให้ตัวเลขของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปี 2553 จากประชากรทั่วโลกทั้งหมด 6,767,805,208 คน มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน 1,802,330,457 คน และ 42 % เป็นชาวเอเชีย และอัตราการเติบโตของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกยังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยี

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนมากขึ้น และไม่ถูกจำกัดอยู่กับการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านคอมพิวเตอร์อีกต่อไป เพราะแค่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใหม่หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณ Wi-Fi หรือรองรับเทคโนโลยี 3G ก็สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้แทบทุกที่และทุกเวลา ทั้งนี้เพื่อการตอบสนองในความต้องการรับและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เพื่อความบันเทิง เพื่อการศึกษา (รัชนีกร ลักษณะ, 2546) หรือแม้แต่การปฏิสัมพันธ์จุดประสงค์เหล่านี้ทำให้เกิดสังคมใหม่ที่อุทყ เจริญวงศ์ (2537) ให้คำอธิบายว่าเป็น “Cyberspace”, “Cyber Community” หรือ “Internet Community” สมาชิกนี้เป็นสังคมที่ไม่ต้องรู้จักหน้าค่าตาเป็นการส่วนตัว แต่จะมีลักษณะเป็นชุมชนเสมือน (Virtual Community) เพราะเป็นชุมชนที่ใช้เครื่องมือในการสื่อสาร (Human – Machine Assemblages) โดยจะมีการพบปะกันบนแผงข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bulletin Board) หรือ “Newsgroup” จะมีข่าวเรื่องราวต่างๆ

ให้อ่านตามความสนใจ มีหัวข้อสนทนาที่หลากหลายที่หยิบยกขึ้นมาถกเถียงกันเหมือนสภาภาพ  
ประจำหมู่บ้าน มีการขัดแย้ง มีผู้ไกล่เกลี่ยให้สังคมกลับเข้าสู่ความสงบสุข

ชุมชนเสมือนหรือชุมชนออนไลน์จึงเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทาง  
เทคโนโลยี เป็นชุมชนที่ไม่มีขอบเขตทางภูมิศาสตร์ ขนาดของชุมชนไม่แน่นอน แล้วแต่ว่า  
เทคโนโลยีการสื่อสารนี้จะขยายขอบเขตไปถึงผู้ใช้แค่ไหน เป็นสังคมที่มีการจัดตั้ง (Organized  
Society) ที่เป็นแบบแผน สมาชิกใน “Cyber Village” จะต้องมีหมายเลขประจำตัวประจำกลุ่ม  
เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารและการควบคุมสังคม มีองค์กรที่คอยดูแลให้การดำเนินกิจกรรม  
ของสมาชิกเป็นไปอย่างมีระเบียบ (ดารินทร์ สวัสดิ์เสวี, 2545)

และไม่ว่าจะเป็นชุมชนที่มีสถานะอยู่ในโลกเสมือน แต่ก็มีโครงสร้างทางสังคมไม่ต่างจาก  
สังคมปกติ นั่นก็คือ มีการรวมกลุ่มกันและสมาชิกในกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์กัน มีกฎระเบียบที่แต่ละ  
ชุมชนจัดตั้งขึ้นมาเพื่อรักษาความสงบภายในชุมชน และที่สำคัญคือ มีความขัดแย้งเกิดขึ้น ซึ่งเป็น  
สิ่งที่ควบคู่กับการมีสังคม เนื่องจากข้อพิเศของอินเทอร์เน็ต ทำให้ชุมชนออนไลน์เป็นสังคมที่มี  
ศักยภาพทางประชาธิปไตยสูง (Democratize Communication) (Keisler, Seigel and McGuire,  
1984) กล่าวคือ ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยเสรีจากบริบทของการสื่อสารโดยไม่เห็น  
หน้าค่าตา ไม่แสดงตัวตน ทำให้ผู้ใช้ทุกคนมีสถานะเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสให้เกิดการแสดง  
ความคิดเห็นที่บางครั้งไม่สามารถกระทำได้ในโลกความเป็นจริง

กระดานข่าวออนไลน์ หรือ webboard จึงเป็นพื้นที่ที่มีการรวมตัวกันเป็นชุมชนออนไลน์ที่  
พบได้ทั่วไปในอินเทอร์เน็ต เป็นพื้นที่แห่งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างข้อมูลอย่าง  
อิสระเสรี กระดานข่าวออนไลน์ประกอบด้วย ผู้ที่โพสต์ข้อความหรือเจ้าของกระทู้ (ผู้ส่งสาร)  
ข้อความหรือกระทู้ต่างๆ (สาร) ผู้อ่านหรือผู้แสดงความคิดเห็น (ผู้รับสาร) โดยที่เนื้อหาของสารจะ  
ถูกสร้างขึ้นตามความสนใจหรือจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร หากผู้รับสารมีความเห็นต่อเรื่องๆ นั้น  
ก็สามารถโพสต์ข้อความแสดงความเห็น หรือตั้งกระทู้ใหม่เพื่อตอบโต้ได้ กระดานข่าวออนไลน์  
จัดเป็นการสื่อสารจากหลายบุคคลไปยังหลายบุคคล ทั้งนี้ เพราะข้อความต่างๆ สามารถส่งถึงผู้รับ  
ได้อย่างไม่จำกัด (Jones, 1998 อ้างใน เพ็ญพรรณ วิชาติกุล, 2544)

ด้วยความที่กระดานข่าวออนไลน์เป็นพื้นที่ที่สามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ ผู้ใช้บริการเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับสาร ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมได้โดยเสรี ซึ่งความเป็นอิสระเสรีนี้เองที่นำมาสู่การโต้แย้ง และพัฒนามาเป็นความขัดแย้งในที่สุด

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา มีปรากฏการณ์เรียกความสนใจจากสังคมโดยมีจุดเริ่มต้นจากชุมชนออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com ซึ่งเป็นชุมชนออนไลน์ขนาดใหญ่ของไทยเกิดขึ้นหลายต่อหลายครั้ง จนสื่อมวลชนต้องนำมาเป็นหัวข้อข่าว และนักวิชาการต้องนำประเด็นมาวิเคราะห์ อย่างเช่นปรากฏการณ์ใหญ่ที่เพิ่งเกิดขึ้นได้ไม่นานอย่างกรณีเครื่องตรวจจับวัตถุระเบิด GT200 และกรณีความแตกแยกทางความคิดจากเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองเดือนพฤษภาคม 2553 ที่มีการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองอย่างดุเดือด จนกระทั่งลุกลามกลายเป็นความไม่ลงรอยและขัดแย้งต่อกันระหว่างกลุ่มผู้ใช้ที่มีความเห็นต่าง หรือแม้แต่กรณีทั่วไป เช่น ถูกวาดรูปล้อเลียนแล้วโพสต์ในกระดานข่าวออนไลน์จนกลายเป็นคดีความฟ้องร้อง และอีกหลากหลายกรณีความขัดแย้งที่ปรากฏอย่างต่อเนื่องใน pantip.com ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของชุมชนออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อผู้คนในสังคม และจะยิ่งเข้าใกล้ชีวิตประจำวันของคนเราจากการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารมากขึ้นไปอีก ความขัดแย้งในโลกออนไลน์ที่กำลังเกิดขึ้นอยู่ในขณะนี้จึงเป็นสิ่งที่ควรทำความเข้าใจเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยความขัดแย้งในสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาจากนี้ไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุหรือประเด็นที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (User) ในขอบเขตการวิจัยของกระดานข่าวออนไลน์ (webboard) ห้องศาสนา ห้องหว่ากอก และห้องเฉลิมไทย บนเว็บไซต์ pantip.com
2. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์ pantip.com
3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจถึงสาเหตุหรือประเด็นที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (User) ในขอบเขตการวิจัยของกระดานข่าวออนไลน์ (webboard) ห้องศาสนา ห้องห้วากอ และห้องเฉลิมไทย บนเว็บไซต์ pantip.com
2. ได้ทราบรูปแบบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์ pantip.com
3. ได้แนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com

## ขอบเขตของการวิจัย

เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งศึกษารูปแบบความขัดแย้งที่เกิดในกระดานข่าวออนไลน์ (webboard) จำนวน 3 กลุ่ม ของเว็บไซต์ pantip.com เพื่อค้นหาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในสังคมออนไลน์ และการจัดการความขัดแย้งของสมาชิกในสังคม โดยใช้กรอบการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication) และทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจะทำการวิจัยแบบมีส่วนร่วม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเฝ้าสังเกตการณ์ สัมภาษณ์สมาชิกในสังคมออนไลน์ของ pantip.com และทีมงานเว็บไซต์ pantip.com ซึ่งผลของการวิเคราะห์ที่ตีความที่ปรากฏในงานวิจัยนี้ เป็นการตีความของผู้วิจัยภายใต้บริบทที่ปรากฏในเว็บไซต์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ทำกรวิจัยเท่านั้น

## นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ดังนี้

**เว็บบอร์ด/กระดานข่าวออนไลน์ (Webboard)** เว็บไซต์ที่มีลักษณะเป็นกระดานเสวนา เป็นเสมือนบอร์ดแสดงความคิดเห็น การแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ผู้ใช้งานตั้งขึ้นมา หรือเรียกว่า “กระทู้” เพื่อให้ผู้ใช้งานคนอื่นๆ ได้แสดงความคิดเห็น

**เครือข่ายออนไลน์ (Social Network)** เป็นเทคโนโลยีที่สามารถช่วยให้เราได้มา มีปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของคำว่า Social Network นี้จริงๆ แล้วก็คือ การมีส่วนร่วมด้วยกันได้ทุกๆ คน

**โพสต์ (Post)** การพิมพ์ข้อความ สัญลักษณ์ หรือภาพเพื่อแสดงความคิดเห็นตอบโต้ในกระทู้

**รูปแบบความขัดแย้ง** รูปแบบของการเกิดความขัดแย้ง สาเหตุ และพฤติกรรมที่ประชากรในพื้นที่วิจัยแสดงออกเมื่อเกิดความขัดแย้ง ในที่นี้คือรูปแบบของการแสดงความคิดเห็น รูปแบบทางภาษา และรูปแบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้ง

**การเจรจาไกล่เกลี่ย (Mediation)** ในบริบทของความขัดแย้งออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com การเจรจาไกล่เกลี่ยมักเกิดขึ้นจากการอำนวยการของผู้ดูแลเว็บไซต์ (administrator) ให้คู่ขัดแย้งได้มีการพูดคุยเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง โดยมีมาตรการรองรับหากคู่ขัดแย้งไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้ เช่น ลบกระทู้ที่ปรากฏความขัดแย้ง ซึ่งการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งออนไลน์มีความหมายแตกต่างจากการเจรจาไกล่เกลี่ยในบริบททั่วไปคือ อาศัยคนกลางในการกำกับกระบวนการ ซึ่งได้รับการยอมรับจากคู่กรณีว่ามีความเป็นกลาง โดยผู้ที่เป็นคนกลางทำหน้าที่ประสานหรือให้ข้อมูลทั้งสองฝ่าย แต่ไม่มีอำนาจในการตัดสิน มีหลักในการหาข้อยุติที่เป็นฉันทามติ ซึ่งทุกฝ่ายยอมรับโดยไม่ใช้อำนาจบีบบังคับหรือใช้การเกลี้ยกล่อม

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

#### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อ รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com ซึ่งมีส่วนช่วยอย่างยิ่งในการทำความเข้าใจ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งหมดประกอบไปด้วย

1. แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับพื้นที่สาธารณะ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

#### แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication)

กิตติ กันภัย (2543) ได้รวบรวมนิยามและความหมายของการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer Mediates Communication) หรือ CMC หนึ่งในนั้นคือความหมายของ Walther (1992) ซึ่งได้ให้ความหมายกว้างๆ ว่า คือการประชุมกันโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ (computer conferencing) และการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกัน (Synchronous) หรือเวลาต่างกัน (Asynchronous) โดยที่ผู้ส่งสารใส่รหัส (encode) ลงไปในเนื้อหาสาร (text messages) ซึ่งจะถูกล่ามทอด (relayed) จากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสาร ไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร จะเห็นได้ว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับ CMC และโดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสาร และผู้รับสารที่จะทำหน้าที่เป็นสะพานลำเลียงสารที่ถูกล่ามทอด

การสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ (จากนี้ไปผู้วิจัยจะขอใช้แค่คำว่า CMC) ได้รับการวางโครงสร้างเพื่อทำให้การเคลื่อนไหลของข้อมูลเป็นไปได้ง่ายขึ้น มากกว่าการส่งผ่านข้อมูลที่ อสมมาตรหรือไม่ได้คุณภาพ ซึ่งผู้ส่งและผู้รับได้ถูกแยกออกจากกันโดยพื้นที่ เวลา และการไร้คุณภาพของทรัพยากรในการสื่อสาร (สมเกียรติ ตั้งนโม, 2547)

CMC นั้นต่างจากสื่ออื่นเก่าอย่าง หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ ตรงที่ CMC เป็นสื่อประเภทที่จะใช้เมื่อไหร่ก็ได้ (transient) ไม่ติดเงื่อนไขเรื่องเวลาในการนำเสนอเนื้อหาเหมือนสื่ออื่นๆ CMC มีความหลากหลายในแง่เส้นทางหรือช่องทาง (multi-model) และ CMC ให้โอกาสกับผู้สื่อสารในการกระทำใดๆ กับเนื้อหาสารได้ (manipulation of content) (Lindlof and Shatzer, 1998)

ส่วน Hoffman and Novak (1996 อ้างในเพ็ญทิพย์ จิรพินนุสรณ์, 2539) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ และให้คำนิยามอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับ Hyper Media อย่าง CMC ว่า เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการแจกจ่ายข่าวสารเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีข้อมูลหลากหลาย การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงเป็นสิ่งใหม่ในสังคมที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ (Socially oriented) ความไม่เจาะจงในการสื่อสารใน CMC ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า การสื่อสารที่ไม่เจาะจงผู้รับสารหรือปราศจากอารมณ์ในการสื่อสาร (Socioemotional) ไม่เหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) นอกจากนั้นการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นกันเอง ไม่ไร้อารมณ์ และไม่เจาะจงผู้รับสาร ผู้ร่วมสื่อสารแบบ CMC ต้องปรับสภาพตัวเองให้เข้ากับการสื่อสารมากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

นอกจากนี้ Morris and Ogan (1996 อ้างใน ปรารธนา อรัญญิก, 2549) ยังได้แบ่งประเภทของการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วยกัน 4 แบบ ดังนี้

1. One – to – one asynchronous communication เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่เห็นหน้ากัน ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

2. Many –to –many asynchronous communication เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมหน้ากัน ได้แก่ usenet, electronic bulletin boards และ list servers ซึ่งผู้รับสารต้องลงชื่อก่อนเข้าระบบ

3. Synchronous communication เป็นการสื่อสารแบบพร้อมหน้าในแบบ one –to –one หรือ one –to –many โดยสามารถคุยกันได้ในหลากหลายหัวข้อที่ต้องการ ได้แก่ chat

4. Asynchronous communication เป็นการสื่อสารแบบพร้อมหน้าไม่เห็นหน้าระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมีลักษณะที่ผู้รับสารต้องการที่จะค้นหา Site เพื่อที่จะเข้าไปดูข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบ many –to –one , one –to –one หรือ one –to –many ได้แก่ website, gopher หรือ FTP sites

ความสัมพันธ์จากการสื่อสารในเบื้องต้นไม่ได้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร แต่เกิดขึ้นจากสภาพบรรยากาศการสื่อสารผ่านตัวกลาง ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปฏิสัมพันธ์กัน นอกจากนั้น ผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสารได้อันเนื่องมาจากปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ในมุมมองนี้ข่าวสารไม่ได้เป็นการส่งผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเท่านั้น แต่เป็นการส่งผ่านตัวกลางในการสื่อสารซึ่งเป็นตัวทำให้เกิดกระบวนการในการสื่อสารที่แท้จริง เมื่อเกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นในการสื่อสารผ่านตัวกลาง ผู้สื่อสารจะรับรู้บรรยากาศการสื่อสารสองแบบคือ บรรยากาศทางกายภาพที่ผู้สื่อสารนำเสนอออกไป และบรรยากาศในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

Hitz (1978 อ้างใน กิติพงษ์ ไทยเจริญ 2541) กล่าวว่า ปรากฏการณ์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นสื่อกลางเพื่อการสื่อสาร สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่

1. ใช้เพื่อการแทนที่ (Substitution) คือ ใช้แทนวิธีการสื่อสารในรูปแบบเดิมที่เคยเป็นมา เช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้โทรเลขหรือโทรศัพท์

2. ใช้เพื่อการเสริม (Add-on) จะเกิดขึ้นเมื่อคอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ในขณะที่วิธีการสื่อสารแบบเดิมก็ยังคงอยู่ เช่น การอ่านผังรายการโทรศัพท์บนอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะเปิดดูรายการโทรทัศน์ที่ต้องการ

3. ใช้เพื่อการแผ่ขยาย (Expansion) คือ การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารที่แตกต่างไปจากกระบวนการสื่อสารแบบเดิม เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์บนอินเทอร์เน็ต เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการบริโภคสื่อหนังสือพิมพ์ แม้ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ฉบับเดียวกันก็ตาม

การเกิด CMC ก่อให้เกิดผลสะท้อน จนอาจสรุปได้ว่า “เทคโนโลยี” เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้เกิดผลสะท้อนต่อสังคมในวงกว้าง รวมทั้งส่งผลต่อความสนใจในวงวิชาการที่มีต่อสื่อใหม่ซึ่งกำเนิดจากเทคโนโลยีใหม่ จึงเกิดเป็นสาขาการศึกษา New media ที่มี CMC เป็นศูนย์กลางของการศึกษา ผลจากการศึกษาและถกเถียงของนักวิชาการต่อเรื่องดังกล่าว สามารถอธิบายได้ 2 แนวทางคือ

ก. ผลต่อสังคมและคนในสังคม โดยมีจุดเน้นที่การใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ในฐานะที่เป็น อุปกรณ์ถ่ายถอดลำเสียงข้อมูลข่าวสารเป็นตัวก่อผล

Chesebro and Bonsall (1989) ได้รวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับ CMC ที่ปรากฏและแยกแยะผลกระทบออกเป็น 9 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. คอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่สื่อสารแบบเลือกที่รักมักที่ชัง (selective) ค่อนข้างมาก

เมื่อได้ก็ตามที่คอมพิวเตอร์ที่อาศัยการพิมพ์ถูกใช้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ในสังคม โอกาสในการแสดงอวัจนภาษาจะหมดไปทันที คอมพิวเตอร์จะทำให้ผู้สื่อสารหมดโอกาสที่จะเห็นการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางอื่นๆ ของคู่สื่อสาร การสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ยังทำให้ผู้สื่อสารมองไม่เห็นร่องรอยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ นอกจากนี้ การพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ยังทำให้ผู้สื่อสารหมดโอกาสที่จะเข้าใจความหมายทางสังคมที่แฝงน้ำเสียง ระดับเสียง และคุณภาพของเสียงของผู้สื่อสารอีกด้วย

## 2. เทคโนโลยีที่เป็นมิตรและเป็นภัยต่อสังคม

J.W. มองว่า CMC เป็นดาบสองคม ที่ให้ได้ทั้งประโยชน์และก่อโทษได้ในขณะเดียวกัน หากไม่มีวิธีการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ดีพอ

อาจกล่าวได้ว่า CMC ไม่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสรีระของผู้สื่อสารมากนัก รวมทั้งไม่มีผลต่ออารมณ์และการประเมินตนเอง เมื่อเปรียบเทียบกับ การสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตาของคนในบริบททั่วไป นั่นคือ ในบริบท CMC ผู้สื่อสารมีอิสรภาพที่จะแสดงออกทางอารมณ์มากกว่า โดยไม่ต้องกังวลว่าตัวเองจะถูกประเมินโดยคู่สื่อสารว่าอย่างไร

ผลกระทบของ CMC ที่เป็นภัยต่อสังคม ได้แก่ ปฏิสัมพันธ์ในบริบทคอมพิวเตอร์กำลังเข้ามาแทนที่รูปแบบการสื่อสารดั้งเดิมที่มีเอกลักษณ์และมีความเป็นมนุษย์ ถึงแม้ว่าคอมพิวเตอร์จะถูกมองในเชิงวิพากษ์ แต่ก็ยังมีนักวิชาการจำนวนไม่น้อยที่เสนอว่า วิธีการมองคอมพิวเตอร์ควรจะเป็นการมองเพื่อแสวงหาจุดดี เพื่อนำมาใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันให้เกิดประโยชน์สูงสุด จุดดีดังกล่าว เช่น กระดานข่าว สามารถสร้างสายสัมพันธ์และมิตรภาพในหมู่คนที่อาจไม่มีโอกาสพบกันเลยก็ได้ถ้าไม่มีคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังเอื้อต่อบรรยากาศความเป็นประชาธิปไตย ที่ทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น

## 3. งานและความสัมพันธ์ทางสังคม

ความสัมพันธ์ทางสังคมในบริบทของการใช้คอมพิวเตอร์เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตนี้ เป็นได้ทั้งเพื่อจุดมุ่งหมายของงาน คือต้องมีการรวมตัวในระบบองค์กรระดับหนึ่ง และทั้งเพื่อฉีกตัวเองไปจากระบบใหญ่ เพื่อค้นหาและขยายประสบการณ์ใหม่ ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การงาน คอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานให้ลุล่วงสำเร็จไปได้ แต่ในสภาพแวดล้อมทางสังคมโดยอาศัยเวลา คอมพิวเตอร์ขยายประสบการณ์ทางสังคมให้กับผู้ใช้

## 4. คอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิผลในการแก้ไขความขัดแย้ง

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้อวัจนภาษาและจังหวะในการพูด (vocal cues) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการแก้ปัญหาและความขัดแย้งได้

### 5. คอมพิวเตอร์เป็นช่องทางการสื่อสารด้วยวจนภาษาที่มีประสิทธิภาพ

ในบริบท CMC ผู้สื่อสารจะตัดประโยคและคำที่รุ่มร่ามออก เหลือเป็นประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (ด้วยรูปแบบ) แต่ให้ความหมายได้ตามที่ต้องการ ถ้อยคำมักถูกตัดทอน ย่อย่อ แปลงให้เป็นคอมพิวเตอร์แสดง เพื่อลดปริมาณการใช้ถ้อยคำลง การตัดทอนนี้จะช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนสาร แต่ในขณะเดียวกันก็อาจจะลดรายละเอียดที่ควรมีได้เช่นเดียวกัน

### 6. คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ทุ่นเวลา

การประชุม “teleconference” มีประสิทธิภาพในแง่ของการใช้เวลามากกว่าการประชุมแบบดั้งเดิม อีกทั้งยังรัดกุม ตรงไปตรงมาและมีลักษณะเป็นงานเป็นการกว่า

### 7. ระบบวัฒนธรรมใหม่

การปฏิสัมพันธ์ในบริบท CMC เกิดขึ้นได้โดยไม่มีเงื่อนไขเรื่องเวลาและสถานที่ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศรวมทั้งการสื่อสารในลักษณะต่างๆ กระทำโดยการอาศัยสายโทรศัพท์และระบบไมโครโพรเซสเซอร์ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้สื่อสารไม่รู้สึกรู้ว่ามีสถานที่ที่แท้จริงในการสื่อสาร หรืออาจกล่าวได้ว่าสถานที่ที่ใช้ในการสื่อสารภายในเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีลักษณะเฉพาะตัว แตกต่างไปจากนิยามของสถานที่ที่เป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมทั่วไปที่มีเงื่อนไขของเวลาและสถานที่ทางกายภาพเข้ามาเกี่ยวข้อง ในสถานการณ์การสื่อสารภายใต้บริบทเช่นนี้ ผู้สื่อสารจำเป็นต้องสร้างบรรทัดฐานทางสังคม (social norms) และกฎเกณฑ์กติกา (rules) ขึ้นมาเพื่อใช้ควบคุม จัดการบริบททางสังคมใหม่นี้ โดยนัยนี้ การสื่อสารของมนุษย์ด้วยคอมพิวเตอร์ได้สร้างความเป็นจริงชนิดใหม่สำหรับผู้ใช้ระบบดังกล่าว

### 8. กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารด้วยสื่อทางเลือกชนิดอื่นๆ

นอกจาก CMC จะเปลี่ยนวิธีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคมแล้ว การใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลายยังกระทบการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารชนิดอื่นๆ ว่า จะถูกใช้อย่างไรอีกด้วย ในอีกด้านหนึ่งการใช้สื่อต่างๆ จะขยายวงกว้างมากขึ้นในสังคมเมื่อการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการสื่อสาร

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะคอมพิวเตอร์เองก็ไม่มีคุณสมบัติพร้อมในการทำงานเหมือนมนุษย์ มนุษย์ จึงต้องอาศัยสื่ออื่นๆ เข้าช่วย

### 9. ลดการสื่อสารที่มีผู้นำเป็นศูนย์กลาง (leader-centered communication)

ในบริบทของการทำงานในองค์กรธุรกิจ CMC จะลดบทบาทของผู้นำในกระบวนการสื่อสารที่มีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานจัดระเบียบวาระและออกกฎเกณฑ์กติกา Keisler, Seigel และ McGuire (1984) ได้ศึกษากระบวนการสื่อสารในประเด็นดังกล่าว พบว่า บทบาทที่หลากหลายของสมาชิกในกลุ่มการสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์จะลดลงและไม่มีเสถียรภาพ คือ ไม่มีผู้นำที่มีบทบาทผู้นำถาวรและไม่มีผู้ตามหรือคนอื่นๆ ที่เป็นสมาชิกในกลุ่มจะมีบทบาทอื่นใดที่ตายตัวไม่เปลี่ยนแปลง

#### ข. CMC กับสังคมไซเบอร์

CMC ทำให้เกิดสังคมใหม่ซึ่งไม่เคยปรากฏมาก่อนในประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในนามของ “สังคมไซเบอร์ (cybersociety)” นำมาซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไป และจากงานวิจัยของศุภนิสา ทดลา (2542) ทำให้ทราบถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมในการสื่อสารแบบ CMC ไว้ดังนี้

#### 1. มีสภาพไร้การขัดขวางและควบคุม (Disinhibition)

ในการสื่อสารแบบ CMC นั้นสามารถแสดงความเป็นปัจเจกอย่างอิสระมากกว่าในชีวิตจริง (Reid, 1991, Ruckman, 1992, Rosenberg, 1992, Curtis, 1993, Roush, 1993, Elmer – Dewitt, 1993, Penkoff, 1994 and Snell, 1994) รวมทั้ง ไม่มีขอบเขตในการสร้างความหมาย (Deconstructing Boundaries) นอกจากนี้การสื่อสารแบบ CMC เราจะไม่เห็นภาษากายและโทนเสียงซึ่งเป็นรายละเอียดในการแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสารเบื้องต้น รวมทั้งเราไม่สามารถเห็นคนที่เราสื่อสารด้วย ไม่รู้จักผู้ที่สื่อสารด้วย (Anonymity)

#### 2. มีการเปลี่ยนเพศในรูปแบบการสื่อสารผ่านตัวกลางด้วยคอมพิวเตอร์ (Gender Swapping)

จากรูปแบบการสื่อสารที่ไม่รู้ผู้กระทำ ทำให้ผู้ส่งสารสามารถเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางด้านเพศในความเป็นตัวตนของตัวเองในการใช้การสื่อสารได้ จากการวิจัยของ Curtis (1991); Serpentelli (1992); Rheingold (1993); Kennedy (1994); Penkoff (1994); Reid (1994) พบว่ามีการเปลี่ยนเพศไปในทางตรงกันข้ามกับความเป็นจริงในการสื่อสารแบบ CMC นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ชายจะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นเพศตรงข้ามในการสื่อสารแบบ CMC มากกว่าผู้หญิง (Serpentelli, 1992)

### 3. ความเป็นตัวตนที่หลากหลายรูปแบบ (Multiple Identities)

ในการสื่อสารแบบ CMC เปิดโอกาสให้คนไม่ต้องเปิดเผยตัวเองมากนัก ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ การศึกษา เนื่องจากไม่สามารถเห็นหน้ากัน ทำให้คนเราสามารถปลอมตัว (Fictitious) และหลอกลวง (Deception) ได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์เราที่อยู่ในสถานภาพที่ผู้อื่นไม่รู้จัก สถานภาพของตัวเอง ก็อยากจะเล่นบทบาทที่ในชีวิตจริงไม่สามารถเป็นได้ หรือมีความสุขสนุกสนานเพื่อฝัน ในการกำหนดความเป็นตัวตนในรูปแบบต่างๆ ทำให้เกิดจินตนาการ (Fantasy) ในการสื่อสารแบบ CMC ในชุมชนจำลองขึ้น

จากบริบทว่าด้วยการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดรูปแบบของสังคม และชุมชนที่ต่างออกไปจากประวัติศาสตร์ที่เคยมีมา James Beniger (1987) และ Scott Peck (1987) ตั้งชื่อชุมชนใหม่นี้ว่า “ชุมชนเทียม” พร้อมกับกล่าวว่าเป็นปรากฏการณ์การแปลงโฉมสังคมครั้งยิ่งใหญ่ในศตวรรษที่ 19 การควบคุมพฤติกรรมปัจเจกบุคคลโดยกลไกปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลลดถอยเฉียบพลัน จากรูปแบบความสัมพันธ์แบบอยู่ร่วมกันตามประเพณี ไปสู่ภาคีที่มีกติกาเฉพาะกลุ่ม แต่กลับไร้ตัวตน จากเห็นหน้าค่าตากันไปสู่ความสัมพันธ์ทางอ้อมหรือกลุ่มเชิงสัญลักษณ์ (symbolic group) (Beniger, 1987)

จากแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีสภาวะไร้การขัดขวางและควบคุม นำมาซึ่งการแสดงออกทางความคิดอย่างเสรี และลดทอนการแสดงอวัจนภาษาซึ่งมีผลต่อการลดความขัดแย้ง ผู้วิจัยจะนำมาเป็นแนวคิดหลักในการอธิบายสาเหตุที่ทำให้เกิดความความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในเว็บไซต์ pantip.com

## แนวคิดเกี่ยวกับพื้นที่สาธารณะ (Public Sphere)

ความหมายของ "พื้นที่สาธารณะ" ประกอบไปด้วยคำ 2 คำ คือ "พื้นที่" และ "สาธารณะ" คำว่า "พื้นที่" มีความหมาย 2 นัยยะ ในความหมายแรกนั้นเป็นความหมายในแง่ของรูปธรรม ซึ่งหมายถึง อาณาบริเวณแห่งใดแห่งหนึ่ง (area) ที่มีการแบ่งกันเขตเอาไว้แน่นอน (boundary) และอีกความหมายหนึ่งในแง่ของนามธรรมหมายถึง เวทีทางสังคมที่มีการช่วงชิงอำนาจ เช่น พื้นที่ทางวัฒนธรรมในสื่อสารมวลชน

ส่วนคำว่า "สาธารณะ" หมายถึงส่วนรวม (public) ซึ่งมักถูกเปรียบเทียบกับคำว่า "ส่วนตัว" (private) โดยความหมายของสาธารณะนี้อาจขยายออกไปถึงเรื่องผลประโยชน์ของส่วนรวม สำหรับคนหมู่มากที่สอดคล้องหรือขัดกับผลประโยชน์ส่วนตัว (กาญจนา แก้วเทพ, 2543)

Habermas ให้ข้อสรุปถึงความหมายของพื้นที่สาธารณะไว้ว่า เป็นพื้นที่ของชีวิตสังคมที่เปิดกว้างให้แก่ทุกคน เพื่อเข้ามาร่วมกันสร้าง "ความคิดเห็นสาธารณะ" โดยมีลักษณะเด่นคือการสนทนา อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมเกิดขึ้นโดยไม่มีการบังคับข่มขู่ ชักจูง คุกคาม หรือออกคำสั่ง (วราภรณ์ วนาพิทักษ์, 2551)

การเกิดขึ้นของสื่อกับพื้นที่สาธารณะสามารถพิจารณาแบ่งได้เป็น 3 สมัย ดังนี้ (กาญจนา แก้วเทพ, 2543)

ยุคแรก ประเภทของการสื่อสารและสื่อหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่เอื้อต่อการเกิด communication rationality ตามแนวคิดของ Habermas แต่เมื่อหนังสือพิมพ์เปลี่ยนแปลงไปเป็นเชิงธุรกิจ และสนใจที่จะขายผู้อ่านให้แก่โฆษณามากกว่า หนังสือพิมพ์ก็เริ่มห่างหายจากภารกิจดังกล่าว

ยุคที่สอง ยุคของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุและโทรทัศน์นั้นได้เข้ามาทำหน้าที่สร้างพื้นที่สาธารณะได้น้อยมาก เนื่องจากรูปแบบการใช้สื่อวิทยุและโทรทัศน์เป็นสื่อที่ใช้ภายในบ้านแบบส่วนตัวหรือเป็นครอบครัว (domestic media) และแม้ว่าจะเป็นสื่อที่มีความเร็วกว่าหนังสือพิมพ์ แต่ก็มีลักษณะแตกแยกประเด็นต่างๆ เข้ามาสู่ความสนใจแล้วก็ถอยห่างออกไปอย่าง

รวดเร็ว นอกจากนั้นการเปิดตัวของสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ก็ยังคงค่อนข้างเน้นหนักไปทางเป็นสื่อเพื่อความบันเทิงมากกว่าการถกเถียงทางการเมือง

ยุคที่สาม หรือยุคปัจจุบัน เป็นยุคของการสื่อสารเสมือนจริง (virtual communication) โดยมีสื่อคอมพิวเตอร์เข้ามาเป็นสื่อกลาง ในด้านหนึ่ง การสื่อสารแบบเสมือนจริงนี้จะเป็นรูปแบบการรื้อฟื้นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face-to-face communication) ขึ้นมาใหม่ เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารจะสนทนาพูดคุยกันได้แบบตัวต่อตัว ข้อที่แตกต่างไปจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้าอย่างเดิมก็คือ การเผชิญหน้านั้นเป็นการเผชิญกันในโลกของคอมพิวเตอร์ (cyberspace) ไม่ใช่โลกของกายภาพ

ซึ่งเทคโนโลยีที่กำลังดำเนินไปอยู่ในยุคที่ 3 นั้น ตรงกับความเห็นของ Habermas ว่า พัฒนาการใหม่ๆ ของระบบสื่อสารมวลชนในยุคสังคมเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นที่สาธารณะได้ (Habermas, 1992 อ้างใน วราภรณ์ วนาพิทักษ์, 2551)

สำหรับข้อที่แตกต่างอย่างมากระหว่างการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (CMC) กับการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนโดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ก็คือ การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้นเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ในขณะที่หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์จะเป็นการสื่อสารทางเดียว นอกจากนั้น โดยเปรียบเทียบแล้ว ผู้ที่จะเข้ามาใช้สื่อคอมพิวเตอร์ จะต้องมีส่วนร่วมอย่างเอาการเอางาน (active participation) มากกว่าการเข้ามาใช้สื่อมวลชน

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ทำให้พื้นที่สาธารณะที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์หรือสังคมไซเบอร์สเปซ (The public sphere in cyberspace) ได้กลายเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (electronic marketplace) ประชาชนสามารถท่องไปยังเว็บต่างๆ ได้ ซึ่งทำให้เกิดการตีความหมายใหม่ตามแนวคิดของ Habermas คือสื่อใหม่ถูกมองว่าทำให้พื้นที่ส่วนบุคคล (sphere of private people) มาเป็นพื้นที่สาธารณะ โดยมีประเด็นที่น่าสนใจอยู่ที่การนำเสนอความเสมอภาคระหว่างสมาชิก ซึ่งรวมถึงการถกเถียงโดยอาศัยประสบการณ์ส่วนบุคคลในการใช้หรือเริ่มจากการตีความข้อมูลที่ได้นำเสนอผ่านระบบสื่อ (มนทกานต์ ตปนียางกูร, 2545)

ลักษณะดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นการปฏิวัติรูปแบบของการสื่อสารซึ่งเดิมบุคคลหนึ่งที่ตั้งต่อสัมพันธ์กันย่อมมีตัวตน (Identity) ของตนเอง โดยการแสดงออกทางสีหน้า แววตา ลักษณะท่าทาง ทำให้บุคคลที่แสดงความคิดเห็นนั้นๆ ต้องรับผิดชอบต่อจุดยืนของตนเอง แต่การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จะไม่มีปรากฏการณ์เช่นนั้น ผู้สื่อสารไม่จำเป็นต้องพบหน้าค่าตากัน จึงทำให้มีอิสระอย่างสูงในการแสดงตัวตนของตนได้อย่างเต็มที่ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดนี้มาเป็นใช้ส่วนหนึ่งในการอธิบายรูปแบบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในเว็บไซต์ pantip.com

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง (Conflict Theory)

ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ในทุกระดับ ทุกหนทุกแห่ง และกับทุกคน การเกิดขึ้นของความขัดแย้งจัดได้ว่าเป็นสัจธรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ เป็นความปกติธรรมที่เกิดขึ้นได้ในสังคมที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลา (ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, 2552) มีทฤษฎีมากมายที่ใช้อธิบายนิยามรวมถึงภาพรวมของความขัดแย้งซึ่งจำเป็นต่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

#### นิยามและภาพรวมของความขัดแย้ง

Simmel (1955) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันมองความขัดแย้งว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยคลายความแตกต่าง ที่แม้ว่าการคลายความแตกต่างนั้นจะหมายถึงการทำลายอีกฝ่ายหนึ่งก็ตาม มุมมองต่อความขัดแย้งเช่นนี้ เป็นมุมมองที่มองความขัดแย้งในลักษณะที่เป็นเครื่องมือในการสร้างเอกภาพในสังคม ไม่ว่าจะวิธีการที่รุนแรงหรือไม่รุนแรง ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างมาก เนื่องจากไม่ปฏิเสธการใช้ความรุนแรง

นิยามความขัดแย้งที่ได้รับการยอมรับมากขึ้นเป็นของ Coser (1957) ซึ่งได้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ว่าเป็นความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่เป็นบางกลุ่มรู้สึกว่าจะควรจะเป็น โดยมีพื้นฐานจากการปะทะกันของค่านิยมและผลประโยชน์

ภายหลังมีนักสังคมวิทยาชาวอเมริกัน Kriesberg (1998) ได้เพิ่มเติมนิยามไว้ว่า ความขัดแย้งคือปรากฏการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปแสดงความเชื่อของตนว่า ทั้งสองฝ่ายมีเป้าหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ ในขณะที่ Miall และคณะ (2000) เห็นว่า การแสดงความ

เชื้อของแต่ละฝ่ายนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความขัดแย้ง แต่ทั้งสองฝ่ายจะต้องดำเนินการใดๆ ก็ตาม เพื่อการบรรลุเป้าหมายของตนด้วย

ส่วน Folger และคณะ (2001) ได้ให้คำจำกัดความของความขัดแย้งที่ครอบคลุมไว้ว่า ความขัดแย้งคือการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หรือสถานการณ์ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เชื่อว่า เป้าหมายของตนนั้นไปด้วยกันไม่ได้กับของอีกฝ่าย และมองว่าอีกฝ่ายขัดขวางไม่ให้ได้สิ่งที่ ต้องการ หรือทำให้ตนต้องประสบกับสิ่งที่ไม่ต้องการ โดยทั้งสองฝ่ายนั้นต่างก็มีลักษณะ ความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependence) กล่าวคือ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะไม่สามารถได้ สิ่งที่ตนต้องการด้วยตัวเอง โดยปราศจากการยินยอมหรือการช่วยเหลือจากอีกฝ่าย

ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้กับทุกคนและทุกเวลา และเพื่อความเข้าใจถึงระดับความขัดแย้ง ผู้วิจัยจะขออ้างถึง March and Simon (1958) ซึ่งแบ่งระดับความขัดแย้งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความขัดแย้งของบุคคล
2. ความขัดแย้งในองค์กร เป็นความขัดแย้งในตัวบุคคลหรือกลุ่มภายในองค์กร
3. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร เป็นความขัดแย้งระหว่างองค์การหรือกลุ่มต่างๆ

ส่วนระดับของความขัดแย้งที่ Hellriegel and Slocum (1989) และ March and Simon ได้อธิบายไว้นั้นมีความคล้ายคลึงกันมาก แต่แบ่งไว้แค่ 2 ระดับ คือ

1. ความขัดแย้งในระดับบุคคล แบ่งเป็น

1.1 ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Conflict) หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในตัวของคนๆ หนึ่งไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น หรือเรียกได้ว่า "ความขัดแย้งในตัวเอง"

1.2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลมากกว่า 2 บุคคลขึ้นไป

2. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร แบ่งเป็น

2.1 ความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาโดยมีคู่กรณีขัดแย้งเป็นบุคคลหรือกลุ่มย่อยๆ ที่มีอยู่ในกลุ่มหรือที่อยู่ในองค์การหรือกลุ่มต่างๆ

2.2 ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Inter-organization Conflict) หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาโดยที่คู่กรณีขัดแย้งเป็นองค์กรกับองค์กร หรือกลุ่มกับกลุ่ม

นอกจากการแบ่งระดับของความขัดแย้งแล้ว ยังมีคำอธิบายเกี่ยวกับลักษณะของความขัดแย้ง ซึ่ง Coser (1956) ได้เรียบเรียงจากแนวคิดของ Simmel (1956) ในหนังสือ The Function of Social Conflict (อรุณ รักรธรรม, 2525) และกล่าวถึงลักษณะของความขัดแย้งไว้ 3 ประการ ดังนี้

**ประการแรก** ความขัดแย้งในด้านต่างๆ เช่น สถานภาพ (Status) อำนาจ (Power) ผลประโยชน์ (Interest) ค่านิยม (Values) จะเป็นตัวสร้างและรักษาเอกลักษณ์ของกลุ่มไว้ ทำให้มีลักษณะของกลุ่มตนเองที่แตกต่างจากกลุ่มของคนอื่น กล่าวคือ สถานภาพ อำนาจ ผลประโยชน์ ค่านิยม ที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งจะทำให้เกิดการแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มๆ แต่ละกลุ่มจะมีเอกลักษณ์ วัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมาย รวมทั้งแนวปฏิบัติของกลุ่มของตนเองที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

**ประการที่สอง** ความขัดแย้ง แตกต่างกับทัศนคติในการมุ่งร้ายหรือเป็นปรปักษ์

- ความขัดแย้งหมายถึง ความแตกต่าง ความไม่เห็นพ้องต้องกัน ซึ่งแสดงผลของการกระทำออกมาในรูปแบบของการกระทำตอบโต้ระหว่างกัน

- ทัศนคติมุ่งร้ายหรือเป็นปรปักษ์ หมายถึงความไม่พอใจ ความโกรธ หรือความเกลียดซึ่งแสดงผลของการกระทำออกมาในรูปแบบของการกระทำ ทำร้ายหรือทำลายฝ่ายตรงข้าม

**ประการที่สาม** ได้กล่าวถึงความขัดแย้งแท้จริงกับความขัดแย้งที่ไม่แท้จริง

ความขัดแย้งที่แท้จริง เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความผิดหวังไม่ได้สิ่งที่ปรารถนาหรือความริษยาที่คิดว่าคนอื่นจะได้ดีกว่าตน ถ้าหากความขัดแย้งนั้นเป็นสื่อกลาง เพื่อจะทำให้ได้ในสิ่งที่ปรารถนาต้องการจริงๆ ซึ่งเมื่อได้แล้วความขัดแย้งก็จะหมดไป

ความขัดแย้งที่ไม่แท้จริง เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความตึงเครียด ที่ต้องการผ่อนคลายความก้าวร้าวต่อสิ่งอื่น มากกว่าที่แสดงต่อคู่กรณี การแสดงต่อบุคคลอื่นไม่ใช่เพื่อต้องการบรรลุผลอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นเพียงเพื่อต้องการจะระบายความรู้สึกส่วนตัว หรืออาจเพื่อจะกระทบกระทั่งต่อคู่กรณีต้นเหตุเท่านั้น เมื่อระบายออกแล้วความขัดแย้งก็จะหมดไป

### พัฒนาการของความขัดแย้ง

**ความขัดแย้งแฝง (Latent Conflicts)** ระยะนี้เป็นข้อพิพาทที่มีลักษณะของความมีนตึงที่ซ่อนตัวอยู่ ยังไม่พัฒนาเต็มที่และยังไม่ขยายตัวจนเกิดการแบ่งขั้วกันของผู้ที่ขัดแย้ง บ่อยครั้งที่ฝ่ายหนึ่งหรือหลายฝ่ายอาจจะยังไม่ตระหนักว่ามีความขัดแย้งหรือตระหนักถึงความขัดแย้งที่อาจจะมีโอกาสเกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น เริ่มมีความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

**ความขัดแย้งกำลังเกิด (Emerging Conflicts)** มีความขัดแย้งเกิดขึ้นที่ฝ่ายต่างๆ สามารถระบุดอกมาได้ เขารับรู้ว่ามีข้อพิพาทเกิดขึ้น ประเด็นต่างๆ ดูจะชัดเจน แต่ยังไม่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือกระบวนการแก้ปัญหาที่น่าจะดำเนินไปได้เกิดขึ้น

**ความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้ว (Manifest Conflicts)** เป็นระยะที่ความขัดแย้งพัฒนาไปเป็นข้อพิพาทซึ่งฝ่ายต่างๆ ได้มีบทบาทอย่างเอาเป็นเอาตายในเรื่องที่ดำเนินอยู่ อาจจะเริ่มมีการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว หรืออาจจะถึงทางตันแล้วก็ได้ (CDR Associates, 1986 อ้างใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2545)

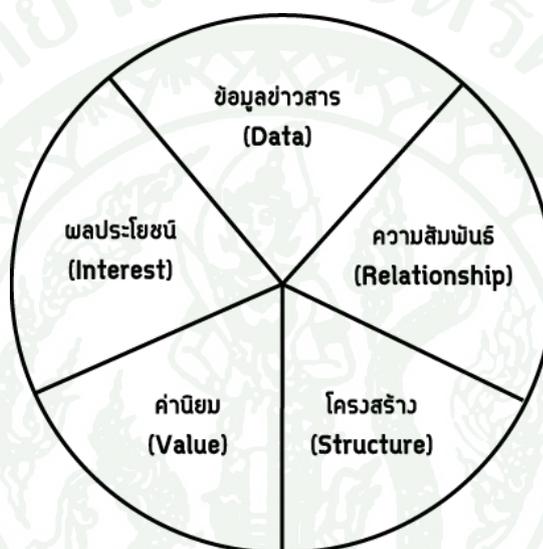
### สาเหตุของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งหนึ่งเรื่องอาจมาจากหลายสาเหตุประกอบกัน เพื่อทำความเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้ง จำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงมูลเหตุปัจจัยหรือที่มาของความขัดแย้งให้รอบด้าน จาก

หนังสือ “ความขัดแย้ง – หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา” ของวันชัย วัฒนศัพท์ ได้อธิบายถึงสาเหตุของความขัดแย้งจากวงกลมความขัดแย้งของ Moore (1986) ไว้ดังนี้

### วงกลมของความขัดแย้ง (Moore, 1986)

เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ความขัดแย้งที่แบ่งชนิดของความขัดแย้งออกเป็น 5 ชนิด



ภาพที่ 2.1 วงกลมของความขัดแย้ง

ที่มา: Moore (1986)

### ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict)

เป็นปัญหาพื้นฐานของความขัดแย้ง อาจจะจากข้อมูลน้อยไป การแปลผลผิดพลาด การวิเคราะห์ออกมาด้วยความเห็นต่างกัน หรือแม้แต่ข้อมูลมากไป บางครั้งก็เป็นปัญหาความแตกต่างในการรับรู้ข้อมูล (Perception) บางครั้งก็เป็นปัญหาขัดแย้งกันได้

### ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (Interest Conflict)

เป็นเหตุผลแห่งการแย่งชิงผลประโยชน์ในสิ่งที่คุณเหมือนมีหรือมีไม่เพียงพอ เป็นเรื่องของทั้งตัวเนื้อหา กระบวนการ และจิตวิทยา ส่วนใหญ่เมื่อเราพูดถึงความขัดแย้งด้านผลประโยชน์เรามักจะนึกถึงแต่เรื่องทรัพย์สินเงินทองหรือเนื้อหาเท่านั้น ความจริงผลประโยชน์ที่นี้จะหมายรวมถึง กระบวนการ รวมถึงด้านจิตวิทยาหรืออารมณ์ความรู้สึกด้วย

### ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict)

เป็นเรื่องของอำนาจ แย่งชิงอำนาจ การใช้อำนาจการกระจายอำนาจ ปัญหาโครงสร้าง รวมไปถึงกฎ ระเบียบ บทบาท ภูมิศาสตร์ ระยะเวลาและระบบ นอกจากนั้นความขัดแย้งด้านโครงสร้างยังหมายรวมถึง ในโครงสร้างหนึ่งๆ หากคนที่อยู่ในโครงสร้างเดียวกันของสังคมได้รับโอกาสหรือบริการที่ไม่เท่ากันก็อาจจะถือเป็นความขัดแย้งทางโครงสร้างที่ถ้าช่องว่างห่างมากๆ ก็อาจจะเกิดความรุนแรงทางโครงสร้างได้ ส่วนความขัดแย้งด้านโครงสร้างในบริบทของกระดานข่าวออนไลน์คือ ความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการจากการวางกฎ กติกาที่มีช่องว่าง หรือการใช้กฎหรือบทลงโทษที่กำหนดในชุมชนออนไลน์นั้นๆ อย่างไม่เท่าเทียม

### ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict)

เป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมต่างๆ ในอดีต อารมณ์ที่รุนแรง ความเข้าใจผิด การสื่อสารที่บกพร่อง ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์มีมาก เพราะหากความสัมพันธ์ดีความขัดแย้งก็ไม่น่าจะค่อยเกิด หรือเกิดแล้วก็สามารถแก้ปัญหาให้กลับคืนมาได้ง่ายกว่า หากความสัมพันธ์ไม่ดีก็จำเป็นต้องฟื้นความสัมพันธ์ขึ้นมาใหม่ ซึ่งอาจจะต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น

### ความขัดแย้งด้านค่านิยม (Values Conflict)

เป็นปัญหาระบบของความเชื่อ ความแตกต่างในค่านิยม ขนบประเพณี ประวัติ การเลี้ยงดูที่หล่อหลอมเขาขึ้นมา เรื่องความเชื่อเป็นเรื่องที่บางทีคนที่อยู่คนละวัฒนธรรมอาจจะไม่เข้าใจ หรือไม่ยอมรับความเชื่อของคนที่อยู่คนละวัฒนธรรม หรือศาสนาและประวัติศาสตร์ของแต่ละ

ประเทศ หรือชุมชนก็อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง ถ้าทุกคนมองแต่อดีตที่ไม่สามารถเปลี่ยนได้ หรือประวัติศาสตร์ที่เขียนขึ้นมาแตกต่างกัน

ฉันทนา บรรพศิริโชติ หวันแก้ว (2550) ได้อธิบายถึงที่มาและองค์ประกอบของปัญหาความขัดแย้งจากปัญหาอัตวิสัยว่า องค์ประกอบที่สำคัญของปัญหาอัตวิสัย คือการรับรู้ที่ผิดนำไปสู่ความเข้าใจที่ผิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อขัดแย้งหรือคู่กรณี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ที่ผิดนั้นมีมากมาย แต่ที่สำคัญและน่าจะเป็นเรื่องที่สามารถควบคุมและแก้ไขได้ ก็คือ การสื่อสารที่เบี่ยงเบนไปจากความเป็นจริง ซึ่งอาจมาจาก

ก. ปัญหาการขาดความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของความขัดแย้งนั่นเอง

ข. ปัญหาการสื่อสาร ความรู้ที่ไม่เท่าเทียมกันนั้นอาจจะเป็นตัวปิดกั้นความเข้าใจที่ถูกต้อง ขณะเดียวกันก็เกิดการตีความสถานการณ์ที่ไม่เหมือนกัน

ทั้งนี้ ฉันทนายังให้ความเห็นว่า อัตวิสัยที่แก้ไขยาก คือ เรื่องของอคติ ซึ่งถูกสร้างขึ้นมาจากความแตกต่างทางชนชั้น กลุ่มชาติพันธุ์ เชื้อชาติ หรือศาสนา และความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ของสังคม

### พฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง

การทำความเข้าใจในพฤติกรรมความขัดแย้ง (Conflict Behavior) จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้เข้าใจรากของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว ความขัดแย้งจะเกิดจากบริบทของความเป็นปัจเจกของบุคคลแต่ละคน และบริบทของโครงสร้าง ดังนั้นการพิจารณาถึงพฤติกรรมความขัดแย้งนั้นจะต้องพิจารณาถึงทั้งสองด้าน เพราะถ้าขาดด้านใดด้านหนึ่งอาจนำไปสู่การยุติความขัดแย้งที่ผิดพลาดได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นในที่สุด

สำหรับพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงนั้นจะเริ่มจากปฏิกริยาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารแล้วแสดงออกโต้ตอบกันไปมาจนเกิดเกลียวแห่งความขัดแย้ง (Spiral of Conflict) ที่ต่างคนต่างมีปฏิกริยาตอบโต้กัน โดยจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ จนในที่สุดกลายเป็นความ

ขัดแย้งที่มีความรุนแรง ซึ่งถ้าไม่สามารถยุติวงจรของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้นั้น ก็จะนำไปสู่การทำลายล้างกัน เอาชนะคะคานกัน หรือ ที่เรียกว่า ความขัดแย้งแบบทำลายล้าง (Destructive Conflict) ส่วนทางออกของความขัดแย้งนั้นจะขึ้นอยู่กับแนวทางที่ต่างฝ่ายต่างเลือก ซึ่งพฤติกรรมเพื่อหาทางออกเมื่อเกิดความขัดแย้งนั้น วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) ได้จำแนกออกเป็นวิธีต่างๆ ดังนี้

การแข่งขันหรือวิธีของฉัน (Competing or My Way): พฤติกรรมแนวนี้อาจยึดถือความพยายามที่จะเอาชนะ มักจะเป็นวิธีการของผู้ที่มีอำนาจที่จะใช้อำนาจทุกวิถีทาง โดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น

การหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way): เป็นพฤติกรรมที่พยายามหลีกเลี่ยงปัญหาหรือยอมถอย ซึ่งจะพบมากในกลุ่มประเทศเอเชีย และกลุ่มประเทศละตินอเมริกาที่เป็นสังคมนิยม (Collectivist) ลักษณะดังกล่าวเป็นการพยายามรักษาความสัมพันธ์หรือรักษาหน้าตา (Face-Saving) ของคนอื่น ในสังคมไทยใช้วิธีนินทาหรือพูดลับหลัง (Talk behind your back) ซึ่งไม่ทำให้ความขัดแย้งหมดไป เมื่อความขัดแย้งหลายๆ เรื่องสะสมไปนานๆ บางครั้งเกิดเรื่องเล็กน้อยก็จะระเบิดตูมออกมาได้ทันที

การประนีประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way): เป็นวิธีที่ประสานการร่วมมืออย่างหนึ่ง มักจะเป็นวิธีการที่เมื่อนี้ทำอะไรไม่ออกก็ใช้วิธีการแบ่งครึ่ง บางคนใช้คำว่าทางสายกลาง ทำให้ผู้ตัดสินหรือผู้พูดรู้สึกว่ายุติธรรมที่สุดแล้ว ซึ่งความเป็นจริงอาจจะยุติธรรมหรือไม่ก็ได้

การยอมตามหรือแล้วแต่ผู้ใหญ่ (Accommodating or Your Way): เป็นพฤติกรรมที่สังคมชอบปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นไปที่การรักษาความสัมพันธ์สูง มีความต้องการที่จะผลักดันความพยายามของตนเองน้อย ยอมรับแนวความคิดของคนอื่นโดยยกเลิกความต้องการของตนเอง คือ ยอมรับเชื่อฟังคำตัดสิน หรือคำสั่ง

การร่วมมือกันหรือวิธีการของเรา (Collaborating or Our Way): เป็นพฤติกรรมที่ทั้งสองฝ่ายพยายามที่จะหาทางบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน เป็นการประสานประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ในลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างได้ประโยชน์

## ทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง

นอกเหนือจากพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้ง ทางเลือกในการจัดการก็เป็นอีกกระบวนการหนึ่งโดยอีกความหมายหนึ่งก็คือ เครื่องมือที่ผู้คนเลือกใช้เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น ซึ่งแต่ละทางเลือกก็ให้ผลในการจัดการต่างกันไป ผู้ใช้สามารถเลือกวิธีที่ดีที่สุดที่เหมาะสมกับสถานการณ์ความขัดแย้งนั้นๆ

### 1. การต่อสู้ใช้ความรุนแรง (Fight / Violence)

เป็นกระบวนการที่คนหลายกลุ่มใช้เป็นทางออกในการแก้ไขความขัดแย้ง โดยมีความเชื่อว่าเป็นวิธีเดียวที่จะยุติความขัดแย้งหรือข้อพิพาทได้ การใช้ความรุนแรงมักจะได้รับคำตอบสนองออกมาเป็นลักษณะตาต่อตา ฟันต่อฟัน คู่กรณีที่ถูกใช้ความรุนแรงจะใช้ความรุนแรงเช่นเดียวกันหรือมากกว่าในการตอบโต้กลับ กระบวนการนี้แสดงออกได้ทั้งการใช้คำพูดและการกระทำ

### 2. ประท้วงอย่างสันติ (non-violent direct action)

เป็นกระบวนการต่อสู้อย่างสันติเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการโดยการชุมนุมอย่างสงบปราศจากอาวุธ ทางเลือกนี้ถือเป็นสิทธิที่สามารถกระทำได้ตามรัฐธรรมนูญ ผลของการชุมนุมประท้วงอย่างสันติเป็นทางเลือกที่ไม่มีการใช้ความรุนแรง และให้ผลแค่แพ้หรือชนะแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

### 3. หลีกหนีปัญหา (Avoidance)

เป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาคด้วยการหลีกเลียงความขัดแย้ง ไม่อยากเผชิญหน้าหรือไม่อยากมีเรื่อง ไม่นำความขัดแย้งหรือปัญหาที่เกิดขึ้นมาพูดถึง ซึ่งไม่อาจทำให้ปัญหาหมดไป มักปรากฏในสังคมที่ไม่ชอบการเผชิญหน้า (Non confrontation) ในบางครั้งก็มีการพูดนินทาลับหลังเพื่อระบายความรู้สึก

### 4. การเจรจา / ประนีประนอมยอมความ (Negotiation)

Lewiski และคณะ (2001, อ้างถึงใน ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, 2552) นิยามการเจรจาว่าเป็นกระบวนการพูดคุยเจรจาโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป โดยที่ทั้งสองฝ่ายหันหน้ามาพูดคุยแต่ไม่ใช่การโต้แย้ง ได้วาทีกันว่าใครผิดใครถูก โดยยึดจุดสนใจหรือความต้องการของทั้งสองฝ่าย

#### 5. การไกล่เกลี่ย (Mediation)

กระบวนการจัดการความขัดแย้งโดยอาศัยคนกลางในการกำกับกระบวนการ ซึ่งได้รับการยอมรับจากคู่กรณีว่ามีความเป็นกลาง โดยผู้ที่เป็นคนกลางทำหน้าที่ประสานหรือให้ข้อมูลทั้งสองฝ่าย แต่ไม่มีอำนาจในการตัดสิน มีหลักในการหาข้อยุติที่เป็นฉันทามติ ซึ่งทุกฝ่ายยอมรับโดยไม่ใช้อำนาจบีบบังคับหรือใช้การเกลี้ยกล่อม

#### 6. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration)

เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคู่กรณีมีการตกลงที่จะมอบข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างกันให้บุคคลที่สาม หรือที่เรียกว่าอนุญาโตตุลาการเป็นผู้ตัดสินชี้ขาด ทางเลือกนี้จะต่างจากศาลตรงที่มีความยืดหยุ่นมากกว่า คู่กรณีสามารถเลือกสถาบันที่ทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการได้ แต่หลักในการหาข้อยุติเป็นเช่นเดียวกับศาล คือให้ผลตัดสินแพ้หรือชนะแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

#### 7. การฟ้องร้อง (Litigation)

เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายอย่างเข้มงวด โดยการหาคนกลางผู้ที่จะมาตัดสินข้อพิพาท นั่นก็คือศาล ผลการตัดสินของศาลนั้นคืออำนาจชี้ขาดที่คู่กรณีต้องทำตามอย่างเคร่งครัด ทางเลือกนี้ให้ผลแพ้หรือชนะแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งตามแนวทางของกฎหมาย และต้องใช้เวลาในกระบวนการมาก

แนวคิดเรื่องความขัดแย้งเป็นหลักที่ผู้วิจัยจะนำมาใช้ประกอบกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ เพื่ออธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่า แม้ในชุมชนออนไลน์จะมีบริบททางการสื่อสารที่ต่างออกไปจากสังคมปกติ แต่สาเหตุและกระบวนการ รวมถึง

วิธีจัดการความขัดแย้งที่รวมอยู่ในแนวคิดเรื่องความขัดแย้งจะสามารถทำให้เข้าใจภาพรวมของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com ได้เช่นกัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการศึกษาเฝ้าระวังสื่อและพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อเพื่อสุขภาวะของสังคม (Media Monitor) (2553) ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยปรากฏการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาของการชุมนุมระหว่างวันที่ 12 มีนาคม 2553 ถึง 30 พฤษภาคม 2553 ผ่าน 4 กลุ่มช่องทางสื่อใหม่ดังต่อไปนี้

1. เว็บบอร์ด
2. ทวิตเตอร์
3. เว็บบอร์ด pantip.com
4. การใช้ฟอร์เวิร์ดเมล (Forward mail)

งานวิจัยพบว่าส่วนพื้นที่เว็บบอร์ดสาธารณะในเว็บไซต์ pantip.com มีการตั้งกระทู้หลายพันกระทู้ในช่วงเกิดเหตุการณ์ชุมนุม และได้กลายเป็นพื้นที่ความขัดแย้งทางความคิดการเมือง พื้นที่แห่งการตรวจสอบข้อเท็จจริงทางความขัดแย้งด้านการเมือง หลายๆ กรณี มีการเชื่อมโยงระดมข้อมูลข่าวสารจากพลเมืองเน็ต (Netizen) เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การใช้ความรู้และข้อเท็จจริงมาหักล้างซึ่งกันและกันอย่างเสรี ขณะที่การแสดงความคิดเห็นบางส่วนก็มีทั้งช่วยกันเสริมสร้างความสมานฉันท์ ความเข้าใจและส่วนหนึ่งก็ได้กลายเป็นพื้นที่วิวาทะ วิจารณ์ฝ่ายตรงข้ามอย่างดุเดือด แบ่งฝักแบ่งฝ่ายและสะท้อนความเกลียดชัง ผ่านภาษาเชิงเหยียดหยาม ประณามรูปแบบการแสดงความคิดเห็นส่วนมากใช้ “การโจมตีฝ่ายตรงข้าม” และด้วยภาษาไม่เหมาะสม แม้แต่ในกระทู้ที่เป็นการพูดคุย สื่อสารกันภายในในกลุ่มตัวเอง ก็มักจะมีฝ่ายตรงข้ามเข้ามาแสดงความเห็นแทรกแซงด้วยข้อความที่ไม่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการโต้แย้งกันไปมา ขณะที่เนื้อหาหรือกระทู้รุนแรงเพื่อให้เกิดสันติและความสมานฉันท์พบน้อย แต่จะมีมากเมื่อเกิดเหตุการณ์ปะทะที่รุนแรง บาดเจ็บเสียชีวิต

ศุณิสา ทดลา (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบพฤติกรรมในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้การวิจัยเชิงพรรณนาวิเคราะห์ พบว่า รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สนทนา

เป็นไปทั้งในแบบที่แตกต่างและคล้ายคลึงกับการแสดงออกในโลกของความเป็นจริง และเปิดโอกาสให้ผู้สนทนาได้แสดงออกซึ่งการสื่อสารอย่างไร้ขอบเขต นอกจากนี้ ผู้สนทนาจะใช้ข้อความตลอดจนสัญลักษณ์ในการแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึกในการสนทนา อีกทั้งยังคิดสร้างคำสร้างรูปแบบประโยคใหม่ๆ ซึ่งเป็นรูปแบบเฉพาะ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของการสื่อสาร ประกอบด้วย ลักษณะที่เป็นชุมชนจำลอง สภาวะไร้การขัดขวางและควบคุม การไร้ขอบเขตในการสร้างความหมาย การไม่รู้จักรู้จักผู้ที่สื่อสารด้วย การปลอมตัว การหลอกลวง การเป็นตัวตนที่หลากหลาย การเปลี่ยนเพศ และการสร้างจินตนาการ

เพ็ญพรรณ วิชาติกุล (2544) ศึกษารูปแบบและความหมายของวาทกรรมที่ปรากฏบน Bulletin Board ของเว็บไซต์ pantip.com รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของตัวบท บริบทการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์และบริบททางสังคม โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกระทู้ของโต๊ะสนทนา ที่มีอยู่ของเว็บไซต์ pantip.com ซึ่งทฤษฎีและแนวคิดที่นำมาใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์ ได้แก่ แนวคิดเรื่องวาทกรรม ทฤษฎีการวิเคราะห์การสนทนา แนวคิดเรื่องอุดมการณ์ ทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ทฤษฎีความขัดแย้ง และแนวคิดที่ว่าด้วยพื้นที่สาธารณะ ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า รูปแบบวาทกรรมที่เกิดขึ้นบน Bulletin Board ของเว็บไซต์ pantip.com มีรูปแบบทางภาษาที่ส่วนใหญ่เป็นการใช้ภาษาอย่างไม่เป็นทางการ ในลักษณะภาษาพูดมากกว่าภาษาเขียน มีการใช้คำรุนแรงหรือหยาบคายเมื่อเกิดความขัดแย้ง ตลอดจนมีความบกพร่องในการใช้ภาษา นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการแสดงความขัดแย้ง ซึ่งมีรูปแบบที่ไม่แน่นอนคงที่ สำหรับวาทกรรมที่เกิดขึ้นมักแฝงไว้ด้วย อุดมการณ์ทางความคิดเชิงขัดแย้ง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนมากจะเป็นเรื่องของ อุดมการณ์ทางการเมือง สังคมและศาสนา ที่แฝงไว้ด้วยความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และอุดมการณ์ทางความคิดไว้มาก โดยที่บริบทการสนทนาอันได้แก่ ลักษณะพิเศษของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์สภาพสังคม และบริบทภายนอกได้แก่ การนำเสนอข่าวสารของสื่อในขณะนั้น จะมีความสัมพันธ์โดยตรงในการสร้างตัวบทที่นำมาเป็น กระทู้ ในการสนทนาบน Bulletin board

ดารินทร์ สวัสดิ์เสวี (2545) ศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะตัวบทที่ปรากฏในห้องสนทนาบนอินเทอร์เน็ต วิเคราะห์แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการแปลงตัวตนและกระบวนการแปลงตัวตน และเพื่อวิเคราะห์บริบททางคอมพิวเตอร์ ที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแปลงตัวตน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อศึกษาลักษณะตัวบท ที่ปรากฏในห้องสนทนา และใช้เทคนิคการสัมภาษณ์กลุ่มและการ

สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีอิทธิพลทำให้บุคคล ที่เข้ามาใช้ห้องสนทนาต้องแปลงตัวตนและกระบวนการแปลงตัวตน อีกทั้งใช้วิธีสังเกตการณ์ภาคสนาม เพื่อวิเคราะห์บริบททางคอมพิวเตอร์ที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแปลงตัวตน โดยใช้แนวคิดทางจิตวิทยาเรื่องตัวตน ทฤษฎีบุคลิกภาพ ทฤษฎีแรงจูงใจและพฤติกรรม แนวคิดการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ แนวคิดยุคหลังสมัยใหม่ และแนวคิดเรื่องเพศเป็นกรอบในการวิจัย

วรวรรณ เชาวน์ศิริกิจ (2545) อธิบายถึงสัญลักษณ์ที่ปรากฏอยู่ในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ pantip.com เพื่อศึกษารหัสทางวัฒนธรรมต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ pantip.com และ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของรหัสทางวัฒนธรรมของกลุ่มต่างๆ ในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ pantip.com โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาแนววัฒนธรรมศึกษา (Cultural Approach) และใช้แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ แนวคิดเกี่ยวกับสังคมวิทยาและชุมชน แนวคิดเรื่อง ปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ แนวคิดสัญลักษณ์วิทยา เพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า สัญลักษณ์ที่ปรากฏในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ pantip.com แบ่งได้ออกเป็น 3 ลักษณะ คือ สัญลักษณ์ (Icon) เป็นสัญลักษณ์ที่มีรูปร่างหน้าตาคล้ายหรือเหมือนกับวัตถุที่มีจริงอย่างมากที่สุด เช่น ภาพถ่าย รูปวาด, ดัชนี (Index) เป็นสัญลักษณ์ที่มีความเกี่ยวพันโดยตรงกับวัตถุที่มีอยู่จริง การถอดรหัส index นั้นจะใช้การคิดหาเหตุผลเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล ระหว่าง index กับ object ได้แก่ การตกแต่งภาพเพื่อสร้างความหมาย และสัญลักษณ์ (Symbol) ผู้สนทนาจะใช้สัญลักษณ์ในการทดแทนภาษากาย เพื่อบอกถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนให้คู่สนทนาเข้าใจ และใช้สัญลักษณ์เพื่อบอกการกระทำของตน ให้คู่สนทนาทราบว่า ตนต้องการแสดงการกระทำใดให้คู่สนทนาทราบ ในส่วนของรหัสทางวัฒนธรรมในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ pantip.com นั้น พบว่ารหัสทางวัฒนธรรมของกลุ่มต่างๆ ในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ pantip.com ที่มีลักษณะ แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งถือเป็นรหัสทางวัฒนธรรมเฉพาะของแต่ละกลุ่ม ความต่างกันของรหัสทางวัฒนธรรมนั้น ทำให้การถอดรหัส มีความหมายที่แตกต่างกัน อันเนื่องจากในแต่ละกลุ่มมีความสนใจเฉพาะด้านที่ต่างกัน ทำให้สะท้อนอัตลักษณ์ของแต่ละกลุ่มออกมาต่างกัน นอกจากจะมีวัฒนธรรมเฉพาะแล้ว ยังมีการใช้รหัสทางวัฒนธรรมร่วม ซึ่งรหัสทางวัฒนธรรมของกลุ่มต่างๆ ในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ pantip.com ที่มีลักษณะเหมือนกัน หรือเป็นวัฒนธรรมร่วมของทุกกลุ่มในชุมชนนั้น สมาชิกในชุมชนทุกกลุ่ม ต่างสามารถถอดรหัสออกมาได้ความหมายเดียวกัน เป็นความหมายร่วมของชุมชน

ได้แก่ รหัสทางวัฒนธรรมการใช้ภาษาเป็นหลักในการติดต่อสื่อสาร รหัสทางวัฒนธรรมด้าน  
มารยาททางสังคม รหัสทางวัฒนธรรมด้านการผูกพันกับถิ่นที่อยู่อาศัย



## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความขัดแย้งในโลกออนไลน์ : รูปแบบและแนวทางการจัดการ ความขัดแย้งที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com นี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้สังเกตการณ์และบันทึกเนื้อหาที่เกิดขึ้นใน webboard ของเว็บไซต์ pantip.com โดยอาศัยกรอบทฤษฎีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และทฤษฎีความขัดแย้ง มาช่วยในการวิจัย

### วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือกระทู้ที่ปรากฏบนกระดานข่าวของเว็บไซต์ pantip.com โดยคัดเลือกจากกระทู้แนะนำโดยสมาชิกกลุ่ม (ห้อง) ความสนใจนั้นๆ รวมถึงเฝ้าติดตามกระทู้รายวันที่มีความขัดแย้งในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ.2553 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2553 ซึ่งผู้วิจัยจะทำการคัดเลือกกระทู้ที่ปรากฏเนื้อหาความขัดแย้ง และมีจำนวนผู้ตอบกระทู้มากกว่า 50 คนขึ้นไป โดยกำหนดขอบเขตพื้นที่การวิจัยหลักคือห้องความสนใจทั้งหมด 3 ห้อง ดังนี้

- |                 |   |
|-----------------|---|
| 1. ห้องศาสนา    | ความสนใจด้านศาสนา                             |
| 2. ห้องหว่ากอ   | ความสนใจด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งลึกลับ  |
| 3. ห้องเฉลิมไทย | ความสนใจเกี่ยวกับภาพยนตร์ ดนตรี ศิลปะ และละคร |

กระดานข่าวของเว็บไซต์ pantip.com มีกลุ่มความสนใจจำนวน 23 กลุ่ม ซึ่งแบ่งไปตามความสนใจของสมาชิก จากการสังเกตการณ์และประสบการณ์การใช้กระดานข่าวของผู้วิจัยพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มความสนใจมีความขัดแย้งปรากฏขึ้นอย่างชัดเจนและค่อนข้างสม่ำเสมอ ทั้งยังเป็นประเด็นที่อ่อนไหวและสามารถเกิดความขัดแย้งได้ง่าย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลจาก

1. การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม
2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก
3. การวิเคราะห์เนื้อหา

วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมนั้น ผู้วิจัยทำการลือคอินเข้าไปในระบบสมาชิกของกระดานข่าวและเฝ้าติดตามและบันทึกความเปลี่ยนแปลงของกระทู้ที่ปรากฏความขัดแย้ง ซึ่งผู้วิจัยเจาะจงไปที่กระทู้แนะนำ (บางกระทู้จะมีอายุยาวนานมากกว่า 1 สัปดาห์) และคัดเลือกกระทู้ที่ปรากฏความขัดแย้ง

วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์สมาชิกในเว็บไซต์ pantip.com จำนวน 26 คน ผู้ดูแลเว็บไซต์ pantip.com 1 คน เพื่อทำความเข้าใจกับรูปแบบ ประสิทธิภาพ และมุมมองที่มีต่อความขัดแย้งบนกระดานข่าว

วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาดังต่อไปนี้

1. สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในชุมชนออนไลน์
2. รูปแบบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com
3. แนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏในชุมชนออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com

#### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกระทู้ตัวอย่างที่ปรากฏลักษณะของความขัดแย้งในแต่ละกลุ่มมาวิเคราะห์โดยอาศัยกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง และกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (CMC) รวมถึงสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงวิจัยว่ามีความสัมพันธ์อย่างไรกับความขัดแย้ง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากที่สังเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ และตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและวิจารณ์

งานวิจัยเรื่อง ความขัดแย้งในโลกออนไลน์: รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com มุ่งศึกษาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในพื้นที่วิจัยกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com โดยแบ่งหัวข้อในการวิเคราะห์และนำเสนอดังต่อไปนี้

1. ภาพรวมของเว็บไซต์ pantip.com และการแบ่งกลุ่มความสนใจ: นำเสนอภาพรวมและการใช้งานของเว็บไซต์ เน้นเฉพาะส่วนของกระดานข่าวออนไลน์

2. ลักษณะของประชากรและพื้นที่วิจัย: นำเสนอกลุ่มประชากร และพื้นที่วิจัย 3 ห้องความสนใจ ได้แก่ ห้องเฉลิมไทย ห้องศาสนา ห้องหว่ากอ รวมถึงเกณฑ์ระบุกระทู้ตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

3. การวิเคราะห์รูปแบบความขัดแย้ง: นำเสนอภาควิเคราะห์ซึ่งประกอบด้วย

3.1 วิเคราะห์รูปแบบการแสดงความคิดเห็น

3.2 วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง

3.3 วิเคราะห์รูปแบบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง

4. แนวทางในการจัดการความขัดแย้ง: นำเสนอแนวทางจัดการความขัดแย้งจากวิธีของผู้ให้บริการและวิธีการผ่านกระบวนการยุติธรรม

### ภาพรวมของเว็บไซต์ pantip.com และการแบ่งกลุ่มความสนใจ

Pantip.com (พันทิปดอทคอม) เป็นอีกหนึ่งชุมชนออนไลน์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศ ไทย ก่อตั้งเมื่อปีพ.ศ.2539 ให้บริการหลากหลายทั้งกระดานข่าว (webboard) สินค้าออนไลน์ livechat และ weblog และรวมถึงเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนข้อมูลและซื้อขายสินค้าไอที จัดว่าเป็นเว็บไซต์ที่สร้างชุมชนออนไลน์ในยุคแรกที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมากและค่อนข้างหลากหลาย โดยผู้ใช้

จะเลือกใช้หรือแสดงความคิดเห็นตามความสนใจ โดยทาง pantip.com ได้แบ่งกลุ่มความสนใจทั้งหมด 23 กลุ่ม ซึ่งจัดประเภทออกเป็นห้อง และมีชื่อห้องและคำจำกัดความต่างๆ ดังต่อไปนี้

สยามสแควร์	คำจำกัดความ	วัยจีบ ผู้แสวงหาความตื่นตาของโลกใบใหม่
เฉลิมไทย	คำจำกัดความ	ภาพยนตร์ วิทย์-โทรทัศน์ สื่อต่างๆ
เฉลิมกรุง	คำจำกัดความ	ดนตรี ละครเวที ศิลปะแขนงต่างๆ
จตุจักร	คำจำกัดความ	สัตว์เลี้ยง ต้นไม้ ของสะสม งานอดิเรก
กันครัว	คำจำกัดความ	อาหารการกิน สูตรลับความอร่อย
ชายคา	คำจำกัดความ	ที่พักอาศัย เฟอร์นิเจอร์-ตกแต่ง เครื่องใช้ไฟฟ้า
รัชดา	คำจำกัดความ	รถยนต์ เครื่องเสียง ฯลฯ
มานูญครอง	คำจำกัดความ	อุปกรณ์สื่อสาร
ศุภขลาศัย	คำจำกัดความ	กีฬาทุกประเภท ร่วมกันวิเคราะห์หิววิจารณ์ได้ที่นี่
BluePlanet	คำจำกัดความ	ท่องเที่ยว ดำน้ำ ตกปลา จักรยานภูเขา
กล้อง	คำจำกัดความ	กล้อง การถ่ายภาพ
สวนลุมพินี	คำจำกัดความ	สุขภาพ ไม่ว่าจะด้านใดไม่ควรพลาด
โต๊ะเครื่องแป้ง	คำจำกัดความ	ความงาม โภชนาการ แฟชั่น
ซานเรือน	คำจำกัดความ	ครอบครัว แม่และเด็ก
ไกลบ้าน	คำจำกัดความ	คนไทยในต่างแดน ปรัชญาวิธีการศึกษา/ทำงาน/ ท่องเที่ยว ในต่างประเทศ
ห้องสมุด	คำจำกัดความ	หนังสือ วรรณศิลป์ การศึกษา ภาษา ปรัชญา
ศาสนา	คำจำกัดความ	ศาสนา
หัวากอ	คำจำกัดความ	วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ภูมิปัญญามนุษย์ เรื่องลึกลับ
สีลม	คำจำกัดความ	การตลาด การบริหาร ธุรกิจ
สินธร	คำจำกัดความ	หุ้น การเงิน การลงทุน
ราชดำเนิน	คำจำกัดความ	การเมือง
ศาลาประชาชน	คำจำกัดความ	สังคม เศรษฐกิจ ปัญหาชีวิต กฎหมาย
ไร่สังข์	คำจำกัดความ	ไม่รู้เข้ากลุ่มไหน เชิญกลุ่มนี้ก่อนเลย
รวมมิตร	รวมกระทู้จากทุกกลุ่ม	

โดยในเว็บไซต์ pantip.com มีการทำระบบสมาชิกที่มีแบบแผนชัดเจน และเป็นกระดานข่าวออนไลน์เดียวที่ให้ผู้ใช้งานทำการสมัครโดยใช้หมายเลขบัตรประชาชน ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกสามารถกรอกลงทะเบียนใช้งานได้หลังจากได้รับการยืนยันตัวตนจากเว็บไซต์ pantip.com แล้ว

ภาพที่ 4.1 การสมัครสมาชิกกระดานข่าวเว็บไซต์ pantip.com

นอกจากสมาชิกแบบปกติแล้ว ประชากรในเว็บไซต์ pantip.com ยังมีอีกหลายรูปแบบ ผู้ดูแลเว็บไซต์จึงทำการแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. ผู้ใช้สมาชิก คือกลุ่มผู้ใช้ที่ทำการสมัครสมาชิกโดยใช้เลขประจำตัวตามบัตรประชาชน ในการสมัคร ซึ่งต้องรอการตรวจสอบข้อมูลและยืนยันจากเจ้าหน้าที่เว็บไซต์ก่อน หากข้อมูลไม่มีปัญหาทางเว็บไซต์จะตอบรับและให้สิทธิความเป็นสมาชิกกับผู้สมัคร ซึ่งผู้ใช้ที่มีสถานะเป็นสมาชิกจะมีชื่อเรียกที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า อมยิ้ม ( 😊 ) โดยนำชื่อมาจากสัญลักษณ์รูปวงกลมหน้ายิ้มสีเหลืองแสดงสถานะที่ปรากฏด้านหลัง username นอกจากความสามารถในการใช้งานบริการต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นแล้วสิทธิพิเศษหนึ่งที่ได้รับคือการปกปิดหมายเลข IP ในข้อความที่เขียน

2. ผู้ใช้แบบสมัครทางโทรศัพท์ (Mobile Register) เป็นระบบที่เปิดช่องทางการสมัครสมาชิกทางโทรศัพท์มือถือ ผู้ใช้สามารถตั้งกระตุ้และแสดงความเห็นได้ แต่ไม่สามารถตั้งกระตุ้ในบางห้องได้ ไม่สามารถแลกของรางวัลหรือแจก give ได้ อายุการเป็นสมาชิกอยู่ที่ 30 วัน และ

สามารถอัปเดตเป็นสมาชิกทั่วไปได้ สัญลักษณ์แทนผู้ใช้กลุ่มนี้คือรูปสัญลักษณ์วงกลมหน้ายิ้มสีเหลืองอยู่ในโทรศัพท์มือถือ (😊)

3. ผู้ใช้ระบบบัตรผ่าน ผู้ใช้ต้องแจ้งอีเมลที่ใช้งานได้ และต้องลงทะเบียนไว้ก่อนล่วงหน้าเพียงครั้งเดียว จากนั้นจะได้รับรหัสผ่านสำหรับเขียนข้อความ ข้อความที่ผู้ใช้กลุ่มนี้พิมพ์จะแสดงหมายเลขไอพีพร้อมกับหมายเลขของบัตรผ่านเสมอ ผู้ใช้แบบบัตรผ่านจะถูกจำกัดสิทธิ์ในการตั้งกระทู้ในบางห้อง ไม่สามารถแลกของรางวัลและแจ็ก give รวมถึงโหวตหรือลบกระทู้

4. ผู้ใช้ขาว ซึ่งมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นในทุกหมวดหมู่ค่อนข้างจำกัด ทุกครั้งที่ส่งความคิดเห็นจะต้องระบุอีเมลของตนเองเพื่อที่จะกดยืนยันการส่งข้อความ ถ้ายังไม่เข้าไปตรวจสอบอีเมลเพื่อกดยืนยันความเห็นจะยังไม่ถูกแสดง ข้อความที่ผู้ใช้กลุ่มนี้พิมพ์จะแสดงหมายเลขไอพี (IP) ประกอบ

ด้วยระบบสมาชิกหนึ่งหมายเลขบัตรประชาชนหนึ่งผู้ใช้ ทำให้เว็บไซต์ pantip.com ได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยที่ต่างจากระบบกระดานข่าวของเว็บไซต์อื่นๆ ที่มีระบบสมัครสมาชิกด้วยอีเมลเท่านั้น

ข้อมูลปัจจุบัน (พ.ศ. 2554) จากการสัมภาษณ์ทีมงานเว็บไซต์ pantip.com ทราบจำนวนผู้ใช้ลงทะเบียนแน่ชัดมีจำนวนประมาณ 500,000 คน ครอบคลุมทุกเพศและทุกวัย และผู้ใช้กลุ่มใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25 – 35 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มคนวัยทำงานจากทั้งในและนอกประเทศ นับได้ว่า pantip.com เป็นชุมชนออนไลน์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และเก่าแก่ที่สุดอีกแห่งหนึ่งของไทย

### ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่วิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั้งจากการบันทึกการสนทนาและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ purposive selection ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกเว็บไซต์ pantip.com แบบไม่เจาะจงกลุ่มความสนใจ จำนวน 26 คน ได้ข้อมูลลักษณะทางประชากรดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะกลุ่มประชากรจำนวน 26 คน จำแนกตามเพศ อายุและการศึกษา

เพศ	อายุ (ปี)	จำนวนรวม	การศึกษา	จำนวนรวม
หญิง	18-25	2	ปริญญาตรี	5
	26-30	8	ปริญญาโท	5
	31-45	6	ปริญญาเอก	1
	ไม่ระบุ	5	ไม่ระบุ	10
ชาย	20-35	3	ปริญญาตรี	3
	36-40	1	ไม่ระบุ	2
	ไม่ระบุ	1		
<b>รวม</b>				<b>26</b>

จากการสัมภาษณ์ของผู้วิจัย เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้งานกระดานข่าวออนไลน์ เว็บไซต์ pantip.com พบว่า ส่วนใหญ่ตั้งใจเข้ามาหาข้อมูลในเรื่องที่ตนสนใจ ติดตามข่าวสารจากสมาชิกอื่นๆ และมีส่วนหนึ่งที่ใช้เป็นพื้นที่สร้างบทความหรือเนื้อหาที่ตนเองต้องการนำเสนอ (Content) ดังเช่นตัวอย่าง

ตอนแรกตั้งใจเข้าไปหาข้อมูลจาก google แล้วก็ลิงค์ไปลิงค์มาจนไปเข้าบล็อกแก๊ง จากนั้นก็รู้ว่าบล็อกแก๊งเป็นของพันทิป จริงๆ แล้วเคยได้ยินชื่อพันทิปมาบ้างแต่ไม่ได้สนใจอะไร แต่พอตอนสมัครบล็อกแก๊งถึงได้รู้ว่าต้องสมัครพันทิปก่อน ก็เลยได้เข้าพันทิปโดยบังเอิญ ที่เข้ามาก็ตั้งใจจะดูพวกฮาวทู เพราะจะมีกูรูเรื่องที่เราสนใจ อย่าง DIY ห้องจตุจักร ตอนนั้นทำตุ๊กตาถักก็เลยพยายามศึกษาด้วยตนเอง แล้วก็ดูพวกข้อมูลความรู้ หาข้อมูลได้จากสมาชิทเสิร์ช เน้นไปทางด้านหาข้อมูล ความบันเทิง และได้รวมกลุ่มกับเพื่อนคอเดียวกัน เช่น กลุ่มงานฝีมือ

(oanotai (นามแฝง), สัมภาษณ์, 6 มกราคม 2554)

รู้จักพันทิปผ่านทาง Search Engine และหนังสือคอมพิวเตอร์สมัยก่อน นานมาแล้วจริงๆ ตั้งใจหาเกี่ยวกับชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้วยการหาจากชื่อห้างดัง แต่กลับเจอเว็บบอร์ดแทนก็โอเค สมัยเล่นแรกๆ ก็เข้าไปหาความรู้ พอรู้มากเข้าก็ทดลองทำนั่นนี่เอง สุดท้ายก็กลายเป็นคนตอบคำถามให้คนที่มาที่หลังให้ได้รู้ แต่เดี๋ยวนี้เข้าน้อยลงเพราะไม่ค่อยมีเวลา

(ไม่เปิดเผยชื่อ, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2553 )

แต่ก่อน ประมาณช่วงปี 1998-1999 เล่นบอร์ด sanook แต่รู้สึกเบื่อๆ เกรียนๆ เยอะเกินไป ไปไหนไม่ไหว เลยไปเล่นบอร์ดพันทิปแทน (ก่อนจะเกรียนๆ เยอะในภายหลังเช่นกัน) ช่วงแรกๆ เข้าไปอ่านอย่างเดียว มีตอบบ้าง หลังๆ เขียนวิจารณ์ภาพยนตร์ เลยเอาไปโพสต์ สร้างกระแสให้ตัวเอง แต่สองปีหลังมานี้แทบไม่เข้าเลย จะได้เข้าพันทิปจากลิงค์ที่คนมาแชร์ในเฟซบุ๊กเป็นส่วนใหญ่

(merveillesxx (นามแฝง), สัมภาษณ์, 3 มกราคม 2554)

ตามจากลิงค์ที่ถูกละเลยมา ตอนนั้นหาข้อมูล F4 เข้าไปพูดคุยหาข้อมูลกับเพื่อนที่ชอบอะไรเหมือนกัน

(แมะ (นามแฝง), สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2554)

ด้วยคุณสมบัติเด่นของเว็บไซต์ pantip.com คือ เป็นพื้นที่แสดงความคิดเห็นที่มีจำนวนสมาชิกหลากหลาย รวมถึงหัวข้อความสนใจมีมากมาย ผู้ใช้สามารถเข้ามาค้นหาข้อมูลและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ตามแต่สิ่งที่ตนสนใจ และช่องทางหลักในการเข้าถึงหรือทำความเข้าใจกับเว็บไซต์ pantip.com คือ search engine ชื่อว่า www.google.com

นอกจากนี้ การที่กระดานข่าวเว็บไซต์ pantip.com มีหัวข้อความสนใจที่หลากหลาย ทำให้ผู้ใช้มีโอกาสในการเลือกพื้นที่ของตนเองตามความสนใจ ซึ่งผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจว่า นอกจากมีการพูดคุยแสดงความคิดเห็นบนกระดานข่าวแล้ว ในกลุ่มผู้ใช้มีการสร้างปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของกลุ่มผู้มีความคิดและความสนใจคล้ายคลึงกัน และได้มีการสานต่อความสัมพันธ์ในโลกความเป็นจริง ดังเช่นตัวอย่าง

มีนัดมีที่ตักกัน ได้เจอคนคอเดียวกัน ชอบเรื่องเหมือนกันๆ เพื่อนในพันทิปก็ยังคงติดต่อส่งข่าวมาให้เราตลอด

(oanotai (นามแฝง), สัมภาษณ์, 6 มกราคม 2554)

พันทิปเป็นเว็บแรกที่เอาตัวตนจริงกับตัวตนในโลกไซเบอร์มาเชื่อมกัน เพราะตอนสมัครเรา

จะต้องใช้บัตรประชาชน หลังๆ ก็จะมีทั้งนัดมีตติ้ง นัดทำกิจกรรมในบอร์ดร่วมกัน ทำให้ตัวตนของคนในเว็บบอร์ดผูกพันกันมากยิ่งขึ้น

(จำพิชิต ขจัดพาลชน (นามแฝง) ,สัมภาษณ์, 31 ธันวาคม 2553)

จากการสังเกตการณ์ สมาชิกในกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com หลายกลุ่มได้มีการรวมตัวสร้างสังคมย่อย และนำไปสู่การทำกิจกรรมต่างๆ ผู้วิจัยพบว่า มีประเภทกิจกรรมที่สมาชิกชุมชนออนไลน์เข้าร่วมดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมมีตติ้ง คือ กิจกรรมที่สมาชิกภายในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งร่วมกันจัดขึ้น มีจุดประสงค์เพื่อทำความรู้จัก สร้างปฏิสัมพันธ์ หรือร่วมกันทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่สนใจ อาทิ ทำอาหาร ถักนิตติ้ง ลักษณะโดยรวมของกิจกรรมมีตติ้งมักจะเป็นการนัดรับประทานอาหารร่วมกัน เล่นเกมส์แจกของรางวัล หรือแข่งขันภายใน เช่น กิจกรรมมีตติ้ง Little Tiger Gang In Love ของกลุ่ม Little Tiger's Gang แห่งห้องชานเรื่อน ทำกิจกรรมแข่งขันคลาน และประกวดเด็ก รวมถึงจับฉลากของขวัญ ซึ่งกิจกรรมนี้เป็นกลุ่มความสนใจเกี่ยวกับแม่และเด็ก

2. กิจกรรมอาสา สังคมสงเคราะห์ คือ กิจกรรมที่สมาชิกร่วมกันจัดขึ้นเพื่อรวบรวมเงินหรือกำลังในการช่วยเหลือสังคม อาจเป็นกิจกรรมเฉพาะกิจ อาทิ ปลูกป่า เลี้ยงอาหารบ้านเด็กกำพร้า หรือระดมทุน ดังตัวอย่างกระทู้ “ระดมทุนทำหมัน โมดิฟายด์ หมาจรและลูกหมาหาบ้านผ่านบัญชีอุกเฉิน” เป็นกิจกรรมจำหน่ายเสื้อสำหรับสุนัขเพื่อนำเงินไปเป็นค่าใช้จ่ายในการทำหมันสุนัขจรจัดที่จัดขึ้นโดยสมาชิกห้องจตุจักร

กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ ทำให้สมาชิกได้รู้จักและเห็นหน้าค่าตากันจริงๆ นอกเหนือจากการพูดคุยในเว็บบอร์ด สร้างความสัมพันธ์ในโลกนอกจอคอมพิวเตอร์ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parks และ Floyd (1996, อ้างใน กิตติ กันภัย, 2547) ว่า ผู้ที่มีความสัมพันธ์กับผู้สื่อสารอื่นๆ ใน CMC จะใช้ช่องทางการสื่อสารทางโทรศัพท์ จดหมายและการพบปะแบบเห็นหน้าค่าตากันเพิ่มขึ้นด้วย

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างได้พูดถึงผลดีจากประสบการณ์การใช้กระดานข่าวเว็บไซต์

pantip.com ได้อย่างน่าสนใจ ส่วนใหญ่มีแนวคำตอบที่ตรงกันว่า ได้สร้างมิตรภาพกับเพื่อนสมาชิก และได้ความรู้จากการแสดงความคิดเห็นของคนอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีการใช้กระดานข่าวออนไลน์เป็นพื้นที่ในการสร้างกระแสสังคมด้วย เช่น

เวลาขอความช่วยเหลือมีคนช่วย, ได้เพื่อน, ได้ความรู้แปลกใหม่

(merveillesxx (นามแฝง), สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2554)

การที่มีคนหลายๆ คนนอกเหนือจากตัวเรามาช่วยกันแสดงความคิดเห็น ถูกบ้างผิดบ้าง ไม้ว่ากัน

(ไม่เปิดเผยชื่อ, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2553)

มีเรื่อง GT200 ครับ ซึ่งเรื่องนี้เนี่ย ถ้าไม่ได้พันทิปและหลายๆ เว็บช่วยกันสร้างกระแสสังคมก็อาจจะไม่ค่อยสนใจ คือเว็บไซต์ทำหน้าที่คล้ายๆ สื่อทางเลือกชนิดหนึ่ง ถ้าเป็นสื่อที่เราดูจากทางทีวีโทรทัศน์มันจะเป็นสื่อทางเดียว ถ้าเป็นเว็บบอร์ดมันจะเป็นสองทาง คือเราสามารถลงข้อมูลและพิมพ์ตอบและตรวจสอบข้อมูลได้ ซึ่งมันแตกต่างจากสื่อหลักเพราะบางทีข่าวที่มีความเสี่ยงหรือกระทบต่อความมั่นคงอย่าง GT200 เนี่ย ไม่มีใครนำเสนอ ผมคิดว่าสื่อปัจจุบันแค่เกาะกระแสสังคมเท่านั้น ไม่ได้ทำหน้าที่ตรวจสอบสังคม แต่ในพันทิปเราทำอย่างนั้นได้ถ้าเราใช้ให้ถูก

(จำพิชิตขจัดพาลชน (นามแฝง), สัมภาษณ์, 31 ธันวาคม 2553)

กระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com ในมุมมองของใครหลายๆ คนคือพื้นที่แห่งการแลกเปลี่ยนความคิดกันอย่างสร้างสรรค์ เป็นสังคมจำลองที่ทำให้ชีวิตจริงของคนหลายๆ คนได้เข้าใกล้กัน ก่อกำเนิดมิตรภาพและการพัฒนาไปสู่สิ่งที่ดีกว่า แต่เชื่อว่าจะมีเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์เท่านั้น กระดานข่าวออนไลน์ก็เป็นเหมือนเหรียญสองด้าน ซึ่งมีด้านที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้หรือสมาชิกในชุมชนออนไลน์เช่นกัน เช่น

อ่านมากแล้วรู้สึกเครียด แบบบางกระทู้ก็ดูเดือดเกินไป คอมเมนต์กันแรงมาก แล้วก็ข่าวดาราเสียๆ เยอะ ทำให้หดหู่มาก ต้องเลิกอ่านไปพักใหญ่ โดยเฉพาะที่ชอบลงคลิปน่าเกลียดๆ เช่น ฆ่ากัน หรือกระเทยเลียนแบบหนัง

(Jeroy (นามแฝง), สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2553)

หลังๆ มีพวกใจร้อนเยอะ ใช้อารมณ์มากกว่าสมองอ่าน อ่านจบปั๊บตอบปั๊บ หรือไม่ทันได้คิดว่าจะพิมพ์อะไร แล้วสิ่งที่พิมพ์มันก็มาจากอารมณ์ล้วนๆ คนตั้งมั่นก็ไม่เข้าใจ คนอื่นมาตอบก็นึกว่าคนนี้พาล ให้อารมณ์พาลอยากจะทำอะไรกับมันไปด้วยซะงั้นด้วยความรำคาญ

(ไม่เปิดเผยชื่อ, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2553)

ก็มีบ้าง เพราะว่าประเด็นในเว็บบอร์ดเนี่ย เวลาคนพูดอะไรเนี่ยคนอื่นมักจะเชื่อกันง่าย ฉะนั้นถ้ามีคนมาพูดให้ร้ายเค้าก็จะเชื่อกัน จนกระทั่งต้องเอาหลักฐานอย่างเช่น log file มาดูกัน ให้เห็นกันจะๆ พูดง่ายๆ คือสื่อแบบนี้มันสร้างกระแสสังคมได้อยู่ แต่มันมีข้อเสียคือไม่รัดกุม ข้อมูลคอมลอยก็สามารถเอามาโจมตีกันได้เหมือนอย่างที่แพรวาโดนอยู่ในปัจจุบันนี้ (เมื่อถามต่อว่ามีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันไหม) อ้อ มีเหมือนกัน คือสมัยที่ผมโดนอยู่เวรคนเดียวหกเดือน ผมก็ตั้งกระทู้เพราะทนไม่ไหวแล้ว สักพักกระทู้ก็ไปถึงหูแพทย์สภาและกระทรวง เค้าก็เลยให้ความเห็นออกเห็นใจเข้ามาสอบถามสารทุกข์สุขดิบ ปรากฏว่าเจ้านายผมเค้าก็ไปอ่านกระทู้แล้วก็มาด่าผมใหญ่เลย แล้วจะทำเรื่องปลดผมออกจากตำแหน่ง แต่สุดท้ายก็รอดมาได้

(จำพิชิตชจัดพาลชน (นามแฝง), สัมภาษณ์, 31 ธันวาคม 2553)

จากสัมภาษณ์จะพบว่า ผู้ใช้บางคนมีผลกระทบทางด้านอารมณ์ เช่น การอ่านกระทู้ที่มีเนื้อหารุนแรงหรือมีความขัดแย้ง ทำให้เกิดความไม่สบายใจหรือรำคาญใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้กระดานข่าว และกรณีที่มีผลกระทบต่อชีวิตจริง ทำให้เป็นเหตุแห่งความขัดแย้งในหน้าที่การงาน ด้วยบริบทของอินเทอร์เน็ตที่มีสภาวะไร้การขีดขวางและควบคุม มีการส่งต่อข้อมูลและการรับข้อมูลอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะประเด็นความขัดแย้งหรือการยกย่องชื่นชมก็ถูกส่งต่อไปไวเท่ากัน

เกี่ยวกับหัวข้อวิจัย จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างว่าด้วยคำถามเรื่องผู้ใช้งานเว็บไซต์ pantip.com มีความขัดแย้งด้วยประเด็นใดมากที่สุด ผู้วิจัยพบว่าคำตอบมีความใกล้เคียงกันดังนี้

ศิลปิน ดารา ละคร ฟุตบอล การเมือง

(GSM59 (นามแฝง), สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

ทุกเรื่องที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ไม่จำกัดเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

(Nana\_teddy (นามแฝง), สัมภาษณ์, 3 มกราคม 2554)

ทุกเรื่อง ไม่ได้จะตอบแบบกำปั้นทุบดินนะครับ แต่มันเป็นจริงๆ เมื่อก่อนจะเห็นเป็นการ  
เสนอของสองสิ่ง คนสองคน เทียบกัน อะไรดีกว่ากัน แต่เดี๋ยวนี้ เล็กๆ น้อยๆ มันเป็นเรื่องได้หมด  
พวกเกรียนมันเยอะมากขึ้น แล้วพอเจ้าหน้าที่ไม่ตรวจสอบดูแล หรือทำไม่ถูกใจ ก็ยิงไปกันใหญ่  
(ไม่เปิดเผยชื่อ, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2553)

ปัจจุบันคือ เคป็อบ การเมือง และ สถาบันฯ

(merveillesxx (นามแฝง), สัมภาษณ์, 3 มกราคม 2554 )

คนที่ไม่รู้ตื่นลึกลงมาบางที่เข้ามาแสดงความเห็นแบบไม่รู้ทิศทาง แล้วก็พวกแฟนคลับคะ

(oanotai (นามแฝง), สัมภาษณ์, 6 มกราคม 2554 )

จะว่าขัดแย้งกันได้ทุกเรื่องก็ไม่ผิด ถ้าเห็นเยอะๆ ก็น่าจะเป็นเรื่องแฟนคลับ แต่ต้องไม่ได้  
วิจารณ์ไม่ได้ กระจุกไหนแอบประเด็นการเมืองก็ตีกันง่ายเหมือนกัน เรียกว่าทะเลาะกันเพราะความ  
เชื่อ ความยึดมั่นถือมั่นน่าจะเหมาะที่สุดนะคะ

(taziin (นามแฝง), สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2554)

ส่วนมากเป็นเรื่องไร้สาระครับ ดารานักร้องพวกนี้ก็เยอะ แต่เอาจริงๆ ก็มีทุกเรื่องครับ  
มักจะเป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ด้วยซ้ำ

(J (นามแฝง), สัมภาษณ์, 31 ธันวาคม 2553)

คำตอบที่ได้รับสามารถสะท้อนให้เห็นภาพรวมความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในเว็บไซต์  
pantip.com ว่า ไม่ว่าจะประเด็นใดๆ ก็สามารถกลายมาเป็นความขัดแย้งได้ทั้งนั้น ส่วนหนึ่ง  
เองได้ให้ความเห็นว่า สมาชิกมักขัดแย้งกันในประเด็นศิลปินดารา การเมืองและสถาบันต่างๆ รวม  
ไปถึงเรื่องไม่น่าเป็นเรื่องด้วยเช่นกัน

ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นกับทุกเรื่องและทุกกลุ่มความสนใจแทบทุกกลุ่มใน  
เว็บไซต์ pantip.com แต่ผู้วิจัยจะทำการคัดเลือกตัวอย่างกระทู้ที่เกิดประเด็นขัดแย้งเฉพาะห้อง  
เฉลิมไทย ห้องศาสนา และห้องหว่ากอนเท่านั้น และอาจมีการอ้างถึงประเด็นความขัดแย้งให้ห้อง  
อื่นๆ เพื่อสนับสนุนข้อมูลเพิ่มเติม

## เกณฑ์ในการระบุกระทู้ที่มีความขัดแย้ง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการระบุว่ากระทู้ใดบ้างที่ปรากฏความขัดแย้ง โดยพิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

**เกณฑ์ด้านจำนวนผู้ตอบกระทู้:** กระทู้ที่มีความขัดแย้งมักปรากฏจำนวนผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นสูง โดยคู่กรณีจะมีการพิมพ์ความคิดเห็นตอบโต้กันไปมา จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นมีผลต่อความขัดแย้ง กล่าวคือ ในกระทู้ที่ปรากฏตัวเลขของผู้แสดงความคิดเห็นมาก จะดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ให้เข้ามาอ่านและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในกระทู้นั้นๆ ยิ่งกระทู้ที่มีประเด็นขัดแย้งเกิดขึ้นก่อนแล้ว ก็จะทำให้ความขัดแย้งนั้นเป็นที่สนใจมากยิ่งขึ้นหรือที่เรียกว่า “มุง” และหลายคนเข้ามาในกระทู้เพื่อการแสดงตัวหรือแสดงอารมณ์ที่อาจไม่เกี่ยวกับประเด็นความขัดแย้งนั้นๆ เลย และมีส่วนหนึ่งที่จะใจปลุกปั่นให้เกิดความขัดแย้ง

ทั้งนี้ กระทู้ที่มักปรากฏความขัดแย้งจึงมีจำนวนผู้ตอบกระทู้มากกว่ากระทู้ทั่วไป ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบกระทู้แสดงความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 10 ถึง 20 คน ผู้วิจัยนำคุณลักษณะนี้มาคัดเลือกโดยตั้งเกณฑ์ว่า จะทำการคัดเลือกจากกระทู้ที่มีผู้แสดงความคิดเห็นเกิน 50 คนเท่านั้น

แต่มีข้อพึงสังเกตว่า ความขัดแย้งไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ตอบกระทู้ เพราะตัวเลขของผู้ตอบกระทู้นั้น แม้จะมากหรือได้รับโหวตให้เป็นกระทู้แนะนำ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นกระทู้ที่มีความขัดแย้งเสมอไป เนื่องจากยังมีกระทู้ทั่วไปแต่มีผู้ตอบกระทู้มาก เช่น กระทู้ของแฟนคลับศิลปินดาราคา กระทู้ให้คำแนะนำหรือเล่าเรื่องน่าประทับใจ ที่ถูกโหวตให้เป็นกระทู้แนะนำและมีผู้ตอบกระทู้แสดงความคิดเห็นเป็นจำนวนมากเช่นกัน

**เกณฑ์ด้านเนื้อหา:** ในขั้นต้น ผู้วิจัยได้เจาะจงพื้นที่การวิจัยอยู่ที่ 3 ห้องความสนใจ คือ ห้องเฉลิมไทย ห้องศาสนา และห้องหว่ากอก ซึ่งมีพื้นฐานจากประสบการณ์ในการใช้งานส่วนตัวเป็นที่ตั้ง เนื่องจากเนื้อหาและความคิดเห็นจากทั้ง 3 ห้อง ปรากฏความขัดแย้งอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จำแนกเป็นความขัดแย้งด้านข้อมูล ความเชื่อค่านิยม ซึ่งเป็นเนื้อหาที่พบเห็นได้อย่างเด่นชัด ในขณะที่เดียวกันห้องความสนใจอื่นๆ ยังพบเนื้อหาที่ปรากฏความขัดแย้งด้านผลประโยชน์และความสัมพันธ์ ซึ่งจะนำมายกตัวอย่างต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการเฝ้าสังเกตและคัดเลือกกระทู้ที่มีเนื้อหาปรากฏความขัดแย้งจากห้องเฉลิมไทย ห้องศาสนา และห้องหว่ากอกมาทำการวิเคราะห์รูปแบบ ซึ่งมีกระทู้ดังต่อไปนี้

### ห้องเฉลิมไทย

ตัวอย่างที่ 1 กระทู้หมายเลข A9703211 == ขอประณาม ช่างภาพสื่อมวลชน ที่ถ่ายภาพรูปลูกของ แอนนี่ โดยใช้ แฟลช ===

ตัวอย่างที่ 2 กระทู้หมายเลข C9969749 สนองตันทนาคคนจัด ชัดใจชาวบ้าน พาลสิงสาราสัตว์ จัดที่ไรขยะลันทุกที่

### ห้องศาสนา

ตัวอย่างที่ 3 กระทู้หมายเลข Y10026124 นัดชุมนุม ผู้มีคุณวิเศษ

ตัวอย่างที่ 4 กระทู้หมายเลข Y10020795 ลัทธิงานบินเอาอีกแล้ว หี้หี้

### ห้องหว่ากอก

ตัวอย่างที่ 5 กระทู้หมายเลข X10083326 ข้าแหละ วิทยาศาสตร์ทางจิต [ที่ระลึกเนื่องจาก 30 ธันวาคม 2553 ไม่มีชื่อนามิ]

## การวิเคราะห์รูปแบบความขัดแย้ง

### วิเคราะห์รูปแบบการแสดงความคิดเห็น

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกระดานข่าวออนไลน์ไม่เฉพาะแต่เว็บไซต์ pantip.com นั้น มีมูลเหตุหลักจากการแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่องสามัญที่ให้นิ่งกระทู้จะมีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย หากกระทู้นั้นๆ เกิดความขัดแย้ง มีการแตกประเด็นเกิดขึ้นมากกว่า 1 ประเด็น ความคิดเห็นหนึ่งจะสามารถตีความได้ว่าเป็นทั้งการเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย อันจะเป็นการสร้างควมสับสนได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการจัดประเภทความคิดเห็นที่มีผลชัดเจนต่อความขัดแย้งออกมาเป็น 3 ประเภท ดังนี้

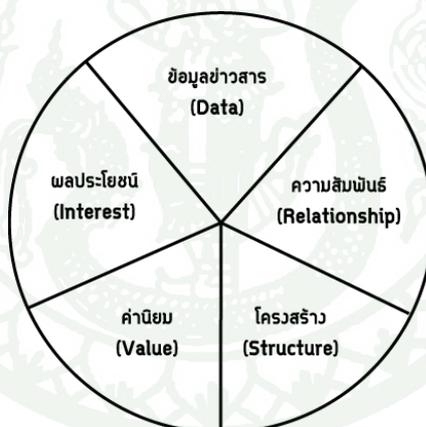
**ความคิดเห็นประเภทเสียดสี:** เป็นกลุ่มความเห็นที่อาจจะทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย แต่มีการใช้คำหรือปรากฏสัญลักษณ์บางอย่างเพื่อการเสียดสี

**ความคิดเห็นประเภททางสายกลาง:** เป็นกลุ่มความคิดเห็นที่ปรากฏทั้งการเสนอแนะความคิด การประนีประนอม หรือประสานประโยชน์ในประเด็นความขัดแย้งอย่างใดอย่างหนึ่ง

**ความคิดเห็นประเภทอื่นๆ:** เป็นกลุ่มความคิดเห็นที่ไม่มีเนื้อหาสาระ หรือมีเป้าหมายในการแสดงความคิดเห็นไม่เจาะจง ในงานวิจัยของเพ็ญพรรณ รัชชิตกุล (2544) จัดประเภทว่า เป็นตัวรบกวนการสื่อสาร

### วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง

ในส่วนของสาเหตุของความขัดแย้งหรือประเด็นความขัดแย้งที่ปรากฏในกระทู้ ผู้วิจัยใช้วงกลมความขัดแย้ง (Moore, 1986) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ โดยประกอบกับอิทธิพลของความขัดแย้งจากปัจจัยภายในกระทู้ และปัจจัยภายนอกกระทู้



ภาพที่ 4.2 ตัวอย่างวงกลมความขัดแย้ง

### วิเคราะห์รูปแบบพฤติกรรมและแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง

สมาชิกในกระทู้ขัดแย้งมีพฤติกรรมในการจัดการต่างกันไป ผู้วิจัยจึงใช้ตาราง 5 พฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งของวันชัย วัฒนศัพท์ (2547) มาช่วยในการจัดรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏ

## ตารางที่ 4.2 ตัวอย่างตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้ง

การแข่งขันหรือ วิธีของฉัน (Competing or My Way)	การหลีกเลี่ยง หรือยอมถอย (Avoiding or No Way)	การประนีประนอม หรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way)	การยอมตามหรือ แล้วแต่ผู้ใหญ่ (Accommodating or Your Way)	การร่วมมือกันหรือ วิธีการของเรา (Collaborating or Our Way)

กระทู้ของแต่ละห้องที่จะนำเสนอต่อไปนี้เป็นตัวอย่างกระทู้ที่ปรากฏความขัดแย้งอย่างเห็นได้ชัด ผู้วิจัยขอยกเนื้อหาขึ้นมาโดยไม่ตัดทอนหรือแก้ไขคำผิด เพื่อให้เข้าใจรูปแบบของความขัดแย้งได้อย่างละเอียด

### ห้องเฉลิมไทย

ห้องเฉลิมไทยเป็นกลุ่มความสนใจเกี่ยวกับวิทยุ โทรทัศน์ ข่าวสาร ภาพยนตร์และสื่อสารมวลชนต่างๆ หัวข้อที่สมาชิกหรือผู้ใช้อื่นๆ นำมาตั้งกระทู้พูดคุยมักเป็นเรื่องศิลปะและการบันเทิงทุกแขนง (ยกเว้นดนตรี)

#### ตัวอย่างกระทู้ที่ 1

**== ขอประณาม ช่างภาพสื่อมวลชน ที่ถ่ายรูปลูกของ แอนนี่ โดยใช้ แฟลช ==**

ดูจาก mv ตอนท้าย ตอนที่ แอนนี่ อุ้มน้องเค้า กำลังจะกลับออกไป ก็เจอกองทัพสื่อเข้ามา รุมถ่ายรูป เข้าใจว่าอยากได้ภาพ

แต่ระดับช่างภาพ นิตยสาร ระดับนี้แล้ว มันมีวิธีที่ไม่ต้องใช้แฟลช ซึ่งแน่นอน น้องเค้าเพิ่ง 3-4 เดือนแสงแฟลชเป็นอันตรายต่อสายตาน้องเค้าแน่ๆ

ปล.คงไม่ต้องให้บอกวิธีที่ถ่ายโดยไม่ใช้แฟลช ให้นะ เห็นกล้องโปรๆ กันทั้งนั้น ใช้กล้องราคาสูง แต่จิตสำนึก ต่ำ....

จากคุณ: ความรัก ไม่มีในโรค

เขียนเมื่อ: 18 ก.ย. 53 12:11:24

กระทู้นี้ถูกโพสต์ครั้งแรกเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2553 โดยผู้ใช้นามแฝง ความรัก ไม่มีในโรค จำนวนความคิดเห็นทั้งหมดคือ 316 ความคิดเห็น ความคิดเห็นสุดท้ายสิ้นสุดลงเมื่อ 23

กันยายน 2553<sup>1</sup> ซึ่งเป็นกระทู้ที่มีเนื้อหาสะท้อนความรู้สึกจากเหตุการณ์ที่สื่อมวลชนนำเสนอข่าว ดาราดังซึ่งมีคู่กรณีคือ นายรัฐภูมิ โตคงทรัพย์ และนางสาวแอนนี่ ปริญญ์ ในช่วงเดือนกันยายน 2553

เนื้อหาในกระทู้เป็นการแสดงความคิดเห็นที่มีประเด็นหลักคือ การถ่ายภาพเด็กโดยใช้ แฟลช และมีผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นพ้องไปในทางเดียวกันจนกระทั่งนามแฝงอะริธาสได้แสดง ความคิดเห็นพร้อมกับแนบลิงค์ที่มีข้อมูลว่าสามารถถ่ายรูปโดยใช้แฟลชกับเด็กได้ ซึ่งทำให้เกิดการ ได้เถียงระหว่างกลุ่มความคิดเห็นชุด A แสงแฟลชเป็นอันตรายต่อตาเด็ก กับกลุ่มความคิดเห็นชุด B แสงแฟลชไม่เป็นอันตรายต่อตาเด็ก

กลุ่มความคิดเห็นชุด A นั้น แสดงความคิดเห็นว่า แม้แต่กับผู้ใหญ่หากถูกแสงแฟลชยัง เกิดอาการตาพร่าตาลาย เด็กเล็กๆ อย่างเด็กชายที่ขมายุ บุตรชายของนางสาวแอนนี่ต้องได้รับ ผลกระทบจากแสงแฟลชเช่นกัน และถึงผลวิจัยจะบอกว่าไม่เป็นอันตราย แต่ก็เชื่อว่า不会有 ผลกระทบ การถ่ายรูปโดยใช้แฟลชกับเด็กจริงเป็นเรื่องที่ไม่สมควรเป็นอย่างยิ่ง

ส่วนกลุ่มความคิดเห็นชุด B มีการสนับสนุนว่า งานวิจัยจากหลายแหล่งให้ข้อมูลยืนยัน แล้วว่า ไม่มีอันตรายกับสายตาเด็ก และมีผลแค่อาจสร้างความรำคาญ ความคิดเห็นชุด B พยายามนำเสนอข้อมูลที่เป็นหลักฐานทางวิชาการ โดยมีประเด็นว่า แสงแฟลชเป็นอันตรายต่อตา เด็กนั้นเป็นเพียงความเชื่อ ส่วนข้อเท็จจริงที่นำเสนอไปนั้นเป็นสิ่งที่ช่วยยืนยันว่า แสงแฟลชไม่เป็น อันตรายต่อตาเด็ก

นอกจากกลุ่มชุดความเห็นที่แสดงการโต้แย้งแล้ว ยังมีกลุ่มชุดความคิดเห็น C ที่พยายาม แสดงความเป็นกลาง หรือช่วยสรุปเจตนาของกลุ่มชุดความคิดเห็นที่ได้แย้งกัน ซึ่งในกระทู้นี้ กลุ่ม ความคิดเห็น C ไม่มีผลต่อความขัดแย้ง เพราะกลุ่มชุดความคิดเห็นแย้งยังคงโต้เถียงกันด้วย ประเด็นของตนอยู่ดี

หลังจากนั้นก็ทำให้เกิดประเด็นขัดแย้งย่อยตามมาอีกหลายประเด็น เช่น ประเด็นเรื่อง ความเชื่อกับข้อเท็จจริง และประเด็นการแสดงความคิดเห็นสวนกระแสกับตามกระแสของกลุ่มผู้ใช้

<sup>1</sup> <http://www.pantip.com/cafe/chalermthai/topic/A9703211/A9703211.html>

ประจำของห้องเฉลิมไทย ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในกระทุ้งนี้ยุติด้วยการเพิกเฉยซึ่งกันและกัน ผู้ใช้ไม่มีการแสดงความคิดเห็นใดๆ เพิ่มเติมอีก

## บทวิเคราะห์

### 1. การแสดงความคิดเห็น

#### ความคิดเห็นประเภทเสียดสี :

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 50

จรรยาบรรณของสื่อไทยๆมีด้วยหรือ?

ก็บ้านเมืองที่มันร้อนรุ่มมาสี่ห้าปี..ก็พวกนี้แหละ

จากคุณ: ตาसान

เขียนเมื่อ: 18 ก.ย. 53 19:13:19

ความคิดเห็นที่ 215

ดูย ไหลตามน้ำยังไม่พอยังแฉฝุ่นตลบอีก

ยังขายขี้หน้าเขาไม่พออีกหรือครับคนเฉลิมไทย ?

จากคุณ: HotSmile

เขียนเมื่อ : 20 ก.ย. 53 11:46:43

#### ความคิดเห็นประเภททางสายกลาง :

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 105

ขอบคุณความรู้จากคุณอะธีลาส

เพิ่งรู้ว่าจริงๆไม่มีผลเสียต่อสายตา

แต่เรารู้ว่าก็ไม่ควรค่ะ ไม่ใช่ว่าผิดหรอก แต่ในเมื่อเสี่ยงได้ก็น่าจะเสี่ยง

จากคุณ: ความรักในสายหมอก

เขียนเมื่อ: 19 ก.ย. 53 00:53:10

ความคิดเห็นที่ 129

เรื่องอันตรายมัย :: ขอขอบคุณหลายๆ ท่านที่นำหลักฐานมาให้ดูครับ ฟังจะรู้วันนี้เองครับว่า มันไม่อันตราย ขอขอบคุณมากจริงๆ ครับ ^^

เรื่องเหมาะสมมัย :: ก็เห็นตรงกันในทุกความเห็นอยู่แล้วครับว่ามันไม่เหมาะสม ไม่มีใครพูดว่ามันเหมาะสมไม่ใช่หรือครับ ???

เรื่องสวนกระแส :: เค้เอา Fact มาให้ดู แต่เค้ไม่ได้มาค้านว่า "มันดี ถ้ายไปเถอะ ไม่ผิดซะหน่อย" อะไรแบบนี้ครับ... จะอะไรกันนักหนา -\*-

เรื่องคุณเพชร :: เท่าที่ถามคุณแม่มา เห็นคุณแม่บอกว่าจะใช้ยาหยอดตาตามาก อย่างที่คห. 120 บอกไว้ครับ

สรุป :: ขอขอบคุณท่านที่นำความรู้มาให้ครับ แต่ผมก็เห็นด้วยว่าถึงยังไงก็คงไม่เหมาะที่จะใช้แฟลชกับเด็กๆ เพราะเด็กๆ เค้ก็คงรำคาญเหมือนกัน

แต่ถึงอย่างนั้น ผมก็ไม่เห็นด้วยกับหลายๆ ความเห็นที่บ่น ที่ว่า ที่ประชดประชันคนที่เอา Fact มาให้ดูนะครับเชื่อไม่เชื่อก็อีกเรื่อง แต่ก็น่าจะถนอมน้ำใจกันบ้างครับ เพราะคิดว่าทุกคนก็เห็นเหมือนกันว่า "นักข่าวเค้ทำเรื่องไม่เหมาะสมจริงๆ ครับ"

จากคุณ : พีโลอาทอส (philoatros)

เขียนเมื่อ: 19 ก.ย. 53 11:11:29

**ความคิดเห็นประเภทอื่นๆ :**

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 63



... เข้ามาดู

จากคุณ : Mr. Fusion

เขียนเมื่อ: 18 ก.ย. 53 20:15:29

ความคิดเห็นที่ 159

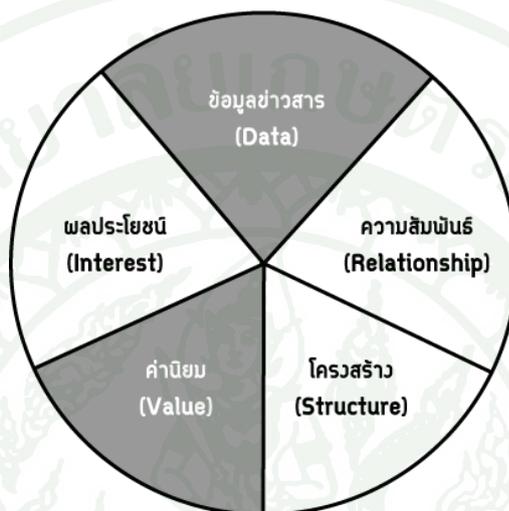
อะ...มาม่าาาาา

จากคุณ : กันเข้าไป (ต้าple)

เขียนเมื่อ: 19 ก.ย. 53 22:32:15

## 2. สาเหตุของความขัดแย้ง

ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์รูปแบบความขัดแย้งของกระทู้ตัวอย่างที่ 1 โดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งดังนี้



ภาพที่ 4.3 วงกลมความขัดแย้ง: แสดงความขัดแย้งที่ปรากฏในตัวอย่งกระทู้ที่ 1

เนื้อหาความขัดแย้งภายในตัวอย่างกระทู้ที่ 1 เกิดขึ้นจากสาเหตุดังนี้

1. **สาเหตุด้านข้อมูลข่าวสาร:** สมาชิกแต่ละคนมีข้อมูลที่ยึดถือต่างกันไป เห็นได้ชัดเจนจากประเด็นแสงแฟลชเป็นอันตรายต่อตาเด็กหรือไม่ และระยะการมองเห็นของเด็ก ซึ่งมีการนำเสนอข้อมูลยืนยัน ไม่ว่าจะเป็นบทความทางวิชาการจากเว็บไซต์ต่างประเทศ ประสบการณ์ตรง เช่น ภูมิภริยาของตนเองหรือคนใกล้ชิดต่อแสงแฟลช รวมถึงคำบอกเล่าจากผู้ที่น่าเชื่อถือหรือแพทย์ การที่สมาชิกยึดถือข้อมูลต่างชุดกันจึงทำให้เกิดความขัดแย้งกัน

2. **สาเหตุด้านค่านิยม:** หัวข้อกระทู้และความคิดเห็นจำนวนไม่น้อยได้แสดงถึงค่านิยมในเรื่องของจิตสำนึกที่ดีและจรรยาบรรณของสื่อ จากการที่สื่อเข้าไปรุมล้อมถ่ายรูปร่างนางสาวแอนนี่ และเด็กชายทีซายซึ่งเป็นเด็กอ่อนเพื่อให้ได้ภาพข่าวโดยไม่คำนึงถึงอันตรายต่อเด็ก ในช่วงทำยของกระทู้พบความเชื่อที่ว่า สมาชิกห้องเฉลิมไทยมักมีนิสัยชอบไหลตามน้ำ หรือก็คือยึดถือความรู้สึกเป็นที่ตั้ง และมักจะเชื่อตามๆ กันไป แม้ว่าจะมีข้อเท็จจริงมายืนยันแล้วก็ตาม

**ปัจจัยภายใน:**

**ภาษาและสัญลักษณ์** ตัวอย่างกรณีที่ 1 ปรากฏรายละเอียดของสัญลักษณ์และลักษณะการใช้ภาษาดังต่อไปนี้

- ภาษา: มีลักษณะการใช้ภาษาที่มีการเสียดสี ใช้คำยัยวน ทำให้เกิดการตีความในทางลบ เช่น แถ่ผู้ตลบ โง่ ศาลเตี้ย

## ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 237

จะใช้ "เหตุผล" เวิญกลับไปห้องหว่ากอครับ...

ที่นี่ใช้ "ความเชื่อ" ตัดสินเท่านั้น...

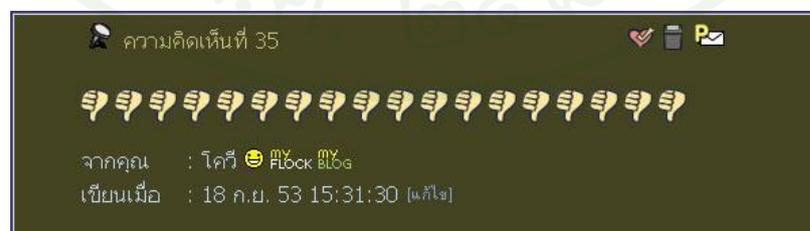
โง่ก็ยอมรับสิครับว่าโง่ จะมาแถ่ทำไมว่าที่นี่ เชื่อแบบนี้ แล้วใช้พวกห้องนี้ มันทำไมครับใหญ่มาจากไหน

จากคุณ: ไช้หน้าด้าน

เขียนเมื่อ: 20 ก.ย. 53 14:04:00 A:58.9.58.24 X: TicketID:223436

- อีโมติคอน: มีการใช้อีโมติคอนเพื่อแสดงอารมณ์ เช่น อีโมติคอนรูปนิ้วโป้งกลับหัว แสดงความไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย

## ตัวอย่าง



ภาพที่ 4.4 การใช้อีโมติคอนในตัวอย่างกรณีที่ 1

- ขนาดและสีตัวอักษร: มีการใช้ขนาดและสีของตัวอักษรที่ผิดไปจากรูปแบบปกติเพื่อเน้นย้ำสารที่ต้องการสื่อ รวมทั้งเป็นสัญลักษณ์แสดงอารมณ์อีกทางหนึ่ง

ตัวอย่าง



ภาพที่ 4.5 การใช้ขนาดและสีอักษรในตัวอย่างกระทู้ที่ 1

**ปัจจัยภายนอก:** การนำเสนอข่าวของสื่อเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความขัดแย้ง ในที่นี้ถือว่าสื่อจุดประเด็นให้เกิดการนำไปวิพากษ์วิจารณ์ การนำเสนอของสื่อที่มีความโน้มเอียงไปทางใดทางหนึ่งสามารถทำให้คนดูมีความคิดคล้อยตามได้ กรณีของดาราดังอย่างฟิล์ม รัฐภูมิ และแอนนี่ บรู๊คคือประเด็นร้อนที่สื่อทุกแขนงให้ความสนใจ ส่งผลให้เกิดประเด็นถกเถียงกันในสังคมออนไลน์ และเกิดความขัดแย้งกันทางความคิดในหมู่สมาชิกในพันทิป จนทำให้กระทู้ที่เกี่ยวกับคนทั้งสองในช่วงเดือนกันยายน 2553 ถูกลบออกจากหน้ากระดานข่าวจนหมด

มีการนำภาพประกอบจากเว็บไซต์ข่าวและภาพเคลื่อนไหวจากรายการโทรทัศน์มาประกอบภายในกระทู้ จากตัวอย่างแสดงภาพนางสาวแอนนี่ บรู๊คอุ้มลูกชายระหว่างเดินฝ่าสื่อมวลชน เพื่อให้เห็นสถานการณ์ในแบบเดียวกับมุมมองของผู้โพสต์

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 41



จากคุณ: eccodi

เขียนเมื่อ: 18 ก.ย. 53 17:58:45

### 3. พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง

ตารางที่ 4.3 ตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งตัวอย่างกระทู้ที่ 1

การแข่งขันหรือ วิธีของฉัน (Competing or My Way)	การหลีกเลี่ยง หรือยอมถอย (Avoiding or No Way)	การประนีประนอม หรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way)	การยอมตามหรือ แล้วแต่ผู้ใหญ่ (Accommodating or Your Way)	การร่วมมือกันหรือ วิธีการของเรา (Collaborating or Our Way)
✓	✓	✓		

จากกระทู้ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งหลากหลายแบบ โดยพฤติกรรมที่เด่นชัดที่สุดก็คือ **การแข่งขันหรือวิธีของฉัน (Competing or My Way)** หากพิจารณาจากเนื้อความ (Text) จะพบว่า กลุ่มความคิดเห็นทั้งสองชุดพยายามหาข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นได้กันไม่ว่าทางใดทางหนึ่ง กลุ่มความคิดเห็นชุด A ยังคงยืนยันกรานว่า แสงแฟลชมีอันตรายต่อตาเด็ก โดยโยงแนวคิดไปถึงกรณีอื่นๆ เช่น อาการตาบอดของเพชรรา เซาวราช หรือ ความห่วงกังวลของผู้ปกครอง และยืนยันว่า ผู้ใหญ่ยังไม่สามารถทนต่อแสงแฟลชได้ ในกรณีเด็กเล็กก็เช่นเดียวกัน ส่วนกลุ่มความคิดเห็นชุด B มีความพยายามในการนำข้อมูลงานวิจัยมายืนยันความคิดของตน บางความคิดเห็นตีประเด็นต่อไปอีกด้วยว่า กลุ่มที่เห็นแย้งมักเห็นด้วยกับความเชื่อมากกว่าความจริง ซึ่งทำให้มีการลูกกลมและแตกประเด็นอื่นๆ ต่อไปอีก

นอกจากนี้ ยังพบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งอื่นๆ นั่นคือ **การหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way)** แต่จะเป็นในลักษณะของการเพิกเฉยและยุติการแสดงความคิดเห็น  
 อีก ผู้วิจัยพบว่า คู่กรณีในความขัดแย้งนี้ไม่จำกัด หลายความคิดเห็นที่แสดงการโต้แย้งในช่วงแรกก็ยุติการแสดงความคิดเห็นของตัวเองหลังจากมีความคิดเห็นคัดค้านตอบโต้ ซึ่งพฤติกรรมนี้จะปรากฏบ่อยในชุมชนออนไลน์

ไม่ใช่แค่การเอาชนะคะคานกันเท่านั้น ยังพบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง **แบบประนีประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way)** สามารถสังเกตได้จากความคิดเห็นในเชิงกึ่งรับกึ่งสู้

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 58

โอเคค่ะ... ถึงใช้แฟลชถ่ายรูปเด็กน้อยได้ ไม่เป็นอันตราย  
 แต่เด็กอายุแค่นั้น ขวัญอ่อนมากนะค่ะ...เค้าอาจจะตกใจได้ง่าย  
 ยิ่งเวลามีทั้งสีอมวอลชน ทั้งเสียงคนหลายๆคน  
 ค่ะนี่น้องอาจจะนอนผวาทั้งคืนเลยก็ได้  
 อยากให้นึกถึงจุดนั้นบ้างค่ะ



จากคุณ: JunoEsQ. Lady\* 😊

เขียนเมื่อ: 18 ก.ย. 53 19:50:55

ความคิดเห็นที่ 226

เชื่อตามหลัก "ความจริง" ที่คุณ อะธิลาส บอก

แต่

มีมารยาทพอที่จะไม่สาธยายแฟลชใส่เด็ก

เพราะ เราไม่มีทางรู้ได้เลย ว่า พ่อแม่ ของเด็ก นั้นมีความเชื่อแบบไหน  
 และคงไม่ถ่ายรูปเปิดแฟลชใส่ลูกตัวเอง เพราะเปิดแฟลชแล้วรูปไม่สวยอะ

จากคุณ: touch\_sky\_like\_bird

เขียนเมื่อ: 20 ก.ย. 53 12:54:02

ตัวอย่างกระทู้ที่ 2

**สนองตัณหาคนจัด ชัดใจชาวบ้าน พาลสิงสาราสัตว์ จัดที่ไรชยะล้นทุกที่**

จัดคอนเสิร์ตที่เขาใหญ่ เพื่ออะไร ใครเป็นเจ้าของแรกครับ

มีคอนเสิร์ตข้างบ้าน ห่างเกือบกิโลยังให้พรแม่คนจัดงานไปหลายครั้ง  
จะเปิดดั่งขนาดนั้นทำไม  
แล้วจะไปมันกลางเขาใหญ่ ให้พวกสัตว์ที่หูไวกว่าคนมากกว่ามันแตกตื่นทำไมหว่า  
เสียงก็คงไม่ดีนัก เล่นในสนามปิดดีกว่ามัย เปิดให้หูแตกทั้งสนาม ตามสบาย สนองนี้  
กันไป

สนองตัณหาคนจัด ชัดใจชาวบ้าน พาลสิงสาราสัตว์ จัดที่ไรชยะล้นทุกที่

จะบอกว่าเลียนแบบวี๊ดสต็อกก็ตามได้แต่ว่ามันคงไม่เหมือนกันเท่าไร

จากคุณ: พี่เสือฝากมาค่า

เขียนเมื่อ : 29 พ.ย. 53 13:56:32 A:183.89.186.223 X: TicketID:296951

กระทู้นี้ถูกโพสต์ครั้งแรกเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน โดยผู้ใช้นามแฝง พี่เสือฝากมาค่า  
สถานะสมาชิกแบบบัตรผ่าน จำนวนความคิดเห็นทั้งหมดคือ 384 ความคิดเห็น ความคิดเห็น  
สุดท้ายสิ้นสุดลงเมื่อ 31 ธันวาคม 2553<sup>2</sup> มีประเด็นว่าด้วยผลกระทบจากการจัดเทศกาลดนตรี  
Big Mountain Music Festival ที่โบนันซ่าเขาใหญ่ จังหวัดสระบุรี ซึ่งจัดขึ้นในวันที่ 10 - 11  
ธันวาคม 2553<sup>3</sup> เจ้าของกระทู้เปิดประเด็นเรื่องความไม่พอใจที่มีการจัดคอนเสิร์ตในพื้นที่เขาใหญ่  
โดยให้เหตุผลว่า เสียงดังรบกวนสัตว์ป่า และมีปัญหาขยะ รวมถึงความเดือดร้อนของคนในพื้นที่

เช่นเดียวกับกระทู้ที่มีความขัดแย้งอื่นๆ กลุ่มความเห็นชุด A ซึ่งแสดงความคิดเห็น  
สนับสนุนเจ้าของกระทู้ว่าด้วยเรื่องของผลกระทบจากการจัดงานคอนเสิร์ตบนพื้นที่เขาใหญ่ และ  
ให้เหตุผลถึงความไม่เหมาะสมหลายประการ เช่น ขยะ น้ำเสีย มลพิษทางเสียงที่อาจจะรบกวน  
สัตว์ป่า และการอนุรักษ์ธรรมชาติ

<sup>2</sup> <http://www.pantip.com/cafe/chalermkrung/topic /C9969749/C9969749.html>

<sup>3</sup> <http://www.bigmountainmusicfestival.com>



### ความคิดเห็นประเภททางสายกลาง :

ตัวอย่าง

#### ความคิดเห็นที่ 46

ผมว่าถ้าเอาจริงๆ งานน่าดู หรือเจ๋งจริงๆ ไม่ต้องไปอิงเขาใหญ่หรือโบนันซาก็ได้ครับ  
ไปจัดแถวภาคอีสาน ไกลๆชนบทหน่อย ตามทุ่ง ตามท้องนาที่เขาแล้งๆพอดี วินวินกัน

หลายฝ่าย

วินฝ่ายชาวบ้าน สร้างเศรษฐกิจ สร้างรายได้ให้เขา

วินฝ่ายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เอาแบบแล้งๆ ไกลสัตว์ป่า ไกลหมู่บ้าน จะได้ไม่มีข้อครหา

อีกอย่าง เอาที่แบบไปยากๆนิดๆ ให้มันดูน่าไป ให้มันดูฮิป เลอะโคลน

อยากเอาแบบเมืองนอกก็ทำแบบนั้นไปเลย คห.ส่วนตัวนะครับ

จากคุณ : ThisisPN

เขียนเมื่อ: 29 พ.ย. 53 21:56:11

#### ความคิดเห็นที่ 334

เรื่องมลภาวะทางเสียงยังหาข้อสรุปไม่ได้

ก็เปลี่ยนไปถกกันถึงปัญหาด้านอื่นๆดีไหมครับ

เช่น ด้านขยะ ด้านพฤติกรรมของคนthatไปงานที่ส่งผลกระทบต่อสัตว์

อีกอย่างนี้ ไม่อยากให้มองในทำนองว่า การส่งสัตว์หรือการกระทำอื่นๆ

มันมีผลมากกว่าการจัดคอนเสิร์ต ซึ่งจัดเพียงปีละครั้ง 2 ครั้ง

=> มันคล้ายๆกับผมบอกว่า ผมทิ้งขยะลงแม่น้ำขึ้นเดียวเอง นานๆทีปีนึงก็จะ

ทิ้งซักชิ้น โรงงานปล่อยน้ำเสียหรือของเสียมากกว่าผมเยอะ แต่ถ้าคน

ไทยคิดเหมือนกันหมด ปีนึงก็จะมีขยะเพิ่มมา 60-70 ล้านชิ้น

/ ไม่ดีเลยใช่ไหมครับ /

สรุป (ในแบบของผม) อย่างไรก็ตามการจัดคอนเสิร์ตในป่าเขามันก็มี

ผลกระทบในหลายๆด้านอยู่แล้ว ซึ่งผลกระทบ

บางด้านอาจจะรุนแรง บางด้านอาจจะมีผล

กระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญ ก็เปรียบเทียบ

ข้อดี(มีแปล่าหว่า) - ข้อเสีย ของการจัดที่ป่าเขา

(ไม่ใช่ป่าเรา..55+)ดูว่าควรหรือไม่ควรอย่างไร

ปล. อยากให้ผู้จัดงานเป็นฝ่ายออกมาตอบสังคมถึงข้อดีของการจัดงาน

ที่นั่น และมีการจัดการสิ่งที่กระทบต่อธรรมชาติอย่างไรบ้าง

จากคุณ: หมูอ้วนพุงดำ

เขียนเมื่อ: 3 ธ.ค. 53 02:21:41

**ความคิดเห็นประเภทอื่นๆ :**

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 63

ตามอ่านอยู่ครับ ทุก คห เลย

ถกกันแฟร์ๆ ดีครับ

จากคุณ: หัตถาครองพิภพ

เขียนเมื่อ: 29 พ.ย. 53 23:21:33

ความคิดเห็นที่ 314

แค่อยากบอกว่า กระชู้นี่

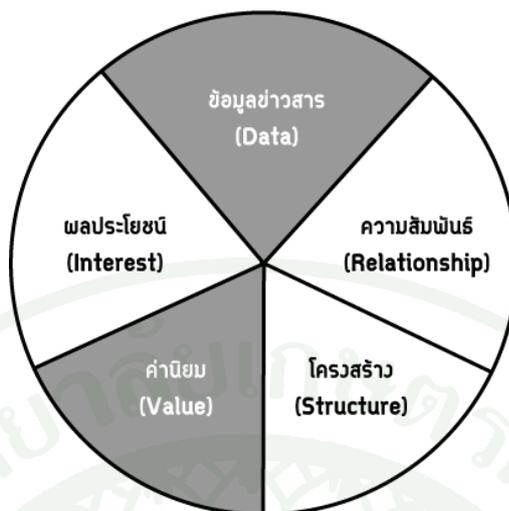
"มัน ยาว มาก"

จากคุณ: LOVEPUNCHCLUB

เขียนเมื่อ: 2 ธ.ค. 53 12:58:48

## 2. สาเหตุของความขัดแย้ง

ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งของกระทู้ตัวอย่างที่ 2 โดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งดังนี้



ภาพที่ 4.6 วงกลมความขัดแย้ง: แสดงความขัดแย้งที่ปรากฏในตัวอย่างกระตุ้ที่ 2

จากตัวอย่างกระตุ้ที่ 2 ผู้วิจัยพบว่า เนื้อหาความขัดแย้งภายในกระตุ้เกิดขึ้นจากสาเหตุ ดังนี้

1. **สาเหตุด้านข้อมูลข่าวสาร:** ในประเด็นเรื่องเสียงจากงานคอนเสิร์ตรบกวนสัตว์ป่าหรือไม่ นั้น ยังไม่มีข้อมูลหรืองานวิจัยที่ชัดเจน จึงเป็นช่องว่างให้เกิดความขัดแย้งด้านข้อมูลได้ง่าย โดยที่แต่ละฝ่ายนำข้อมูลที่ตนเชื่อถือมาสนับสนุนความคิด มีการนำข้อมูลทางวิชาการมาเปรียบเทียบ เช่น การเดินทางของเสียงและลักษณะทางภูมิศาสตร์ของสถานที่จัดงาน

2. **สาเหตุด้านค่านิยม:** ค่านิยมในการอนุรักษ์ธรรมชาติเป็นอีกหนึ่งสาเหตุสำคัญที่เพิ่มระดับความขัดแย้งในช่วงกลางถึงท้ายของตัวอย่างกระตุ้ที่ 2 เนื่องจากสถานที่จัดงานคอนเสิร์ตอยู่ใกล้พื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งเป็นที่อยู่ของสัตว์ป่าหลายชนิด การจัดงานมหรสพที่มีเสียงอีกทีก็ เช่นเดียวกับงาน Big Mountain และงานคอนเสิร์ตกลางแจ้งใกล้แหล่งธรรมชาติอื่นๆ เป็นการสนับสนุนให้เกิดการเบียดเบียนธรรมชาติมากขึ้น

**ปัจจัยภายใน:**

**ภาษาและสัญลักษณ์** ตัวอย่างกระตุ้ที่ 2 ปรากฏรายละเอียดของสัญลักษณ์และลักษณะการใช้ภาษาดังต่อไปนี้

- ภาษา : ปรากฏลักษณะการใช้ภาษาที่มีการเสียดสี ประชดประชัน ทำให้เกิดการตีความ หรือมีความรู้สึกในทางลบ เช่น อ�่ากระแดะ ดัดจริต

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 47

17 และ 42

เสียดรต????

ครับมันเป็นปัญหาที่มีอยู่แล้ว และ ตอนนี้จะเอาปัญหามาเพิ่มทำไมครับ  
จะบอกว่าคอนเสิร์ตแค่ไม่กี่วันก็คืน แล้วยังไงครับคุณบอกว่าให้ไปตรงนั้น โบนินซ่า มัน

ไกล

เคยไปไหม ตอบเลยว่าเคยไป และ ถ้าผมถามกลับว่า ชีวิตคุณ เคยไป นอน กิน ใช้ชีวิตอยู่กับธรรมชาติจริงๆไหม คุณคิดแทนสัตว์ป่า ได้ยินเสียงแบบที่สัตว์ป่าได้ยินด้วยหรือ หูคุณเป็นเอลฟ์ ได้ยินเสียงในจิตใจสัตว์ป่าหรือไงครับ หรือ คุณแค่หาข้อมูลจากการกระดิกเท้าหน้าคอมครับ ว่าเสียงจากคอนเสิร์ตไม่ดังรบกวนสัตว์ป่า

คิดแทนคนอื่นว่าแยแล้ว คิดแทนสัตว์ป่านี้....

แก้ไขเมื่อ 29 พ.ย. 53 22:07:54

จากคุณ: พ่อหมีมีดราม่า

เขียนเมื่อ: 29 พ.ย. 53 21:57:12

- ภาพประกอบ: มีการใช้ภาพประกอบเพื่อสนับสนุนความคิดของผู้แสดงความคิดเห็น จากตัวอย่างเป็นภาพสถานที่จัดงานคอนเสิร์ตกลางแจ้งที่เต็มไปด้วยขยะ และข้อความเสียดสีเรื่องจิตสำนึกอนุรักษ์

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 353

ความคิดเห็นที่ 168

จิตสำนึกมีแน่นอนครับ มากด้วยครับ และอยู่บนพื้นฐานของสิ่งที่ควรมีครับ ไม่ใช่เอะอะก็  
รักป่า รักสัตว์

ป่าไว้ก่อน แต่ยังไม่ได้อุบายละเอียดเลย

จากคุณ: กิ่งยุงกิ่งผ่าน

เขียนเมื่อ: 30 พ.ย. 53 15:01:26

\*\*\*\*\*

หึหึ ผมเชื่อแล้วครับ ว่า"จิตสำนึก"ของคุณมากจริงๆ มากพอๆกับอีกที่คุณมีไม่แพ้กัน

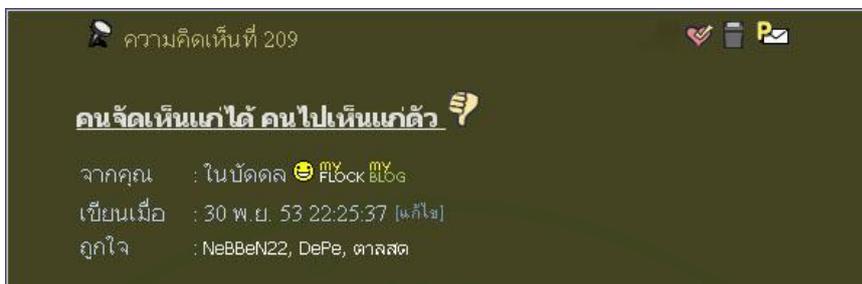


จากคุณ: @ ดอกหญ้า @

เขียนเมื่อ: 4 ธ.ค. 53 10:38:48

- ขนาดและสีตัวอักษร: มีการใช้ขนาดและสีตัวอักษรที่ต่างไปจากรูปแบบปกติ จาก  
ตัวอย่างมีการขีดเส้นใต้เพื่อย้ำสารและใส่อีโมติค่อนลงไปเพื่อแสดงอารมณ์ของผู้โพสต์

ตัวอย่าง



ภาพที่ 4.7 การใช้ขนาดและสีตัวอักษรในตัวอย่างกระทู้ที่ 2

**ปัจจัยภายนอก:** ความขัดแย้งในกระทุ้งนี้เกิดขึ้นในช่วงของการประชาสัมพันธ์งานเทศกาลดนตรี Big Mountain Music Festival 2011ซึ่งปรากฏตามสื่อต่างๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารและอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดประเด็นถกเถียงในหมู่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในและนอกระดานข่าวเว็บไซต์ pantip.com ว่าด้วยเรื่องความเหมาะสมของสถานที่จัดงาน การดูแลเรื่องสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ด้วยความที่ขอบเขตความสนใจของห้องเฉลิมไทยนั้นเกี่ยวกับสิ่งบันเทิงและวงการสื่อต่างๆ ประเด็นเรื่องเทศกาลดนตรี Big Mountain Music Festival 2011 ที่ได้รับจากสื่อหลักช่องทางต่างๆ รวมถึงสื่อทางเลือกอย่างอินเทอร์เน็ตจึงได้รับความสนใจและมีความคิดเห็นเป็นจำนวนมากถึง 384 ความคิดเห็น มีการหยิบยกเนื้อหาจากบทสัมภาษณ์ในนิตยสารและภาพโปสเตอร์เพื่อการโฆษณามาประกอบภายในกระทู้ดังนี้

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 25

เรื่องนี้มีคนเค้าไปถามทางผู้จัดแล้วครับ ทางผู้จัดเค้าก็ตอบมาแบบนี้

ZooWeekly: คำถามสุดท้ายคุณคงเคยได้ยินคนค่อนข้างบอกว่าทำไมต้องไปจัดคอนเสิร์ตรบกวนสัตว์ถึงในป่า

ป่าเต็ด : อันนี้ต้องพูดอย่างระมัดระวัง เพราะผมเข้าใจคนที่รณรงค์เรื่องแบบนี้ แต่ที่สถานที่ที่เราไปจัดมันไม่ได้เป็นป่านะครับ มันเป็นย่านพักอาศัย มันเป็นที่รกร้างอยู่แล้ว เราไม่ได้เข้าไปจัดอยู่ในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และระหว่างที่เรากำลังทำงานกันอยู่ก็ยังไม่มีการเจอเสือหรือ

ข้างออกมาเดินแถวนั้นชักตัว แต่อย่างไรก็ตามเราก็พยายามดูแลอย่างเต็มที่ แล้วเรื่องตัดถนนขึ้น  
เขาใหญ่นี้ผมไม่เกี่ยวนะครับ(หัวเราะ)

ข้อมูลจาก ZooWeekly เล่ม 140

ป.ล.อย่ามามาใส่ผมนะครับ ผมไม่เกี่ยวกับทางทีมงานจัดคอนเสิร์ต ผมเพียงแค่นำข้อมูล  
มาให้ท่านกันเฉยๆ

จากคุณ: MIKE-SCOFIELD

เขียนเมื่อ: 29 พ.ย. 53 17:25:09

ความคิดเห็นที่ 298

ถ้าพูดเรื่องขยะ เราว่าคอนเสิร์ตริมทะเลน่าเป็นห่วงกว่า เพราะขยะลอยลงทะเลไปเยอะ  
มาก



จากคุณ: Pat :o)

เขียนเมื่อ: 2 ธ.ค. 53 08:07:22

### 3. พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง

#### ตารางที่ 4.4 ตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งตัวอย่างครั้งที่ 2

การแข่งขันหรือ วิธีของฉัน (Competing or My Way)	การหลีกเลี่ยง หรือยอมถอย (Avoiding or No Way)	การประนีประนอม หรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way)	การยอมตามหรือ แล้วแต่ผู้ใหญ่ (Accommodating or Your Way)	การร่วมมือกันหรือ วิธีการของเรา (Collaborating or Our Way)
✓		✓		✓

จากกระทู้ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งหลากหลายแบบ โดยพฤติกรรมที่เด่นชัดที่สุดก็คือ การแข่งขันหรือวิธีของฉัน (Competing or My Way) เช่น ฝ่ายที่ยืนยันเรื่องเสียงจากงานคอนเสิร์ตไม่รบกวนสัตว์ป่า ใช้การนำข้อมูลทางวิชาการรวมทั้งภาพมาสนับสนุนความคิดของตน ส่วนอีกฝ่ายก็ใช้ประสบการณ์รอบตัวมาสนับสนุนความคิดของฝั่งตน เช่น เล่าประสบการณ์ว่าขนาดเสียงพลุยังทำให้สุนัขที่บ้านตกใจ คู่ความเห็นต่างไม่ว่าจะจะเป็นประเด็นใด ต่างฝ่ายต่างยืนยันกรานความคิดของตนชัดเจน

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 355

ยังอ่านยิ่งทุเรศ กับ พวกที่ชอบคิดว่า รู้ได้ไงว่า สัตว์มันไร้ค่า รู้ได้ไงว่าสิ่งแวดล้อม มันจะมีผลกระทบ? (คือต้องให้พวกผมไปเป็นสัตว์แล้วมากระซิบบอกคุณรู้ใจวะ? หรือต้องให้พวกผมไปเป็นต้นไม้ ธรรมชาติแล้วพูดเป็นภาษาคนบอกคุณรู้ใจ? สัตว์ หรือธรรมชาติ มันคงพูดให้คุณฟังได้ นะครับ!!)

ผมอยากให้คุณแหกตาดูประเทศไทยหรือโลกเราวันนี้ ชาวออกทุกวัน ภัยธรรมชาติ ปีนี้ประเทศไทยเราน้ำท่วมมากที่สุดครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์

ยังไม่มีควมสำนึก?

อย่างที่ผมบอก มันไม่ใช่แค่เรื่องเสียง เรื่องเสียงมันเป็นแค่ในไม่รู้จักปัญหา

ครับ ผมรู้ครับ มันไม่ได้จัดที่เขาใหญ่ แต่มันเป็นพื้นที่แถวๆนั้น ห่างประมาณ 10 กิโลเมตร

ผมเห็น หลายคนมาเถียงว่า รู้ได้ยังไง ? ว่ามันกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สัตว์ หรืออะไรต่อมิอะไร ฉันถามกลับ แล้วพวกคุณรู้ได้ยังไง ว่ามันไม่กระทบ? แล้วคุณยังไม่รู้ แต่คุณก็ไปจัดตรงนั้น (โลกเราเป็นแบบนี้ ประเทศเป็นแบบนี้ยังไม่รู้อีก?)

ผมไม่ได้บอกนะครับ ว่าแค่คอนเสิร์ตเดียว มันจะก่อปัญหาอะไรขนาดนั้น แต่ การที่จัดคอนเสิร์ตตรงนั้นประสบความสำเร็จ คอนเสิร์ต ความเจริญอื่นๆ มันจะตามไปตรงพื้นที่ตรงนั้น มันทำให้น่าเป็นห่วงพื้นที่บริเวณนั้น

อ่านแล้ว ทูเรศพวกเถียงหัวชนฝา(อย่าลืมนะว่าปัญหาไม่ใช่แค่เสียง เสียงมันเป็นแค่ 1 ในไม่รู้กี่ปัญหาครับ)

ป.ล.กรุณาอ่านความเห็นที่ 297 ด้วย

ป.ล.แล้วเรื่องเสียง เสียงมันไม่ได้เป็นเส้นตรงนะครับ(ทำภาพประกอบดูดีได้ แต่ ข้อมูลอย่ามั่วครับ แล้วเสียงก็ไม่ได้มีแค่หักเหด้วย)

อ่านนี่ก่อน

<http://www.rmutphysics.com/charud/specialnews/1/sound/sound1.htm>

จากคุณ: JOkerVirus

เขียนเมื่อ: 4 ธ.ค. 53 12:28:11

แต่ในขณะเดียวกันก็พบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way) ในตัวอย่างกระทู้ที่ 2 พบพฤติกรรมนี้ในลักษณะการเสนอทางออกที่คนส่วนใหญ่ยอมรับได้ เช่น การทำ EIA หรือทำวิจัย

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 171

แนะนำว่าให้ทำ EIA อย่างจริงๆ จังๆ ได้แล้ว

จะได้เลิกเถียงกันเสียที่ว่าควรหรือไม่ควร

จากคุณ: waidhaya

เขียนเมื่อ: 30 พ.ย. 53 15:18:31

และอีกพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งคือ **การร่วมมือกันหรือวิธีการของเรา (Collaborating or Our Way)** ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้พบบ่อยนักในกระดานข่าวออนไลน์ โดยสมาชิกที่เป็นคู่ขัดแย้งแสดงความคิดเห็นในลักษณะขอความร่วมมือในการประสานงานจากฝ่ายที่คิดตรงกันข้ามในการพิสูจน์เรื่องการรบกวนของเสียงต่อสัตว์ป่า

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 299

มาปรึกษาเกี่ยวกับฝ่ายคัดค้านคอนเสิร์ตครับ...

ผมเองเนี่ย ตั้งใจจะทำหลักฐานเรื่อง "เสียง" อยู่แล้ว โดยที่ตอนนี้ผมได้ส่งชื่ออุปกรณ์วัดระดับเสียง

เอาไว้แล้ว

โดยเมื่อวันที่มีคอนเสิร์ต ผมจะถ่ายคลิปในจุดต่างๆ เอาไว้ แล้วเอามาดูกัน

ดังนั้นหลักฐานของผมในเรื่อง "เสียง" นั้น ผมจะหามาเพื่อบอกว่า "มันไม่ได้ดังอะไรเลยนะ"

ส่วนด้านอื่นๆ เช่น ขยะ อันนี้พอทำได้ ผมสามารถไปถ่ายภาพพิสูจน์หลังจากงานมาให้ดูได้ ว่าเค้าจัดการกับขยะได้เรียบร้อย

ส่วนด้านอื่นๆ เช่นการขยายตัวของชุมชน การขยายถนน เสียงจะเคลื่อนที่ไปหักเหกับอากาศหรือเมฆแล้วสะท้อนลงไปที่ตัวเขาใหญ่กันไหม ฯลฯ

ผมว่าตรงนี้น่าจะเป็นฝ่ายที่คัดค้านคอนเสิร์ตน่าจะเป็นผู้ที่ควรจะต้องหาหลักฐานกันมาบ้างดีไหมครับ

เพื่อนผมแนะนำว่าให้ลองติดต่อรายการทีวีที่เค้าสามารถจะเจาะลึกเรื่องพวกนี้ได้ รายการเหล่านี้ จะมีหลายแง่มุมในการนำเสนอ รวมถึงอาจจะไปตั้งประจำการอยู่บนบริเวณบนเขาใหญ่ที่สัตว์อยู่ด้วยก็ได้ เพื่อทำสื่อบุคคลในทุกละเอียดออกมา

ผมว่าจะเป็นประโยชน์มากที่สุด เราจะได้มีหลักฐานกันทั้งสองฝ่าย ไม่ใช่จะให้ผมหาหลักฐานอยู่คนเดียว ถ้าทางฝ่ายคัดค้านจะช่วยทำให้มีหลักฐานด้วย จะเป็นสิ่งที่ดีมากๆ

เรามาช่วยกันดีไหมครับ

ผมทำส่วนของผมแน่นอนแล้ว จ่ายเงินไปหลายพันเป็นค่าอุปกรณ์วัดระดับเสียง และวางแผนว่าไปถ่ายตามจุดต่างๆ อย่างไร เรียบร้อยแล้ว

อยากให้ทางฝ่ายผู้คัดค้านคอนเสิร์ต จะมาช่วยประสานงานกับรายการทีวีต่างๆ ด้วยได้ไหมครับ เพราะเหมือนกับว่าเป็นผู้เดือดร้อน เป็นผู้ที่ไม่เห็นด้วย ควรจะช่วยทำตรงนี้ดีไหมครับ

อย่ามัวแต่อยู่เฉยหน้าคอมพิวเตอร์แล้วพิมพ์โต้แย้งอย่างเดียว .. ออกมาช่วยกันหาหลักฐานกันดีไหมครับ

จะได้ไม่มีใครมาว่าได้ว่า เป็นแค่คนเกลียดคอนเสิร์ต ... ดีไหมครับ ช่วยกันครับ ช่วยกัน รักป่า รักสัตว์ป่ากันจริง น่าจะต้องออกมาบ้างอะไรบ้าง

ดีไหมครับ

ปล. ที่อยากให้ เป็นรายการทีวีเพราะไม่ขึ้นกับหน่วยงานองค์ที่ทำงานซ้ำ จะทำงานไวก เพราะเหลือเวลาแค่ 8-9 วันเท่านั้น มีศักยภาพในการทำเรื่องรายละเอียด และเป็นที่น่าเชื่อถือในระดับหนึ่งครับ

[เพิ่มเติม]

มีน้องบอกว่า ม.เกษตรฯ เคยจับมือกับ กทม. มาตั้งเครื่องตรวจจับมลภาวะทางเสียงตามจุดต่างๆ ใน กทม. เช่น สีลม อโศก ฯลฯ ลองติดต่อดูด้วยดีไหมครับ

แก้ไขเมื่อ 02 ธ.ค. 53 09:07:34

แก้ไขเมื่อ 02 ธ.ค. 53 09:05:18

จากคุณ: กิ่งยุงกิ่งผ่าน

เขียนเมื่อ : 2 ธ.ค. 53 09:03:24

## ห้องศาสนา

ห้องศาสนาเป็นอีกพื้นที่หนึ่งในกระดานข่าว pantip.com ซึ่งปรากฏความขัดแย้งอยู่บ่อยครั้ง เนื้อหาความสนใจในห้องนี้ส่วนใหญ่คือการนำแนวคิดหรือหลักคำสอนทางศาสนามาพูดคุยหรือตั้งคำถาม และเนื่องจากกระดานข่าวออนไลน์เป็นพื้นที่แสดงความคิดเห็นที่เปิดกว้าง

ทำให้เกิดความขัดแย้งในห้องศาสนาซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับความเชื่ออยู่เสมอ ทีมงาน pantip.com ต้องเสนอข้อพึงระวังในการใช้งานกระดานข่าวเกี่ยวกับเนื้อหาทางศาสนาว่า ห้ามเสนอข้อความกล่าวโจมตี หรือวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสียหายต่อ ศาสนา หรือคำสอนของศาสนาใดๆ ทุกศาสนา แต่ถึงอย่างนั้นก็ยังเกิดความขัดแย้งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างกระทู้ที่ 3

### นัดชุมนุม ผู้มีคุณวิเศษ

ผมอยากจะทำงาน นัดชุมนุม ผู้มีคุณวิเศษสักครั้งนะ

เห็นมีการรอดอ้างกันบ่อย ๆ ถึงคุณวิเศษต่าง ๆ จึงอยากจะขอนัดชุมนุม ผู้มีคุณวิเศษดังต่อไปนี้ (เพื่องานวิจัย และเพื่อความเจริญก้าวหน้าของบุคคล สังคมในประเทศชาติของเรา)

1. ผู้ที่สามารถนั่งทางใน แล้วเห็นของหาย และรู้แน่นอนว่าอยู่ที่ไหน
2. ผู้ที่สามารถทำนายอนาคต ได้อย่างแม่นยำ แบบพิสุจน์ได้ (อนาคตเพียงอีก 5 นาทีข้างหน้าก็ได้ ..แต่ยกเว้น การทำนายแบบเดียวกับกรรมอตุฯ)
3. ผู้ที่มั่นใจว่าตนเอง ฟันไม่เข้า แทะไม่เข้า ยิงไม่ออก ไม่โดน ฯลฯ
4. ผู้ที่เดาจิต ดักทายใจผู้อื่น หรือดูจิตผู้อื่นได้
5. ผู้ที่สามารถเรียกพยานาคให้มาปรากฏตัวได้
6. ผู้ที่เลี้ยงกุมารทอง เลี้ยงควายธนู ฯลฯ หรือ ผู้ที่มีคุณวิเศษอื่น ๆ ในแนวอิทธิปาฏิหาริย์

สนใจเชิญลงชื่อลงทะเบียนได้ครับ ยินดีเลี้ยงดินเนอร์ 1 มื้อ และหลังจากแสดงคุณวิเศษแล้ว ก็จะมีรางวัลติดไม้ติดมือกลับบ้านด้วย

ด้วยวิธีนี้ ผมเชื่อว่า เราจะสามารถค้นพบทรัพยากรมนุษย์ ที่วิเศษสุด ล้ำหน้ากว่าประเทศไหน ๆ แน่แน่นอน

จากคุณ: รตเรณู

เขียนเมื่อ : 15 ธ.ค. 53 01:10:45

กระทู้นี้ถูกโพสต์ครั้งแรกเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2553 โดยผู้ใช้นามแฝง รถเรณู จำนวนความคิดเห็นทั้งหมดคือ 184 ความคิดเห็น ความคิดเห็นสุดท้ายขึ้นสุดลงเมื่อ 4 มกราคม 2554<sup>4</sup> เจ้าของกระทู้คือ รถเรณู ได้โพสต์ข้อความประกาศหาผู้ที่มีพลังพิเศษหรือสามารถแสดงอิทธิฤทธิ์ในด้านต่างๆ ด้วยเหตุผลว่า อยากจะให้ผู้มีพลังพิเศษเหล่านี้ใช้ความสามารถในการพัฒนาประเทศ จนกระทั่งการรักษาสันติภาพ โดยจะมีการเลี้ยงอาหารเป็นการตอบแทน จากนั้นก็มีการตอบรับจากสมาชิกหลายรูปแบบ บ้างก็แนะนำให้ปฏิบัติธรรมเพื่อให้รู้ได้ด้วยตนเอง บ้างก็ไม่เห็นด้วยเพราะคิดว่าผู้ใช้นามแฝงรถเรณูตั้งกระทู้ไร้สาระ หรือจงใจทำลายล้อเป้า และไม่นานนัก ผู้ใช้นามแฝง Winter Tear ก็แสดงความเห็นว่าหากต้องการพบจริงให้โอนเงินมาที่ตนก่อนจึงจะแนะนำให้ ผู้ใช้นามแฝงรถเรณูจึงได้ตอบโต้กลับไปได้ว่า การโพสต์ข้อความประเภทให้โอนเงินก่อนบอกข่าวที่หลังนั้นเป็นการกระทำของมิชฌาชีพ จากนั้นมาก็มีความคิดเห็นในแง่ของคำแนะนำซึ่งมีเนื้อหาว่า ผู้มีอิทธิฤทธิ์จริงๆ มักไม่แสดงตนเพื่อรับผลประโยชน์ตามที่เจ้าของกระทู้เสนอ ทำให้เจ้าของกระทู้ตอบโต้กลับและใช้คำเสียดสี ในตัวอย่างกระทู้ที่ 3 นี้ มีคู่ขัดแย้งที่ชัดเจน โดยมีผู้ใช้นามแฝงรถเรณูเป็นคู่ขัดแย้งหลัก

เนื่องจากเป็นห้องที่มีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องศาสนาและความเชื่อ ชุดความคิดเห็นของกระทู้จึงมีความหลากหลาย ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

ชุดความคิดเห็น A ที่เชื่อว่าผู้มีอิทธิฤทธิ์มีจริง แต่ไม่จำเป็นต้องแสดงตัว

ชุดความคิดเห็น B ที่เชื่อว่าเรื่องอิทธิปาฏิหาริย์เป็นเรื่องมงาย และจำเป็นต้องมีกระบวนการคิดที่เป็นเหตุเป็นผลเพื่อแก้ความมงายนี้

ชุดความคิดเห็น C ที่เชื่อว่าควรจะยึดหลักคำสอนของพระพุทธเจ้า ไม่หลงใหลกับปาฏิหาริย์

ความต่างของตัวอย่างกระทู้ที่ 3 จากกระทู้อื่นๆ อยู่ตรงที่ ชุดความเห็นทั้ง 3 ชุดที่กล่าวมาข้างต้นไม่ได้แสดงความขัดแย้งกันอย่างชัดเจน แต่จะเป็นการตอบโต้ทำลายกันกันระหว่างเจ้าของกระทู้กับผู้แสดงความคิดเห็นเสียเป็นส่วนใหญ่ และความคิดเห็นหลักของเจ้าของกระทู้ก็คือ ‘หากมีพลังวิเศษจริงก็ต้องเข้ามาติดต่อแสดงตัว ไม่จำเป็นว่าต้องเป็นพระเกจิอาจารย์ ผู้ปฏิบัติธรรม

<sup>4</sup> <http://www.pantip.com/cafe/religious/topic/Y10026124/Y10026124.html>

หรือคนทรงเจ้า เขาผู้นั้นต้องออกมาแสดงตัวเอง โดยถือว่าเป็นการรอดความรู้เพื่อประโยชน์ในอนาคต'

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกระทู้นี้ยุติด้วยการต่างเพิกเฉยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เจ้าของกระทู้ได้ตั้งเงื่อนไขเวลาในการประกาศตามหาเป็นเวลา 3 วัน และจะยุติการตอบโตใดๆ ในกระทู้ แต่เมื่อมีการตอบโต้กันไปมา ทำให้กระทู้นี้มีระยะเวลาถึง 21 วัน นับจากวันที่ตั้งกระทู้

## บทวิเคราะห์

### 1. การแสดงความคิดเห็น

#### ความคิดเห็นประเภทเสียตีสี:

ตัวอย่าง

#### ความคิดเห็นที่ 21

ผมว่า ไร้สาระแล้วนะครับ ผมเข้าใจ ว่าคุณไม่เชื่อในสิ่ง ๆ นั้น

แต่ผมจะบอกให้เอาบุญว่า ผู้ที่เค้าทำได้เช่นนั้น เค้าไม่เสียเวลาไปพิสูจน์ให้คุณดูหรอก

ครับ

ถ้าคุณอยากรู้ว่ามีจริงหรือไม่ คุณต้องไปตามล่าหาตัวตนบุคคลดังกล่าวนั่นเองครับ คุณเป็นใคร ?

สำคัญแค่ไหน ? ก็ต้องลองพิจารณาดูนะ มาทำลายกันแบบนี้ ไม่ใช่เด็กอนุบาลนะครับ

ผู้ที่ฝึกตนมาดีแล้ว เค้าไม่มาเล่นด้วยกับคำทำตึงตึงตึงตึง แบบนี้หรือครับ เอะๆ

จากคุณ : indysoft

เขียนเมื่อ: 15 ธ.ค. 53 13:28:39

#### ความคิดเห็นที่ 36

ลักษณะของคุณ Winter Tear เด็กอมมือก็รู้ว่า มันพวก 18 มงกุฏ คุณเองอายุเท่าไรหรือนี่ยังม่งาย

เรื่องประเภทต้องโอนเงินก่อน

ผมอนาถใจมากกว่านะครับ

เอาเป็นว่า บอกนายคนที่คุณว่ามีของดีจริง ๆ นั้น มาหาผมเลยดีกว่า ดีกว่าไหม

ผมจ่ายให้ทุกอย่าง

แบบนี้ "ใครกล้า หรือไม่กล้า กว่ากัน ครับ"

หากไม่กล้าจริง คุณ Winter Tear ก็เลิกเพื่อเจ้า และหัดเรียนรู้ว่า ในโลกนี้มี พวก 18 มงกุฎ หลอกให้โอนเงิน นะครับ

ไม่ทราบว่าคุณ Winter Tear อยู่ในสังคมแบบไหน จึง ไม่สามารถ เรียนรู้เรื่องพวกนี้ได้ ทั้งๆ ที่ ทางทีวี เขาก็เผยแพร่กันโครม ๆ

เรียนว่า คุณควร หาเงินซื้อทีวี มาดูข่าวคราวสักเครื่อง ก็น่าจะดีครับ คุณ Winter Tear และขอเรียนตรง ๆ กับคุณว่า ผมไม่ "โง่มากพอ" ที่จะรับข้อเสนอแบบ "โอนเงินก่อน" ของคุณได้ครับ

ส่วนคุณ คงจะโอนเงินไปหลายรอบแล้ว กระทบง หรือยังงครับ คนโง่ ที่ยินดีโอนเงินให้คนอื่น โดยสมัครใจ กฎหมายก็ช่วยเขาไม่ได้นะครับ คุณ Winter Tear

แก้ไขเมื่อ 15 ธ.ค. 53 17:36:26

แก้ไขเมื่อ 15 ธ.ค. 53 17:33:46

จากคุณ: รถเรณู

เขียนเมื่อ: 15 ธ.ค. 53 17:30:54

**ความคิดเห็นประเภททางสายกลาง :**

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 27

555 ก็เข้าใจในความคิดดีๆ ของคุณรถเรณูค่ะ

ตราบใดที่ไม่ไปตำหนิความเชื่อและแนวคิดของคนอื่น หรือศาสนาอื่น ก็พอจะคุยกันด้วยเหตุผลได้ค่ะ

อาจจะเป็นไปได้นะคะ คุณวิเศษที่ว่าอย่างนั้นแต่ไม่อาจนำมาใช้ในงานวิทยาศาสตร์เชิงพัฒนาโลกได้ ด้วยเหตุผลใดก็แล้วแต่ เช่นการไม่รอด การไม่เห็นประโยชน์ในการดับทุกข์ การไม่เห็นว่าเป็นสรวง หรือคนที่มีคุณวิเศษเขาไม่คิดเรื่องโลกธรรมดาแล้วเขาอยู่ในโลกอุตรธรรมไปแล้วแต่เรื่องแปลกๆ เกินวิสัยที่จะอธิบายก็เคยเกิดขึ้นมากมายมิใช่หรือ เหลือแต่การนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นทางการ

อย่าเพิ่งด่วนสรุปค่ะ Nothing is impossible. เรื่องไม่น่าเป็นไปได้ในทางวิทยาศาสตร์ก็เคยเกิดขึ้นมากมาย เรื่องที่เข้าใจไม่ได้เช่นเรื่องจักรวาลกว้างแค่นั้น กาลเวลายาวนานแค่นั้น ใครพยายามคิดอาจจะบ้าได้ค่ะ

แก้ไขเมื่อ 15 ธ.ค. 53 15:30:53

จากคุณ: จันทร์สุขสุดใส

เขียนเมื่อ: 15 ธ.ค. 53 15:27:01

ความคิดเห็นที่ 164

ผมเข้าใจเจตนาของ คุณรณเรณู นะว่าเจตนาดี สนับสนุนครับ  
ที่จะรวบรวมเหล่าอดมนุษย์ เพื่อสร้างไทยให้เป็นชาติมหาอำนาจ  
ตามความเห็นผมนะ ถ้าเหล่าอดมนุษย์มีพลังอำนาจที่จะช่วยเหลือประเทศชาติได้  
แต่ไม่ทำ ไม่ช่วย ผมถือว่าคนพวกนั้น "เห็นแก่ตัว" ประเทศชาติกำลังต้องการเหล่าอด  
มนุษย์ทั้งหลายมาช่วยกันพัฒนาประเทศชาติ

มีดีแทนที่จะช่วยเหลือคนได้นับล้าน แต่กลับเก็บเงินไปไว้คนเดียว ค่อนข้างเห็นแก่ตัวไป  
หน่อย

คุณรณเรณู คำคิดดี ก็ไปว่าเค้าว่า เสียดสีบ้าง นำมาล้อเล่นบ้าง...ตรงไหนหรือ?

ผมว่าอย่างน้อยคุณรณเรณู เค้าก็ยังมีความคิดที่จะทำให้มันเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม  
มากกว่า พวกที่มือไม่พาย ยังเอาเท้าราน้ำอีก

ผมว่านะ ประเทศชาติมันไม่พัฒนาไปไหน เพราะมีแต่พวกที่มีสมอง แต่ความคิดไม่ค่อยมี  
มากมายเหลือเกินในสังคม

คนไทยเป็นคนที่ไม่ค่อยมั่นใจในตัวเอง ไม่เชื่อมั่นในศักยภาพของตัวเอง เลยต้องหาสิ่ง  
ที่มันทำให้ตัวเองวิเศษวิโสกว่าคนอื่นมาครอบครอง

ประมาณว่า ตนเองสู้คนอื่นทางตรงไม่ได้ ก็ต้องหาทางอ้อมมาเพื่อปลอบประโลมตัวเองว่า  
ตนเองก็มีดีเหมือนกันนะ.....น่าเวทนาจริงๆ

หากแม้ว่า ประเทศเราจะไม่มียอดมนุษย์เลย นั้นมันไม่ใช่ปัญหาสำคัญ

สิ่งสำคัญคือ คนในชาติมีความคิด มีวิจรรณญาณ กล้าที่จะสงสัย กล้าที่จะหาคำตอบ  
โดยไม่ยึดติดกับสิ่งที่ไม่ดีเหตุผล ไม่ชัดเจน พิสูจน์ไม่ได้

ความเชื่อ คืออะไร? ชื่อก็บอกอยู่แล้วว่า ความเชื่อ มันไม่ใช่ข้อเท็จจริง  
 แต่คนส่วนมากก็เลือกที่จะเชื่อ มากกว่าหาข้อเท็จจริง เพราะการเชื่อมันง่ายกว่าการพิสูจน์  
 ไม่ต้องรับแรงกดดัน แรงเสียดทาน

แต่การหาข้อเท็จจริง คุณต้องใช้ความกล้านะ

จากคุณ: mynamecap

เขียนเมื่อ: 21 ธ.ค. 53 05:19:20

**ความคิดเห็นประเภทอื่นๆ:**

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 11

แล้วแต่ปึ

แก้ไขเมื่อ 15 ธ.ค. 53 10:07:30

จากคุณ: hollowpig

เขียนเมื่อ: 15 ธ.ค. 53 10:04:41

ความคิดเห็นที่ 165

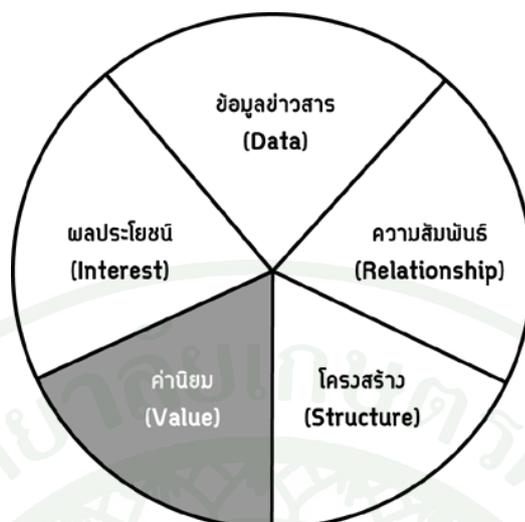
ก็ว่ากันไป 

จากคุณ: แม่น้องอะตอม

เขียนเมื่อ: 21 ธ.ค. 53 08:50:11

## 2. สาเหตุของความขัดแย้ง

ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งของกระทู้ตัวอย่างที่ 3 โดยใช้กรอบแนวคิด  
 เกี่ยวกับความขัดแย้งดังนี้



ภาพที่ 4.8 วงกลมความขัดแย้ง: แสดงความขัดแย้งที่ปรากฏในตัวอย่างกระทำที่ 3

เนื้อหาความขัดแย้งภายในตัวอย่างกระทำที่ 3 เกิดขึ้นจากสาเหตุดังนี้

**สาเหตุด้านค่านิยม:** แม้ว่าใจความหลักของสารที่เจ้าของกระทำต้องการจะสื่อ นั้น ไม่ได้อ้างถึงศาสนาโดยตรง แต่ก็มีปรากฏการแสดงความเชื่อซึ่งเกี่ยวข้องกับศาสนาอย่างเลี่ยงไม่ได้ หนึ่งในพื้นที่ของกระทำนี้อยู่ในขอบเขตของห้องศาสนา ไม่ว่าจะประเด็นใดๆ ที่ถูกนำมาถามหรือเอ่ยถึงย่อมได้รับการอธิบายในแง่ของศาสนา รวมถึงความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับศาสนาด้วย อย่างประเด็นเรื่องการแสดงอิทธิปาฏิหาริย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และยังมีการถกเถียงกันอยู่ และในสังคมที่ยึดถือความเชื่ออย่างเหนียวแน่น การทำทนาย หรือแสดงการดูหมิ่น แม้ว่าจะเป็นการหาคำตอบที่เป็นวิทยาศาสตร์ก็สามารถสร้างความขัดแย้งได้อย่างง่ายดาย

**ปัจจัยภายใน:**

**ภาษาและสัญลักษณ์** ตัวอย่างกระทำที่ 3 ปรากฏรายละเอียดของสัญลักษณ์และลักษณะการใช้ภาษาดังต่อไปนี้

- ภาพประกอบ: มีการใช้ภาพเพื่อประกอบเนื้อความและต้องการสื่อว่า มีบุคคลที่อ้างถึงอยู่จริง จากตัวอย่างเป็นภาพสมเด็จพระสังฆราชวัดสุทัศนเทพวราราม (แพ ตีสุสเทว) ใช้ประกอบการอธิบายกรณีที่พระองค์ทรงนำพระกริ่งแช่น้ำอธิษฐานขอพระพุทธมนตร์รักษาโรคอหิวา ซึ่งเจ้าของกระทำสื่อว่า ผู้มีญาณวิเศษเหนือธรรมชาตินั้นมีปรากฏอยู่จริง

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 15



จากคุณ : bigjinbook

เขียนเมื่อ: 15 ธ.ค. 53 10:57:44

: มีการใช้ภาพประกอบเพื่อล้อเลียน เสียดสี จากตัวอย่างเป็นภาพประกอบจากภาพยนตร์เรื่อง ถล่ม 13 จ้าวอินทรี เป็นการล้อเลียนการตั้งกระทู้ว่าเหมือนการประลองชาวยุทธ์ และภาพชาวบ้านตักน้ำที่ผุดขึ้นมาจากดินไปดื่ม เพราะเชื่อว่าเป็นน้ำศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งในภายหลังทราบว่าเป็นน้ำจากบ่อเกรอะ เป็นการล้อเลียนเรื่องความมั่งงาย

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 20

ศึกชุมนุมเจ้ายุทธภพ

จากกสสส



จากคุณ : hollowpig

เขียนเมื่อ : 15 ธ.ค. 53 12:47:56

### ความคิดเห็นที่ 47

...



จากคุณ : axquest

เขียนเมื่อ : 16 ธ.ค. 53 00:00:31

- สีและขนาดของตัวอักษร : มีการใช้สีและขนาดตัวอักษรที่แตกต่างออกไปจากรูปแบบปกติ เพื่อการเน้นคำที่ต้องการสื่อ

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 100

ความ ขือทิ้งมงาย  
พุทธทาสภิกขุ  
ตีพิมพ์ในวารสารธรรมจักษุ ปีที่ ๘๗ ฉบับที่ ๒ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๓๘  
<http://www.dharma-gateway.com/monk/preach/buddhadas/bdd-32.htm>  
กดเข้าไปอ่านกันชนะะ คุณเวิเศษ ทั้งหลาย  
พระสมันน์ ทำตัวไม่นานันถือเลยสักนิด  
ไปกราบไหว้พระพุทธรูปยั้งจะดีกว่า  
พระที่ผมนับถือมีเพียงรูปเดียวคือ พระพุทธทาสภิกขุ

จากคุณ : มวยมีค่าย ☺ ๙๖๐๕ ๙๖๐๕  
เขียนเมื่อ : 17 ธ.ค. 53 11:50:21 [แก้ไข]  
ถูกใจ : huMperdinCl, เจ้าเด็ก, รกเรน, พุดซ้อนซ่อนกลิ่น, ann\_juliet, akinonstep

ภาพที่ 4.9 การใช้สีและขนาดตัวอักษรในตัวอย่างกระทู้ที่ 3

- ภาษา: มีการใช้คำเสียดสี ตำหนิ และทำทนาย เช่น ไร้สาระ เห็นแก่ตัว บรมโง่ เกเรียน

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 52

ถ้าตั้งกระทู้ อ่างทำนองว่ามีเงินจ่าย เลี้ยงข้าวได้

ผมไม่เอาเวลาไปเปลืองตัวกับแค่เศษเงินของคุณหรอก

ใครมันจะง่ไปอยู่ได้เงื่อนไข่ง่าของคุณละครับ

เท่าที่ผมเคยสังเกต คนอยากได้ของดีจริงๆ

เขาไม่มีพฤติกรรมอวดอ้าง ทำทนาย โห้วเกเรียนแบบนี้หรอกครับ

คนแถวนี้ ส่วนใหญ่เขาไม่สนใจคนดักดานเง่าแบบคุณ

แต่ผมเห็นแล้วรำคาญครับ

ถ้าไม่เอาก็เงียบปากไป หรือไปหาข่าวหาข้อมูลเอาเอง

ผมไม่โง่เปลืองตัวหรอก

จากคุณ : Winter Tear

เขียนเมื่อ: 16 ธ.ค. 53 01:24:00

**ปัจจัยภายนอก:** เนื่องจากการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความเชื่อ ปัจจัยภายนอก จึงไม่มีอิทธิพลมากนักในกระทุนี้ แต่ผู้วิจัยพบว่า มีการเล่าผ่านประสบการณ์ในการรับสื่อ อาทิ รายการสารคดีทางโทรทัศน์ รวมถึงนำเนื้อหาข่าวจากสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หนังสือพิมพ์มา สนับสนุนความคิดว่ามีสถานที่ บุคคล รวมถึงเรื่องราวเหนือธรรมชาติเกิดขึ้นจริง

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 127

เคยดูในสารคดีเหมือนกันนะครับ ในดิสคอบเวอรี่ จำชื่อรายการไม่ได้แต่เกี่ยวกับ เรื่องลึกลับ หรือการสืบสวนนี้แหละ เป็นรายการของอเมริกาครับ มีคนหายไปในปี หรือ อะไรนี้แหละ

สุดท้ายเจ้าหน้าที่ตามตัวไม่ได้ ก็เลยจ้างนักพลังจิต (ก็คงคนที่มีพลังวิเศษนี่แหละ) เป็นผู้ชายชาวเมกัน มาช่วยตามหาคน โดย เค้าให้มองในแผนที่ แล้วนั่งพลังจิต ก็จะจ้องๆ อยู่นิ่งๆ อยู่พักหนึ่ง แล้วก็เลย ว่าอยู่ตรงไหน ของแผนที่ ประมาณนั้น ทางเจ้าหน้าที่จะให้แค่เพียง ข้อมูลรูปพรรณ ของคนที่หาย แล้วก็เวลาที่หายไปเมื่อไหร่ ส่วนนักพลังจิตจะบอก ได้เลยเป็นภาพเหตุการณ์แวบๆ เป็นช่วงๆ(เหมือนนิมิตนะ เป็นนิมิตขาดตอน) ว่า เค้ากำลังเป็นยังไง อยู่ตรงไหนแล้วก็ชี้

ซึ่ง...ก็ไม่รู้เหมือนกันนะ รายการลોકอลวงรีเปล่าหว่า  
เพราะสุดท้ายคนที่หลงป่า แกัดันรอด

เขาก็เอาเจ้าหน้าที่ กับ คนที่รอดออกมาสัมภาษณ์นะ แล้วก็เอนักพลังจิต มาสัมภาษณ์ด้วยว่า ทุกคนก็ต่าง งง เจอได้ยังไง ไปตรงกันกับตำแหน่งที่คนหายได้อย่างไร เจ้าหน้าที่ กับ คนที่รอด ชูชกนักพลังจิตน่าดูเลย

ซึ่งก็อาจจะหลอกนะ แต่ทางรายการก็ยืนยันว่าคนที่เอามืออยู่จริงๆ คนช่วยเหลือจะอยู่ที่หน่วยช่วยเหลือ รัฐนี้ มีตัวตนจริงๆ มีหลักฐานประมาณนั้น

จากคุณ : ramai

เขียนเมื่อ : 18 ธ.ค. 53 20:53:57

### 3. พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง

ตารางที่ 4.5 ตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งตัวอย่างกระทำที่ 3

การแข่งขันหรือวิธีของฉัน (Competing or My Way)	การหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way)	การประนีประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way)	การยอมตามหรือแล้วแต่ผู้ใหญ่ (Accommodating or Your Way)	การร่วมมือกันหรือวิธีการของเรา (Collaborating or Our Way)
✓	✓			

สิ่งที่ผู้วิจัยสังเกตได้ชัดเจนในกระทำตัวอย่างที่ 3 คือ การทำทนาย นำมาซึ่งพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขันหรือวิธีการของฉัน (Competing or My Way) ดังจะเห็นได้จากการที่เจ้าของกระตู่ หรือผู้ใช้นามแฝงรถเรณู รวมถึงผู้ใช้คนอื่นๆ แสดงความคิดเห็นเพื่อ

เอาชนะในประเด็นเรื่องของผู้มีอิทธิฤทธิ์มักไม่อวดอ้าง ทำให้เกิดประเด็นสืบเนื่องเรื่องความมม  
งาย

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 140

###ความคิดเห็นที่ 138 พูดว่า..." เพราะคนมีดี เค้าไม่อวด และไม่แข่งขัน ส่วนคนที่ออกมา  
อวด หรือแข่งขัน มักเป็นพวกที่มีดีทาง อวิชา ซึ่งไม่น่าคบ ..."###

หากคนไทยคิดแบบคุณ ประเทศไม่พัฒนาแน่ ๆ ในหลายด้านก็จะไม่มีการพัฒนา ถ้า..

1. ครูอาจารย์ที่มีความรู้ดี ๆ ไม่ยอมเอาออกมาอวด ออกมาสอน หรือเอาออกมาแข่งขัน  
กันสอนศิษย์

1.1. การแข่งขัน คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ระดับโอลิมปิก ที่เด็กไทยได้รางวัลนั้น เขา  
ล้วนแล้วแต่ ไป

อวดดีกันนะครับ (คือเอาของดีไปอวด ไปแข่งกัน) หากมีแต่มาอวดใจ อวดความมม  
ประเทศไทย คงแย่ครับ และสิ่งเหล่านี้ก็มีใช้วิชา

1.2. พระมหาเปรียญ 1-2 ถึง เปรียญ 9 ทุกท่านล้วนแล้ว แต่เอาความดี ความรู้ดี ๆ  
ของท่าน เข้าไปสอบสนามหลวงของคณะสงฆ์ ท่านจึงสำเร็จการศึกษา เป็นพระผู้ใหญ่ โดยที่สุด  
แล้ว แม้แต่พระสังฆราช พระองค์ปัจจุบัน และที่ รอดตำแหน่ง รอง ๆ อีกสองสามรูป ล้วนแล้วแต่ มีดี  
และเคยแข่งขัน การสอบเปรียญ 9 และชนะในสนามสอบ (สำเร็จ) มาทั้งนั้นครับ คิดดูดี ๆ

1.3. การสอบระดับปริญญา ของทุกระดับการศึกษา ล้วนแล้วแต่ การ "เอาความดีไป  
อวด" เพื่ออ่าน เพื่อเขียน ให้ได้คะแนนดี ๆ ในห้องสอบ หากมีแต่เหนียม ๆ ไม่ยอมอวดในสิ่งที่  
ตนเองมีดี ก็คงสอบตกวันยันค่ำ คั้นยันรุ่ง เช่นนั้นตลอดไป

2. มนุษย์ พัฒนาศักยภาพได้ในทุก ๆ ทาง เพราะ "การอวดดี" เพราะเขามีดีให้อวด ไม่ใช่  
เพราะ มีดี แล้ว เก็บงำเอาไว้ (ที่จริง ไม่มีมากกว่า แต่ออวดว่ามี) ดูให้ดี ๆ ของใช้ต่าง ๆ ที่ทันสมัย

ไม่ว่าจะเป็นเครื่องใช้ไฟฟ้า รถยนต์ ฯลฯ ล้วนแล้วแต่มาจากคน "อวดดี เพราะมีดีให้อวด" และเขาอวดในสิ่งที่ ไม่ใช่วิชา อย่างที่คุณพูด หากมันแต่คิดแบบคุณ ลูกหลาน ก็คงไปไกลนานนนน แสน นานนนน

เรียนว่า หากอยากจะโง่ ก็ควรให้สิ้นสุด ในเจเนอเรชั่นเดียวเถิด อย่าอบรมสั่งสอนให้ลูกหลานของคุณเอง รับมรดกความโง่เขลาต่อจากคุณอีกเลย

เยาวชนเป็นพลังของชาติ เขาเหล่านั้น ควรมีสติปัญญา ไม่ว่าเขาเหล่านั้นจะเป็นลูกหลานของคุณ หรือลูกหลานของผม พวกเขาเป็นคนไทยที่เราควรสนับสนุนให้เขา เก่ง ดี และมีเหตุผล (ไม่มกมาย)

แก้ไขเมื่อ 19 ธ.ค. 53 17:31:49

จากคุณ: รตเรณู

เขียนเมื่อ: 19 ธ.ค. 53 16:05:07

นอกจากนี้ ยังพบพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way) ของสมาชิกบางส่วน พฤติกรรมในตัวอย่างกระตุ้นนี้เกิดขึ้นเมื่อเจ้าของกระทู้แสดงความเห็นค้านและตำหนิความคิดเห็นของสมาชิกรุ่นๆ ทำให้สมาชิกคนดังกล่าวถอดใจและยุติการแสดงความคิดเห็นใดๆ ตอบโต้อีก

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 138

อืม...งานเข้า

ขอโทษค่ะ ที่อ่านหนังสือไม่แตก

จริง ๆ แล้วก็แค่จิตใจที่หวังดี อยากให้ได้พบเจอของจริง

เพราะคนมีดี เค้าไม่อวด และไม่แข่งขัน

ส่วนคนที่ออกมาอวด หรือแข่งขัน มักเป็นพวกที่มีดีทาง วิชา ซึ่งไม่น่าคบ

สรุปว่า ขอวางอุเบกขา กับคุณก็แล้วค่ะ

แก้ไขเมื่อ 19 ธ.ค. 53 14:13:02

จากคุณ: ประดับดาว

เขียนเมื่อ: 19 ธ.ค. 53 14:10:28

ตัวอย่างกระทู้ที่ 4

### ลัทธิจันป็นเอาอีกแล้ว ฮีฮี

ผลของการเกณฑ์คนไปโดนไม่มีพื้นฐานมาจากความศรัทธา ผลที่ตามมามันก็เลยออกมาแบบนี้

ธรรมกาย'และ อุตสาหกรรมจัดงานใหญ่ฟื้นฟูศีลธรรมโลก ระดมเด็กนักเรียนทั่วประเทศ มารวมตัวกันทำกิจกรรมนับล้านคน ปราบกฏนักเรียนเกิดเขม่นกัน ระหว่างโรงเรียนจากอยุธยาถึงสิงห์บุรี กลายเป็นยกพวกตะลุมบอนกันและ ตรงบันไดทางขึ้นสภามธรรมกาย ก่อนบานปลายเมื่อนักเรียนสิงห์บุรี ชักมีดปลายแหลมจ้วงแทงท้องนักเรียนอยุธยาบาดเจ็บสาหัสล้มฟุบ ก่อนตร.เข้ามาระงับเหตุ พร้อมจับมือมีดได้ทันควัน อ้างป้องกันตัวเพราะถูกทำร้ายก่อน

เมื่อเวลา 16.00 น. วันที่ 11 ธ.ค. ร.ต.ท. จตุพัฒน์ รัตนรามศรี พงส. (สบ 1) สภ. คลองหลวง จ.ปทุมธานี ได้รับแจ้งเหตุนักเรียนยกพวกตีกันภายในวัดพระธรรมกาย หมู่ 8 ต.คลองสอง จิงรุตไปตรวจสอบสวนที่เกิดเหตุ พบกลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมต้นหลายสิบคน กำลังยกพวกตะลุมบอนอยู่กลางวัดสามารถจับกุมไว้ได้กว่า 20 คน คู่กรณีเป็นนักเรียนชั้นมัธยมโรงเรียนแห่งหนึ่งในจ.สิงห์บุรี กับนักเรียนแห่งหนึ่งในจ.พระนครศรีอยุธยา โดยในที่เกิดเหตุได้มีนายหนึ่ง (นามสมมติ) อายุ 15 ปี นักเรียนชั้นม. 3 โรงเรียนจากพระนครศรีอยุธยา ถูกอาวุธมีดปลายแหลมแทงเข้าที่หน้าท้องอาการสาหัส ได้รับการช่วยเหลือนำส่งโรงพยาบาล ราชธานี จ.พระนครศรีอยุธยา หลังเกิดเหตุทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้นำตัวนักเรียนที่ก่อเหตุทั้งสองโรงเรียน มาสอบสวนดำเนินคดีที่สภ.คลองหลวง

จากการสอบสวนนายหนุ่ม (นามสมมติ) อายุ 15 ปี นักเรียนจากพระนครศรีอยุธยา เพื่อนผู้บาดเจ็บ ให้การว่า ก่อนเกิดเหตุ ได้มาร่วมกิจกรรมงานของวัดพระธรรมกาย โดยมีนักเรียนโรงเรียนเดียวกันกับตนจำนวนกว่า 1,000 คนมาร่วมงานด้วย ระหว่างนั้น พบนักเรียนของจ.สิงห์บุรียืนอยู่ทางขึ้นบันไดสภามธรรมกายกลุ่มใหญ่ประมาณ 20 คน แล้วมีการพูดจาเรื่องกัน

จากนั้นก็เกิดการตะลุมบอนกันขึ้นพักใหญ่ โดยมีนักเรียนของจ.สิงห์บุรี ปรีเข้ามาใช้อาวุธมีดปลายแหลมแทงเข้าที่หน้าท้องเพื่อนตนจนล้มฟุบ กระทั่งมีเจ้าหน้าที่รปภ.ของวัดธรรมกาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจมาจับกุม

ทางด้านร.ต.ท.จตุพัฒน์ รัตนรามศรี พงส. (สบ 1) สภ.คลองหลวง ได้นำตัวนายเกียรติ (นามสมมติ) อายุ 15 ปี จากจ.สิงห์บุรี มาสอบสวนเบื้องต้น ให้การรับสารภาพว่าได้ใช้อาวุธมีดแทงนักเรียนของพระนครศรีอยุธยาจริง สาเหตุมาจากคนเจ็บวิ่งเข้ามาถึงรุ่นน้องม.2 โรงเรียนตนและเข้ามาทำร้ายตนด้วย จึงชักมีดออกมาป้องกันตัว ไม่มีเจตนาที่จะก่อเหตุ หลังเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจได้แจ้งข้อกล่าวหาใช้อาวุธมีดแทงผู้อื่นได้รับบาดเจ็บสาหัส

ผู้สื่อข่าวรายงานว่า สำหรับกิจกรรมวันเสาร์ที่ 11 ธ.ค. ทางวัดพระธรรมกายได้จัดโครงการเด็กดีวิสตาร์ ฟันฟูศีลธรรมโลก โดยมีเด็กนักเรียนทั่วประเทศกว่า 1 ล้านคนมารวมตัวกันตั้งแต่เช้าของวันนี้เพื่อทำกิจกรรม จนกระทั่งเกิดเหตุนักเรียนยกพวกตีกันดังกล่าว



จากคุณ: @ ดอกหญ้า @

เขียนเมื่อ: 13 ธ.ค. 53 17:07:31

กระทู้นี้ถูกโพสต์ครั้งแรกเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2553 โดยผู้ใช้นามแฝง @ ดอกหญ้า @ จำนวนความคิดเห็นทั้งหมดคือ 185 ความคิดเห็น ความคิดเห็นสุดท้ายสิ้นสุดลงเมื่อ 29 ธันวาคม 2553<sup>5</sup>

<sup>5</sup> <http://www.pantip.com/cafe/religious/topic/Y10020795/Y10020795.html>

เนื้อหาของกระทู้นี้เป็นการนำเอาข่าวนักเรียนตีกันที่งานชุมนุมเด็กดีวีสตาร์ซึ่งเป็นโครงการหนึ่งของวัดธรรมกายมาตั้งเป็นหัวข้อกระทู้ รายละเอียดของข่าวคือกลุ่มนักเรียนจากสองโรงเรียนที่มาร่วมงานเกิดเขม่นกันและมีการตะลุมบอนจนมีผู้ได้รับบาดเจ็บ โดยระบุสถานที่เกิดเหตุคือที่วัดธรรมกาย เจ้าของกระทู้ได้เกริ่นนำก่อนว่าเป็นการนำผู้ไม่มีจิตศรัทธาไปร่วมโครงการ เป็นเหตุให้เกิดเรื่องน่าสลดนี้

มีชุดความคิดเห็นหลักๆ ที่ปรากฏหลังโพสต์กระทู้คือ ความคิดเห็นชุด A ต่อต้านวัดธรรมกาย และความคิดเห็นชุด B สนับสนุนวัดธรรมกาย โดยที่เจ้าของกระทู้ยู่ฝั่งความคิดเห็นชุด A ภายในความคิดเห็นชุด A เองก็แบ่งเป็น 2 ชุดย่อย นั่นคือชุดที่แสดงความคิดเห็นค่อนข้างรุนแรงต่อวัดธรรมกาย และชุดที่แสดงความคิดเห็นอย่างสุภาพ

เนื้อหาของการตอบโต้กันทางความคิดเห็นคือ เจ้าอาวาสวัดธรรมกายบิดเบือนคำสอนของพระพุทธเจ้าและลวงอาบัติปาราชิก ส่วนฝ่าย B ที่เป็นผู้สนับสนุนวัดธรรมกายก็ตอบโต้ว่า หากกล่าวเจ้าอาวาสวัดธรรมกายอาบัติปาราชิกให้หาหลักฐานมาประกอบ พร้อมทั้งแสดงความเห็นว่า ข่าวที่เจ้าของกระทู้นำมาเปิดประเด็นไม่ได้เป็นความผิดหรือเกี่ยวข้องกับทางวัดเลย และมีการใส่อคติในการแสดงความคิดเห็น

เช่นเดียวกับความขัดแย้งประเด็นวัดธรรมกายอื่นๆ ที่ปรากฏในห้องศาสนา นั่นคือ ชุดความเห็นสองขั้ว ทั้งศรัทธาในวัดพระธรรมกาย และไม่เห็นด้วยกับคำสอนของวัดพระธรรมกาย ยังคงโต้แย้งกันอย่างไม่มีข้อสรุป ระยะเวลาของกระทู้นี้กินเวลา 16 วัน ก่อนจะไม่มีความคิดเห็นใดๆ เข้ามาเพิ่มอีก

## บทวิเคราะห์

### 1. การแสดงความคิดเห็น

#### ความคิดเห็นประเภทเสียดสี:

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 11

ลัทธิดูเงินอุบาทว์บิดเบือน อ้างเป็นพุทธเถรวาท

ระวังชี้กลากกินกบาลทั้งโคตรเห่าศักราชเหมือนเจ้าสำนักกะครับ

จากคุณ : Winter Tear

เขียนเมื่อ: 13 ธ.ค. 53 18:42:2

#### ความคิดเห็นที่ 41

อีกแล้ววอว เห็นกระทู้เกี่ยวกับสำนักงานผีไม่ได้

เป็นต้องหุหนาดาวเร็ดเข้ามาเจ็อยแจ้ว ประมาณโทรโข่งตัวแม่

ทำมาตั้งคำถามงู้นี้ อวดเจ้ง

โวว่านับถือพระปฏิบัติดีปฏิบัติชอบหลายองค์

ไปอ่านหนังสือของท่านพระพรหมคุณาภรณ์เรื่องกรณีธรรมก(ล)าย ใ้

จากคุณ : Squires

เขียนเมื่อ: 14 ธ.ค. 53 11:17:10

#### **ความคิดเห็นประเภททางสายกลาง :**

ตัวอย่าง

#### ความคิดเห็นที่ 129

ในฐานะคนจัดการ

ผมมองว่า จัดการไม่ดี

ก็โดนตำหนิไป ไม่ได้ร้ายแรงหรอก คนเราพลาดกันได้ แต่อย่าพลาดบ่อยครับ

จากคุณ : the\_architect

เขียนเมื่อ: 16 ธ.ค. 53 09:27:20

#### ความคิดเห็นที่ 161

การโจมตี พุดจาตุถูก เสียคดี เหน็บแนม (หยาบคาย) ไม่ได้ช่วยให้อะไรดีขึ้น ไม่ใช่สิ่งที่ควร  
ทำ ถ้าเห็นว่าคำสอนเค้าไม่ถูกต้อง ต้องช่วยกันแพร่คำสอนที่ถูกต้องให้คนทั่วไปได้พิจารณาครับ

ส่วนเรื่องที่จะเชื่อหรือไม่ ยังคงศรัทธาแบบเดิมอยู่นั้น ก็คงต้องแล้วแต่เวรแต่กรรมที่ทำมา  
ครับ คนทั่วไปอย่างไร ก็ยังมี โลกะ โทสะ โมหะ อยู่ การเอาโลกะมาเป็นเครื่องจูงใจ ย่อมสำเร็จ  
ประโยชน์ได้สูง และคนส่วนใหญ่ก็ยังคงถูกโลกะลากจูงไปได้มากกว่า ที่จะก้าวไปในทางที่ถูกที่ควร

ทำเท่าที่ทำได้ ที่เหลือคงต้องวางใจให้เป็นอุเบกขา ดีกว่า สร้างอกุศล

จากคุณ: Garcinia

เขียนเมื่อ: 16 ธ.ค. 53 17:46:49

### ความคิดเห็นประเภทอื่นๆ :

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 76

PANTIP...สบายดี

จากคุณ: เย็นสบาย สุขดีที่หนึ่ง (pa-o-toi-uan)

เขียนเมื่อ: 14 ธ.ค. 53 21:26:37

ความคิดเห็นที่ 137

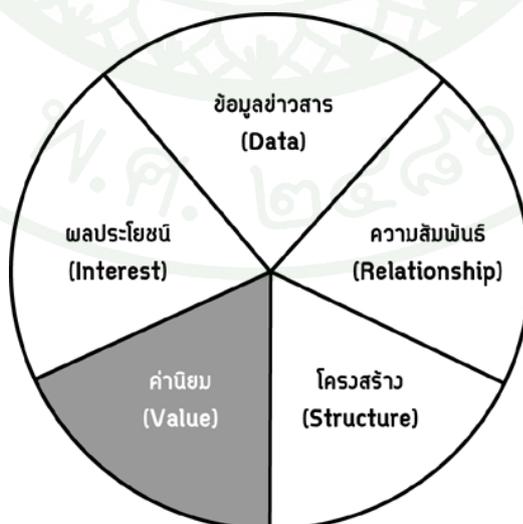
ตะ! ลิ่ง! ติ่ง! โป๊ะ!...ตุแหวงวว~

จากคุณ: นักศึกษารวมมะฝักหัด (Artenis)

เขียนเมื่อ: 16 ธ.ค. 53 14:02:10

### 2. สาเหตุของความขัดแย้ง

ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งของกระทู้ตัวอย่างที่ 4 โดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งดังนี้



ภาพที่ 4.10 วงกลมความขัดแย้ง : แสดงความขัดแย้งที่ปรากฏในตัวอย่างกระทู้ที่ 4

เนื้อหาความขัดแย้งภายในตัวอย่างกระทู้ที่ 4 เกิดขึ้นจากสาเหตุดังนี้

**สาเหตุด้านค่านิยม:** ความเชื่อด้านศาสนาเป็นสิ่งละเอียดอ่อนต่อความขัดแย้ง แม้ในศาสนาเดียวกัน หากยึดถือคำสอนและวิถีปฏิบัติต่างนิกายก็สามารถทำให้เกิดการถกเถียงได้ไม่รู้จบ เช่นเดียวกับกรณีวัดพระธรรมกาย ซึ่งเป็นหนึ่งในหัวข้อขัดแย้งใหญ่ของห้องศาสนา เนื่องจากมีทั้งผู้ที่เลื่อมใสในคำสอนตามแนวทางของวัดพระธรรมกายและผู้ต่อต้านวัดพระธรรมกายเป็นสมาชิกของห้องนี้

ผู้ที่นับถือศาสนาเดียวกัน หากมีวิถีในการเคารพศรัทธาต่างกันไป ผลของความขัดแย้งมักจะรุนแรงกว่าคนต่างศาสนา นั้นเพราะว่าต่างคนต่างเชื่อว่าเข้าใจคำสอนและมีวิถีปฏิบัติใกล้เคียงกับแก่นของศาสนามากที่สุด ผลของความเชื่อนี้ได้สะท้อนให้เห็นชัดในตัวอย่างกระทู้ที่ 4 และจะยังคงกลายเป็นประเด็นให้ถกเถียงอย่างไม่รู้จบต่อไป

**ปัจจัยภายใน:**

**ประสบการณ์ ภาษาและสัญลักษณ์** ตัวอย่างกระทู้ที่ 4 ปรากฏการณ์แสดงประสบการณ์ส่วนตัว รายละเอียดของสัญลักษณ์และลักษณะการใช้ภาษาดังต่อไปนี้

- ประสบการณ์: มีการนำเหตุการณ์ในอดีตมาอ้างอิงเพื่อสนับสนุนความคิด เช่นการถูกบังคับให้ไปร่วมงานพิธี จากตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าประสบการณ์มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดและกำหนดทิศทางในการแสดงความคิดเห็นของผู้แสดงความคิดเห็นเช่นกัน

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 19

เคยถูกจับมัดมือชกให้ไปเป็นพี่เลี้ยงงานที่วุ่นอยู่เหมือนกัน...กลัวพูดจริงๆเลยนะว่า เด็กๆเค้าไม่ได้อะไรหรอก...ศีลธรรมศีลธรรมนะ จะได้ก็แต่ความอดทนที่ต้องนั่งหลังขัดหลังแข็งเพื่อให้ทีมงานของลัทธินี้ถ่ายรูปออกมาได้สวยๆ (ไว้อ้างว่า ฉันทำนะ พวกที่ไม่ทำอะไรนะอย่ามาพูดเลย ชิวๆจ๊วๆ) ปีที่ผมไปมีถึงขนาดให้เด็กๆ ออกไปตากฝนชูป้ายอะไรก็ไม่รู้ด้วยซ้ำ (ในใจก็คิดอยู่นะว่าของไม่แรงจริงนี่หว่า...ถ้าแรงจริงฝนต้องไม่ตกสิ) น่าอนาโงจริงๆจังๆ

ปล. ตอน ม.ปลาย เคยมีค่ายอบรมศีลธรรมที่โรงเรียน โดยพระอาจารย์ลูกหยี (แต่ท่านให้เรียกท่านว่าพระอาจารย์ลูกหมี) ค่ายนั้นโดนไซโคสุดๆ ต่อม่น้ำตาแตกกันเป็นทิวแถว ได้อะไรมากกว่าโครงการที่ใหญ่แต่ข้างในกลวงพรศนี้เยอะ

ปล.2 มันคือ 'มูมมอ' ในฐานะของคนๆหนึ่งที่ 'เคยไปร่วมงาน'

จากคุณ: นักศึกษารวมมะฝักหัด (Artenis)

เขียนเมื่อ: 13 ธ.ค. 53 21:54:04

- ภาษา: มีการตั้งสมญานาม เช่น ลัทธิจันบิน วัดธรรมกลาย อลัชชี แอ็บแบ้ว ฯลฯ

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 87

เหล่า ส.ว. ค่ายจันผี เป็นไงน้อออ ขยันแอ็บแบ้วซะจริง

หัดอายลูกหลายที่บ้านบ้างเอ้อะ หนูขออึ้งงง

กลุ่มใจแทน ท่าน Winter Tear นะเนี่ย เจอ ส.ว. ยั่ว (ยวน)

แล้วจายั่วขึ้นมะนั่น อายุผิวหน้าห่างกันซะขนาดนี้ เอ๊กกก

จากคุณ: Squires

เขียนเมื่อ: 15 ธ.ค. 53 10:17:08

: มีการใช้คำเสียดสี เหน็บแนม เช่น สมเพช เพื่อเจ้อ หน้าด้าน

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 90

รู้ว่าไม่มีประโยชน์ก็ หยุดเพื่อเจ้อยกหางเจ้าสำนักลักเพศได้แล้วนะครับ

จากคุณ: Winter Tear

เขียนเมื่อ: 15 ธ.ค. 53 10:34:35

: มีการทำทนาย้วยุ และล้อเลียนในลักษณะต่างๆ เช่นการทำให้หาหลักฐานมาพิสูจน์กรณี  
อับติปาราชิก

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 98

ถ้าคิดว่าท่านปราชิกจริงมีความผิดจริงเรื่องใดก็แจ้งมหาเถรสมาคมเลยครับ  
ระบบการปกครองคณะสงฆ์ไทยก็มี ระบบการตรวจสอบก็มี  
คนที่ชอบมาทำคนวัดพระธรรมกาย ว่าไม่แน่บ้าง อะไรบ้าง

คนที่แน่แฉๆ นี้ เอาซิ!! แสดงความแน่นอนๆ ทำอะไรให้มันเป็นรูปธรรม สมกับที่แสดง  
ความแน่ในเวบบอร์ด สมกับที่คอยทำตัวเป็นตำรวจพระไตรปิฎก ตำรวจสงฆ์  
ไหน แน่กันแค่ไหน ...เชิญเลยคะ มหาเถรสมาคมเลยคะ!!!!

พิมพ์ผิด

แก้ไขเมื่อ 15 ธ.ค. 53 16:03:47

จากคุณ : De affodil

เขียนเมื่อ : 15 ธ.ค. 53 16:01:48

- ขนาดและสีของตัวอักษร: มีการใช้สีและขนาดตัวอักษรที่แตกต่างออกไปจากรูปแบบ  
ปกติ เพื่อการเน้นคำที่ต้องการสื่อ

ตัวอย่าง



ภาพที่ 4.11 การใช้ขนาดและสีของตัวอักษรในตัวอย่างกระทู้ที่ 4

- อีโมติคอน: มีการใช้อีโมติคอนแสดงอารมณ์ เพื่อขยายสารที่ผู้ใช้ต้องการจะสื่อ ในตัวอย่างเป็นอีโมติคอนแลบลิ้นและชูนิ้วโป้งลง แสดงถึงความไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย

ตัวอย่าง



ภาพที่ 4.12 การใช้อีโมติคอนประกอบข้อความในตัวอย่างกระทู้ที่ 4

**ปัจจัยภายนอก:** กระทั่งนี้มีการนำเสนอภาพข่าวจากเว็บไซต์ แม้จะไม่ได้มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความขัดแย้งหลักของกระทุ้ แต่ทำให้เกิดการตีความ 'เข้าข้าง' แต่ฝ่าย โดยที่เจ้าของกระทุ้นำข่าวมาเพื่อเป็นการเปิดประเด็นและสนับสนุนความคิดหลักของตน ซึ่งได้แสดงออกมาในความเห็นถัๆ มา รวมถึงมีการนำลั้ที่เกี่ยวเนื่องกันมาประกอบ เช่น ลั้กระทุ้เก่าที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการถกเถียงประเด็นวัดพระธรรมกาย ลั้เว็บไซต์กรณีศึกษาเกี่ยวกับวัดพระธรรมกายของพระสงฆ์ที่มีชื่อเสียง เพื่อเป็นการใช้ข้อมูลภายนอกสนับสนุนว่าวัดพระธรรมกายนั้นมีคำสอนไม่เหมาะสมตามที่ได้แสดงความคิดเห็นไป ส่วนฝั่งผู้สนับสนุนวัดพระธรรมกายเองก็ได้มีการนำข้อความข่าวไม่ปรากฏที่มา ที่เนื้อหากล่าวถึงการได้รับโล่รางวัลในด้านการสนับสนุนพระพุทธศาสนา มาตอบกลับเพื่อยืนยันความคิดเห็นของตนเช่นกัน

### 3. พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง

ตารางที่ 4.6 ตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งตัวอย่างกระทุ้ที่ 4

การแข่งขันหรือวิธีของฉัน (Competing or My Way)	การหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way)	การประนีประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way)	การยอมตามหรือแล้วแต่ผู้ใหญ่ (Accommodating or Your Way)	การร่วมมือกันหรือวิธีการของเรา (Collaborating or Our Way)
✓	✓			

เนื่องจากเป็นความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ วิธีแสดงออกซึ่งพฤติกรรมส่วนใหญ่มักเป็นแบบการแข่งขันหรือวิธีการของฉัน (Competing or My Way) ทั้งฝ่ายต่อต้านและสนับสนุนมีวิธีในการแสดงออกหลากหลาย ทั้งให้เหตุผลอย่างสุภาพ หรือโต้ตอบด้วยการประชดประชัน เสียดสี และขู่ขู่ แต่เมื่อพิจารณาแล้วไม่ว่าฝ่ายใดต่างก็ยืนยันความความคิดเห็นของตนอย่างแข็งขัน

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 35

26 จาก คห.32 คุณ De affodil

^ เอ่อ คือดิฉันไม่ได้มีเจตนาติติงนะคะ แต่เข้าใจว่าเรากำลังสนทนากันในประเด็นโครงการเด็กดีวิสตาร์ โดยคุณมองว่าเป็นการสอดแทรกความเชื่อผิดๆ ให้กับเด็ก

แต่ สิ่งที่คุณยกมา ในความคิดดิฉันคือ คุณกำลังจะมุ่งประเด็นมาว่า วัดพระธรรมกายสอนผิดจึงไม่มีสิทธิ์จัดโครงการนี้ โดยใช้ข่าวที่คุณยกมาที่มีที่มาจากฟอร์เวิร์ดเมล

ช่วยอ่านที่ผมแสดงความคิดเห็นออกไปอีกทีนะคะ คห.ที่ 29

แล้วคุณก็มาถามว่าสอนผิดๆคืออะไรใช่ไหมครับใน คห. ที่ 30

ผมก็กลับมาตอบตามที่คุณถามไปครับ ว่าเนี่ยแบบเนี่ยผมมองว่าผิด ตาม คห. ที่ 31

แล้วคุณกลับมาตอบว่า ผมเนี่ยพูดผิดประเด็น

ถ้าจะดึงเรื่องประเด็นการพูดนะครับ ควรดึงตั้งแต่ คห. 29 ครับ

การที่ผมเอาข่าวมาตอบ คุณควรแจ้งให้ผมเข้าใจ ถ้าผมเข้าใจผิดควรชี้แจงให้ถูกต้อง ไม่ใช่มาตัดบทว่าผมไปเอาข่าวมาคุยผิดประเด็น ก็คุณถามมาเองว่าผิดอะไรบ้าง?

แล้วผมก็ไม่ได้บอกนะครับว่า "วัดพระธรรมกายสอนผิดจึงไม่มีสิทธิ์จัดโครงการนี้" ผมแสดงความคิดเห็นว่าถ้าจัดโครงการให้เด็กแล้วสอนแนวทางของตนเองที่ผิดๆไปด้วยละมันเป็นการขยายลัทธิหรือปล่าว? ผมไปเขียนคำนั้นหรือแสดงเจตนาแบบที่คุณว่าตั้งแต่เมื่อไหร่กันครับ

พุงนี้มาอ่านต่อหน้าครับ

จากคุณ : varisign

เขียนเมื่อ: 14 ธ.ค. 53 02:14:59

พฤติกรรมต่อมาที่พบในตัวอย่างกระทู้ที่ 4 คือ **การหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way)** เป็นพฤติกรรมที่พบในห้องศาสนาได้มากกว่าห้องอื่นๆ จากการสังเกตผ่านกระทู้อื่นในห้องศาสนาของผู้วิจัยพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีการนำหลักคำสอนของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาพูดคุยกัน รวมไปถึงการวางตัวและการแสดงออกในโลกเสมือนด้วย ในที่นี้ การหลีกเลี่ยงหรือยอมถอยจะใกล้เคียงกับการวางอุเบกขา นั่นคือ การวางเฉย และในกระทู้นี้จะพบพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหรือยอมถอยที่มีระยะชั่วคราว เช่น การแสดงความคิดเห็นยุติการตอบโต้ และวนกลับมาแสดงความคิดเห็นใหม่ในภายหลังเมื่อเกิดความไม่พอใจด้วย

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 102

ไปไหนมาสามวาสองศอก

เฮ้อ ธาตุไฟแตกซะแล้วคุณ De affodil

ประเด็นต่างๆที่แตกมา ลองย้อนไปอ่านดูดีๆนะครับ ว่าใครเป็นผู้แตกประเด็น  
อย่างที่ผมเรียนไว้แล้ว ว่าจริงๆจะจบตั้งแต่ #61 แล้ว แต่ที่ต้องกลับมาตอบใหม่  
คือจาก #62 ที่คุณ De affodil ตอบนั้นแหละครับ ทำท่าเหมือนจะจบดี  
แต่สุดท้ายมาให้คำชี้แนะ แต่อ่านแล้วเหมือนกำลังเสียคดียุ่กกลางๆ  
ผมเองอ่านแล้วยังหัวเราะว่าอึ่มมมมมม ใจคอจะไม่ยอมจบแบบสันติจริงๆหรอกเนี่ยะ

ยังยืนยันว่าผมไม่เห็นว่าคุณ De affodil เหมือนไม่ให้เกียรติตรงไหน  
คำว่าเกียรติในความเข้าใจของคุณ De affodil กับของผมคนละมาตรฐานกันนะครับ  
คุณ De affodil จะเอาอะไรมาวัดว่ามันต้องเป็นมาตรฐานของผมด้วย  
ถ้าผมเรียกว่าลัทธิรทลลคคนไปสร้างภาพทำมาหากิน เออ อันนี้ผมจะดูว่ามันแรง  
แล้วคำว่าลัทธิงานบิณเนี่ยะ ผมก็เอามาจากสื่ออีกเยอะแยะ ถ้ามองว่ามันไม่ให้เกียรติ  
ก็ต้องนำเสนอแล้วครับว่า ทำไมมีคนไม่ให้เกียรติลัทธิงานบิณกันเยอะเหลือเกิน

แล้วในการตอบทุกครั้ง ผมก็ใช้คำที่คิดแล้วว่าสุภาพ ไม่มีส่วนของการใช้อารมณ์  
ก่อนตอบ พอพิมพ์เสร็จผมต้องอ่านตรวจก่อน แล้วหลายครั้งที่ผมต้องแก้ เพราะรู้สึกว่าคุณ  
เฮ้ย อันนี้เราพิมพ์แรงไป ต้องเปลี่ยน ต้องแก้ แต่กลับกลายเป็นว่าเพื่อนๆหลายท่าน  
ที่เป็นสาวกฯ กลับมาทำทนายให้ไปสอบนักธรรมบ้างหละ ยกเอาคำสอนของยาย  
(ที่ไหนไม่รู้)มากล่าวอ้าง ล่าสุดก็ตัวคุณ De affodil นี่ไงครับ เริ่มแสดงอารมณ์ออกมา  
สติที่ควรจะมีเวลาถกกระทู้ มันหายไปไหนหมดครับ ใช้วิธีทำทนายกัน เพื่อ???  
ไม่มีใครแย้งว่าใครครับ มีประโยคไหนที่ผมยกตนข่มท่านว่ามีความรู้กว่าคนอื่น  
ตรงไหนที่ผมบอกว่าผมเก่ง ช่วยก็อปมาให้อ่านหน่อยเหอะ

ผมแค่ยืนยันความคิดของตัวเอง ว่าผมเห็นว่าสิ่งที่นายไชยบูลย์ทำ มันปาราชิก  
แล้วคนที่ปาราชิก ชาติจากความเป็นพระ มันจะเป็นเจ้าอาวาสได้อย่างไร มันเป็นได้แค่  
เจ้าสำนักหรือนายใหญ่อย่างที่ผมว่าเท่านั้นครับ

เรื่องโครงการเด็กตีวีสตาร์อะไรมัน ผมก็บอกมาหลายวีพลายแล้วว่า เป็นโครงการที่ดี แต่ต้องขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่เกิดจากสุจริต ไม่แอบแฝงการสร้างภาพลักษณ์ แล้วก็ต้องควบคุมการจัดงานให้ดี เรื่องแค่นี้ยังปล่อยให้เด็กตีกัน แล้วจะคิดทำงานใหญ่ให้สำเร็จได้อย่างไร

สุดท้ายจริงๆ เพราะผมคงไม่มาตอบกระทู้นี้อีกแล้วครับ สาเหตุคือหลายท่านเริ่มใช้อารมณ์ในการตอบกระทู้ เริ่มเสียดสีอย่างรุนแรง แต่....ไม่มีสาระ

คำถามที่ผมตั้งไว้ ยังไม่ได้คำตอบเหมือนเดิม เรื่องง่ายๆแค่ปาราชิก 4 ถึงกับโยนให้ไปถามมหาเถรสมาคม ฮ่าๆๆๆ คือผมเริ่มเข้ามาความไม่มีเหตุผลของหลายคนแล้วครับ พิจารณาแล้วว่า ถ้ายังโต้ตอบกับพวกท่านต่อไป ก็คงไม่ได้ประโยชน์อะไรขึ้นมาอีก

พิมพ์อยู่ก็ยังไม่เข้าครับ นายไชยบูลย์ ปาราชิกแล้วหรือไม่ ก็ยังคงเป็นข้อสงสัยของผมต่อไป ยังไม่มีผู้ใดให้คำตอบผมได้ตรงๆซักที มีแต่โยนไปโยนมา

อ้อ ผมจบแล้วกัน ทีเหลือ ก็ให้เป็นวิจารณ์ญาณของผู้ที่เข้ามาอ่านกระทู้นี้ จะตัดสินใจเอาว่าสิ่งที่ท่านเห็น ท่านรู้สึกอย่างไร ใครแฉ ใครไม่มีเหตุผล ใครเบี่ยงประเด็น ใครใช้อารมณ์ ใครพยายามเลี่ยงที่จะไม่ตอบในสิ่งที่เกิดความเสียหายกับสิ่งที่ตนนับถือ

ผมจบแล้วนะครับ ญาติธรรมทั้งหลาย...ขอให้เจริญในธรรมทุกท่านครับ

จากคุณ: @ ดอกหญ้า @

เขียนเมื่อ: 15 ธ.ค. 53 17:10:40

## ห้องหว่าก

เป็นกลุ่มความสนใจในทุกเรื่องเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ ภูมิปัญญา และเทคโนโลยี สมาชิกที่เข้ามาห้องนี้ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการค้นคว้า นำเสนอข้อมูล แลกเปลี่ยนความรู้ ซักถามและถกเถียงกันในประเด็นที่สงสัยหรือยังไม่มีข้อสรุป โดยภาพรวมของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งด้านข้อมูล แต่ในบางกรณีก็มีความขัดแย้งด้านอื่นๆ แฝงมาด้วย ดังเช่นตัวอย่างกระทู้ที่ 5

ตัวอย่างกระทู้ที่ 5

**ข่าวแหลละ: วิทยาศาสตร์ทางจิต [ที่ระลึกเนื่องจาก 30 ธันวาคม 2553 ไม่มีชื่อนามิ]**

ไหนๆวันนี้ก็ผ่านวันที่ 30 ธันวาคม 2553 ที่นักจิตกระยาสารทก่ามะลอลเขาทำนายกันว่าจะเกิดชื่อนามิขึ้นตามที่คาด ก็ขอเอาบทความนี้เป็นบทความปิดท้ายปีเสียเลย บทความนี้ เป็นการข่าวแหลละสิ่งที่กว้างอย่างเลอะเทอะ ของสารพัดสิ่งที่ผสมกันขึ้นมา เรียกว่าวิทยาศาสตร์ทางจิต อันดับแรก เรามาทำความเข้าใจนิยามของวิทยาศาสตร์ทางจิตที่ถูกสร้างขึ้นมาดีกว่า



จากคุณ : Darth Prin

เขียนเมื่อ : วันสิ้นปี 53 16:01:45

กระทู้นี้ถูกโพสต์ครั้งแรกเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2553 โดยผู้ใช้นามแฝง Darth Prin จำนวนความคิดเห็นทั้งหมดคือ 135 ความคิดเห็น ความคิดเห็นสุดท้ายสิ้นสุดลงเมื่อ 9 มกราคม 2554<sup>6</sup>

เนื้อหาของกระทู้นี้ครอบคลุมจากความคิดเห็นที่ 1 ถึง 10 เป็นการนำเสนอข้อมูลความแตกต่างระหว่างวิทยาศาสตร์ทางจิตกับวิทยาศาสตร์แท้ว่าเป็นการใช้ความเชื่อ การสรุปเกินหลักฐานและการเหมารวม รวมถึงการใช้ความกลัวเข้าข่ม เกิดการอ้างอิงเกินหลักฐาน ทำให้เกิดการหลงผิด งมงาย เช่น เหริยญควอนตัมรักษาโรค นิยามที่กล่าวมาข้างต้นเจ้าของกระทู้อธิบายว่าเป็น pseudo science แต่ไม่ใช่ non-well establish science ซึ่งมีความคาบเกี่ยวกับเรื่องของ

<sup>6</sup> <http://www.pantip.com/cafe/wahkor/topic/X10083326/X10083326.html>

ญาณวิเศษ หากย้อนกลับไปอ่านที่ข้อความแรกที่เจ้าของกระทู้ จะมีการสื่อถึงข่าวการทำนายขึ้นมา มีที่อ้างว่าจะเกิดทางภาคใต้ของไทยในช่วงสิ้นปี พ.ศ. 2553 แต่กลับไม่มีเหตุการณ์คลื่นยักษ์จริงดังข่าว

ในกระทู้นี้เป็นกระทู้วิทยาศาสตร์เนื้อหาบางส่วนมีการกล่าวถึงพุทธศาสนาด้วย ทำให้มีข้อความขัดแย้งที่ชัดเจนเกิดขึ้นระหว่างฝั่งความเชื่อกับฝั่งวิทยาศาสตร์ เกิดเป็นประเด็น A คือเรื่องในทางศาสนา (ฌาณ, การหยั่งรู้) ไม่สามารถอธิบายในทางวิทยาศาสตร์ได้ และประเด็น B คือการอ้างถึงดร.ก้องภพ อยู่เย็น และดร.สมิธ ธรรมสโรช โดยไม่มีการยกหลักฐานมายืนยันในกระทู้นี้เป็นการทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของนักวิชาการทั้งสองท่าน

และเนื่องจากมีการใช้คำที่ค่อนข้างรุนแรงในการตอบโต้ ทำให้ความขัดแย้งในกระทู้นี้เป็นความขัดแย้งที่เกินจริง บทสรุปของความขัดแย้งนี้จบลงที่การยุติการแสดงความคิดเห็นของฝ่ายศาสนาในช่วงกลางของกระทู้ จัดเป็นความขัดแย้งที่ไม่ยืดเยื้อต่างจากกระทู้ตัวอย่างอื่นๆ

## บทวิเคราะห์

### 1. การแสดงความคิดเห็น

#### ความคิดเห็นประเภทเสียตสี:

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 22

ไม่ต้องห่วงหรือไปเถียงกับตา Venture นะครับ ตา Venture นี้เป็นเกียรณศาสนาษาประจำบางที่ก็ถูก บางที่ก็ผิด แต่แก้มักตากลัวอ่านผิดๆเป็นประจำ ก็ปล่อยๆแกฟาดหัวฟาดหางไป กระทู้นี้จะได้สมบูรณ์

เหอๆ

จากคุณ : DARTH PRIN

เขียนเมื่อ : วันสิ้นปี 53 17:54:15

ความคิดเห็นที่ 49

เรียบเรียงใหม่ดีๆครับ ประเด็นตาสมิทธิ์ ตอบเคลียร์แล้วนะครับว่าเป็นอย่างไรมาอย่างไร

ของตาค้างภาพ ประเด็นอยู่ในหัวากอนี้ครับ แต่ทั้งกระทู้ทวงถามหลักๆก็หายไปแล้วเท่าที่หาได้ของตาค้างภาพหาได้คือเล่าจากรายการสร้อยครับ

<http://www.youtube.com/watch?v=f4jW4zm3y5A>

ปรากฏการณ์เรียงตัวที่ว่าเป็นการสรุปเกินครับ มันถูกจัดเป็นส่วนของวิทยาศาสตร์ทางจิต เพราะฝั่งวิทยาศาสตร์ทางจิตอ้าแขนรับเข้าไปเนื่องจากมันเป็นประเด็นที่ขัดแย้งกับวิทยาศาสตร์กระแสหลักครับ เข้าใจนะครับ ลองหาเว็บที่แปลว่าความจริง4ไทย ครับ

ไม่ทราบว่าเป็นกรณีแบบเดียวกับ Venture รีเปล่าครับ เห็นการเขียนมารยาทเหมือนร่างแยกเลยครับ

จากคุณ : Darth Prin

เขียนเมื่อ: วันสิ้นปี 53 23:06:53

#### ความคิดเห็นประเภททางสายกลาง:

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 80

ไม่รู้เกี่ยวกับหัวข้อหรือเปล่านะครับ ขอแชร์หน่อย

อะไรใช้ได้ก็ใช้ เจออะไรที่ดีกว่า ก็เปลี่ยน

อะไรที่ยังไม่รู้ ก็อย่าไปด่วนสรุปว่า มีหรือ ไม่มี

เรื่องบางเรื่องต้องยอมรับ ว่าวิทยาศาสตร์ปัจจุบันไปไม่ถึง สิ่งที่เป็นไปได้ คือ ศรัทธาของแต่ละบุคคลกันไป ถ้าศรัทธาแล้วชีวิตเราดีขึ้น ก็ไม่มีใครว่าอะไรได้

ถ้าชีวิตต้องรอให้เห็นด้วยตาไปซะทุกอย่างเรื่องผมว่ามันขาดอะไรบางอย่างนะ กว่าจะรอวิทยาศาสตร์พิสูจน์ได้หมด คงต้องตายกันอีกหลายรอบ ขนาดแค่ ประโยชน์หรือ โทษของไฟฟงเดียว ยังเถียงกันไม่จบไม่สิ้น ความรู้ทั้งจักรวาล มันมาก ก็เลือกเอาของที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตเป็นหลักก่อนก็พอ แล้วค่อยขยายไป

จะวิทยาศาสตร์จะศาสนา มันก็แค่คำ ที่ทำให้เราเห็นสังขรรวมรอบตัว แล้วเอามาใช้กับชีวิตนั้นสำคัญกว่า

ถ้าไม่โลก อยากรู้หรืออยากได้อะไรที่ พิศดาร ก็คงไม่ได้โดนใครเค้าหลอก

อ้อ ผมว่าวิทยาศาสตร์บางที่เค้าก็เอามาใช้ประโยชน์เกินจริงได้นะ อย่าง คาราบาวแดง บำรุงสมอง มันก็ไม่ต่างกัน จะวิทยาศาสตร์หรือไม่วิทยาศาสตร์ สุดท้ายสำคัญอยู่ที่เจตนา มันก็หยิบยกมาทำร้ายคน ทำร้ายสังคม หาประโยชน์เข้าตัวได้เหมือนกันหมด

แค่อ่าเอาสิ่งที่เราศรัทธา ไปทำร้ายชีวิตใครก็พอ แต่ถ้าเราเจตนาดี และคิดว่าจะทำให้ชีวิตเค้าดีขึ้นก็ไม่เสียหายอะไรที่เราจะแบ่งศรัทธานั้นให้กับคนอื่น คุณไม่เชื่อก็หลบให้ เค้าไป ส่วนคนที่เรียกกรองศรัทธา ก็อย่าเอาคำอ้างเกินจริง

จะวิทยาศาสตร์ทางจิต ไม่ทางจิต วิทย์แท้ วิทย์เทียม วิทย์ก้ามะลอก

สุดท้ายก็ เป็นแค่คำ สำคัญที่เจตนาต่างหาก

จากคุณ: Yaoharee

เขียนเมื่อ: 3 ม.ค. 54 04:33:32

**ความคิดเห็นประเภทอื่นๆ:**

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 79

สงสัยปีกระต่ายนี้จะมีมามาให้กินอีกหลายถ้วย อออิ

จากคุณ: workbench

เขียนเมื่อ: 2 ม.ค. 54 23:56:41

ความคิดเห็นที่ 113

เหอะๆๆ อ.ให้มานั่งวิจารณ์นิยาย

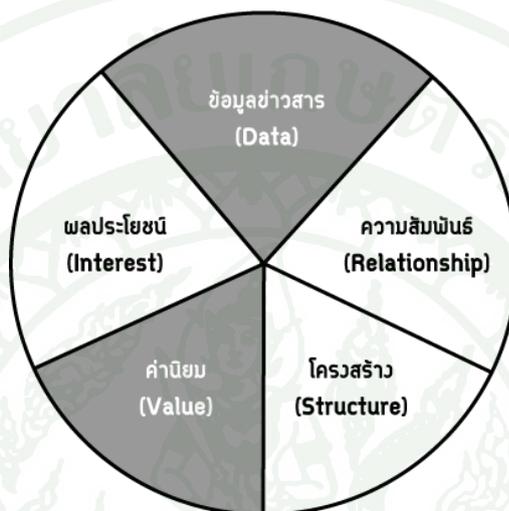
ได้ของ ตาแดน บรรวณ ด้วย ><!!!!

จากคุณ: นักเรียนหรือกรรมกร

เขียนเมื่อ: 4 ม.ค. 54 22:54:04

## 2. สาเหตุของความขัดแย้ง

ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งของกระทู้ตัวอย่างที่ 5 โดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งดังนี้



ภาพที่ 4.13 วงกลมความขัดแย้ง: แสดงความขัดแย้งที่ปรากฏในตัวอย่งกระทู้ที่ 5

เนื้อหาความขัดแย้งภายในตัวอย่างกระทู้ที่ 5 เกิดขึ้นจากสาเหตุดังนี้

1. **สาเหตุด้านข้อมูลข่าวสาร:** จากการสังเกตพบว่า สมาชิกหรือผู้ใช้ห้องหว่ากอมีฐานความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับวิธีการแสดงความคิดเห็นในเชิงตรรกะ มีความเป็นเหตุเป็นผล และมีคำอธิบาย ซึ่งผู้วิจัยเรียกว่า วัฒนธรรมนักวิทยาศาสตร์ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในตัวอย่งกระทู้ที่ 5 นั้นเป็นการตีความข้อมูลที่ต่างกัน ว่าด้วยความต่างระหว่าง non-science กับ pseudo science แต่เมื่อเจ้าของกระทู้ได้ทำการอธิบายขยายความแล้ว ความขัดแย้งทางด้านข้อมูลก็คลี่คลายลง แต่ก็ยังคงเหลือความขัดแย้งที่คาบเกี่ยวกับความเชื่อดังสาเหตุข้อต่อไป

2. **สาเหตุด้านค่านิยม:** ความเชื่อทางศาสนากับหลักการทางวิทยาศาสตร์มักกลายเป็นชนวนความขัดแย้งได้ง่าย เมื่อมีประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่อ้างถึงหรือหมายความใกล้เคียง และอาจทำให้ตีความได้ถึงศาสนาไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ค่านิยมที่ปรากฏในตัวอย่งกระทู้ที่ 5 สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อที่ว่าญาณวิสัย อภิญญาและปรากฏการณ์ทางจิตที่เกิดขึ้นจากการฝึกปฏิบัติตาม

แนวทงศนสนนนั้นไม่สามารถอธิบายได้ด้วยวิธีการทงวิทยาศาสตร์ ประเด็นนี้ขัดกับประโยคที่เจ้าของกระทู้ลือว่า ญวนพิเศษ นั้น ไม่นับเป็น pseudo science จนกว่าจะมีกรกล่าวอ้างหรือสรุปเกินหลักฐานที่ว่า วิทยาศาสตร์ยังไม่ถึง ซึ่งประเด็นนี้ทำให้ฝั่งศนสนไม่เห็นด้วย เป็นที่มาของความขัดแย้งระหว่างความเชื่อกับข้อมูลตามที่ปรากฏในกระทู้

**ปัจจัยภายใน:** การใช้ภาษาของตัวอย่างกระทู้ที่ 5 นั้นรุนแรงน้อยกว่าเมื่อเทียบกับตัวอย่างกระทู้อื่นๆ แต่ก็ยังปรากฏคำในเชิงตำหนิต่อว่า โดยเฉพาะคำว่า **เกรียน** ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกทงลบต่อผู้ที่ถูกพาดพิงถึงอย่างมาก

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 26

ซิดขวารอดูมามาเกรียนแฮคคาร์ต เอ๊ะ แต่มีมันกระทู้ตุนีหว่า

ไม่ๆ ไม่อ้าวววววว ตา Venture มีกระทู้ดราม่าของตัวเองแล้วก็

ไม่ต้องมาเผื่อแผ่เลย เราขอต่อต้านการก่อเกรียน เราไม่เอาคนใช้เหตุผลแบบ

Argumentum ad Hominem

เราไม่เอาการถกเถียงแบบ Debate for Debate ชิวๆ

<http://ดราม่า-addict.com/?p=23318>

จากคุณ: Darth Prin

เขียนเมื่อ: วันลันปี 53 18:47:01

**ปัจจัยภายนอก:** แม้จะไม่มีกรกล่าวถึงอย่างชัดเจน แต่หากพิจารณาเนื้อหาแล้วจะพบว่า ทั้งเจ้าของกระทู้และผู้แสดงความคิดเห็นส่วนหนึ่งได้มีการอ้างถึงข่าวจากฟอร์เวิร์ดเมลและสื่อหลักอย่างหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ กรณีที่มีนักวิชาการชื่อดังทำนายการเกิดลันนมิในประเทศไทยในช่วงวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2553 แต่ปรากฏว่าไม่มีภัยธรรมชาติดังกล่าวเกิดขึ้น<sup>7</sup> การพยากรณ์เกินความเป็นจริงด้วยการใช้เหตุผลทงวิทยาศาสตร์นี้เอง จึงเป็นที่มาของการนำมาแตก

<sup>7</sup> <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/life/20101108/361594/กรมอุตุฯ-เตือนอย่าเชื่อข่าวลือลันนมิ.html>

ประเด็นหรือก็คือ การซ้ำแหละวิทยาศาสตร์ทางจิต ตามชื่อกระทู้ และทำให้เห็นว่า อิทธิพลของสื่อมีผลต่อความสนใจจนนำไปต่อยอดเป็นประเด็นในการนำเสนอและวิเคราะห์ รวมถึงการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง ดังที่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในห้องห้วากอ เช่น กรณี GT200 เป็นต้น

### 3. พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง

ตารางที่ 4.7 ตารางพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งตัวอย่างกระทู้ที่ 5

การแข่งขันหรือวิธีของฉัน (Competing or My Way)	การหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way)	การประนีประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way)	การยอมตามหรือแล้วแต่ผู้ใหญ่ (Accommodating or Your Way)	การร่วมมือกันหรือวิธีการของเรา (Collaborating or Our Way)
✓	✓	✓		

มีพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งในตัวอย่างกระทู้ที่ 5 ค่อนข้างหลากหลาย พฤติกรรมแรกคือ การแข่งขันหรือวิธีของฉัน (Competing or My Way) จากการตอบโต้กันระหว่างฝ่ายวิทยาศาสตร์กับฝ่ายศาสนา โดยที่มีฝ่ายหนึ่งพยายามจะแยกความต่างและอีกฝ่ายต้องการรวมความเหมือน ตามมุมมองที่ตนคิดว่าถูกต้องสมควร

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 60

ไม่ว่าจะอธิบายคำว่างมงายกี่ครั้ง พวกคั้งศาสนาก็จะนำใ้แนวคิดวิทยาศาสตร์แบบเปี่ยมอคติเป็นร่ำไป เขาเป็นว่าใครเข้ามาอ่านก็ดูวิธีการใช้ตรรกะของพวกที่เข้ามาแจ่มๆแล้วพิจารณาเอาเองก็แล้วกัน

เกี่ยวกับสิ่งที่เป็นจริง

สิ่งที่เรียกว่าประสบการณ์ตรง เป็นตัวแทนของข้อมูลข้อเท็จจริง แต่ประสบการณ์ตรงก็อาจไม่ได้เกิดขึ้นจริงเสมอไป การรับฟังเฉพาะประสบการณ์ตัวเองมีโอกาสหลุดไปสู่สภาพ Delusion ได้โดยง่าย โดยเฉพาะเมื่อความทรงจำของเราเอง อาจเป็นสิ่งที่ถูกใส่ขึ้นมา หรือกระตุ้นให้เกิดได้

มีคลิป Youtube ที่ ไข่ละหนอ ทิ้งไว้ให้ในบทความ {Neurotheology} ... เรื่องของสมอง และเทวดา ..

หวังว่าคงพอกระตุ้นให้รู้ตัวขึ้นบ้างว่า ทำไมญาณวิสัย จึงไม่อาจนำใช้เป็นหลักฐานทาง วิทยาศาสตร์ได้

จากคุณ : Darth Prin

เขียนเมื่อ: วันปีใหม่ 54 12:49:31

**พฤติกรรมหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way)** เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ พบได้ในตัวอย่างกระทู้ที่ 5 จากตัวอย่างคือ กลุ่มผู้ใช้ที่แสดงความคิดเห็นด้านศาสนาถูกดำเนินว่า เกรียน จึงแสดงความคิดเห็นในลักษณะยุติการตอบโต้ใดๆ ต่อจากนี้ไป

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 52

ไข่...ตายหละ เหมือนมีใครตบหน้าผมแรงๆ (เกรียน) ผมไม่ใช่คนอายุน้อยๆแล้วครับ คงไม่เกรียน หรือ มีหลาย ลี้อคิน เล่นแบบเด็กๆ

มีลี้อคินเดี่ยวนี้หละครับ ว่างจริงถึงเข้ามา ก็ไม่ได้เปิดทุกกระทู้ เพียงแต่เห็นกระทู้คุณ Darth Prin น่าสนใจแค่นั้นเอง เขาเป็นว่า ผมขอโทษละกัน ถ้าคำพูดผม ทำให้คุณชุ่นเคือง เพียงแต่ ผมแค่ไม่อยากเห็นใคร เขาใครมาติสเครดิต โดยไม่สอบถามก่อนเท่านั้น

แต่เขาเป็นว่าผมไม่ตามต่อละกัน ผมไม่เข้ามาตอบแล้วนะครับ รอดติดตามข้อมูลอย่าง เดียวละกัน เราไม่เคยเห็นหน้ากัน หรือ รู้จักกันเลย เพราะฉนั้น คุณ Darth Prin อย่าเอามาเป็น อารมณ์เลยนะครับ สวัสดีปีใหม่ ล่วงหน้ากันทุกๆคนนะครับ

ปล.คุณ Darth Prin ผมไม่ใช่พุทธครับ แต่คุณ Venture น่าจะพุทธ นะ

แก้ไขเมื่อ 31 ธ.ค. 53 23:35:24

จากคุณ : perune

เขียนเมื่อ: วันสิ้นปี 53 23:19:43

และอีกหนึ่งพฤติกรรมที่พบได้ก็คือ การประนีประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way) มีหลายความคิดเห็นได้สรุปเอาความสำคัญของทั้งฝ่ายวิทยาศาสตร์และฝ่ายศาสนา เพื่อให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจทั้งสองด้านควบคู่กันไป

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่ 132

ผมเห็นด้วยกับเจ้าของกระทู้นะโดยเฉพาะเรื่องการออกมาแสดงความคิดเห็นของนักวิทยาศาสตร์ไทย กระทู้นี้ก็สื่อความหมายในตัวมันเองได้ชัดเจนอยู่แล้วไม่เห็นต้องมีข้อขัดแย้งอะไร

เรื่องกระบวนการความคิดของมนุษย์ที่แตกแขนงออกไปเป็นศาสตร์ต่างๆนั้นเป็นการแสดงออกของภูมิปัญญาของมนุษย์ทุกวิถีทางที่จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในสิ่งต่างๆที่การสัมผัสของมนุษย์จะรับรู้ได้โดยมีพลังขับเคลื่อนความอยากรู้อยากเห็นอยู่เบื้องหลัง โคนมีกระบวนการที่เป็นเหตุและผลมารองรับกระบวนการพิสูจน์ข้อเท็จจริง

แต่ถึงแม้ผมจะชื่นชอบวิทยาศาสตร์และตั้งใจจะเป็นนักวิทยาศาสตร์ แต่สิ่งหนึ่งที่ทำให้ผมหันมาทบทวนตัวเองและสนใจเรื่องชีวิตของตัวเองมากขึ้นก็เพราะคำว่าวิชา แล้วอะไรเรียกว่าวิชา

ตอนนี้ผมเข้าใจมากขึ้นวิทยาศาสตร์ยังเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ ขณะเดียวกัน การเรียนรู้ทางจิตวิญญาณก็มีคุณค่าและจำเป็นหากเราต้องการให้ชีวิตนี้บรรลุในวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้และมีชีวิตที่สมบูรณ์

จากคุณ: สายลมแสงแดด

เขียนเมื่อ: 8 ม.ค. 54 09:31:25

## แนวทางการจัดการความขัดแย้ง

### แนวทางการจัดการของผู้ให้บริการ

ผู้วิจัยศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้ให้บริการเว็บไซต์ pantip.com จาก 2 ส่วน คือ เนื้อหาที่ปรากฏบนเว็บไซต์และบทสัมภาษณ์ของทีมงาน เพื่ออธิบายรายละเอียดให้ครอบคลุมในหลากหลายมิติ

ชุมชนออนไลน์เป็นชุมชนที่มีผู้คนหลากหลายที่มา แต่ละคนย่อมมีความคิด ความเชื่อ และการใช้ชีวิตแตกต่างกันไป และการที่จะให้ผู้คนเหล่านั้นอยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุขย่อมต้องมีข้อกำหนดหรือกฎกติกา มารยาท (codes of conduct) เพื่อระบุถึงสิ่งที่สมาชิกพึงกระทำและไม่พึงกระทำ เช่นเดียวกับชุมชนออฟไลน์ เช่นเดียวกับชุมชนออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com ข้อกำหนดต่างๆ ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้จัดการชุมชน สร้างระเบียบแบบแผน รวมถึงป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น ทั้งระหว่างผู้ใช้กับผู้ช่วยด้วยกัน และผู้ใช้กับสังคมภายนอก<sup>8</sup>

คุณสมชาย แซ่อึ้ง ผู้ช่วยผู้บริหารเว็บไซต์ pantip.com ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการวางกรอบกติกาต่างๆ ภายในเว็บไซต์ว่า กฎกติกาที่กำหนดลงไปนั้นเป็นกติกามารยาทเช่นเดียวกับสังคมปกติ โดยยึดหลักกฎหมายเป็นพื้นฐาน และเน้นถึงการตระหนักในความรับผิดชอบต่อการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกเป็นสำคัญ แต่ไม่ใช่ว่าสมาชิกทุกคนจะพอใจกับกติกาที่ทางเว็บไซต์ตั้งไว้ เนื่องจากสมาชิกคนนั้นหรือกลุ่มนั้นเห็นว่าเป็นสิ่งไม่สมควรหรือต้องเพิ่มเติม ซึ่งเป็นเรื่องของมุมมองของแต่ละคน ทีมงานได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่เห็นด้วยหรืออยากให้ปรับเปลี่ยน ไม่ว่าจะ เป็นกฎ กติกา หรือฟังก์ชันการใช้งานต่างๆ ได้เข้ามาตั้งกระทู้เพื่อขอความเห็นสนับสนุน หากมีสมาชิกที่เห็นด้วยเป็นจำนวนพอสมควรทางทีมงานจะนำสิ่งที่เรื่งร่อนนั้นไปพิจารณา การมีส่วนร่วมในการแก้ไขเช่นนี้ คุณสมชายมองว่าเป็นการใช้เสียงส่วนใหญ่ตามระบอบประชาธิปไตย

แต่การสร้างกรอบกติกาเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอกับการควบคุมดูแลสมาชิกระดับ แลและจำนวนกระทู้ในแต่ละวัน จึงมีกลุ่มอาสาสมัครซึ่งคัดเลือกมาจากสมาชิกที่ใช้งานกระดานข่าวเป็นประจำมาช่วยในการดูแลเนื้อหาภายในกระดานข่าว แต่อย่างไรก็ตามทั้งทีมงานและ

<sup>8</sup> ดูรายละเอียดที่ภาคผนวก ข

อาสาสมัครกลุ่มดังกล่าวไม่สามารถดูแลครอบคลุมได้ทุกกระทู้ ทางเว็บไซต์ pantip.com จึงมีการเพิ่มโปรแกรมคัดกรองคำเพื่อช่วยในการตัดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดมาจากการใช้คำหยาบคาย คำที่ไม่เหมาะสม หรือหมิ่นเหม่ต่อกติกาของเว็บไซต์รวมถึงข้อกฎหมาย คุณสมชายยกตัวอย่างกรณีห้องสินธร ที่มีการตั้งไม่ให้ใช้คำว่า ‘หลังไมค์’ ในห้องนี้ เนื่องจากเคยเกิดกรณีที่มีสมาชิกใช้ฟังก์ชันหลังไมค์ในการหาผลประโยชน์เชิงธุรกิจ ซึ่งขัดต่อกฎของเว็บไซต์ อย่างไรก็ตาม ยังมีการใช้คำเลียด ใช้คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษ หรือวิธีอื่นๆ ในการแสดงความหมายในเชิงหยาบคาย เช่น ku, ไข่ here, ฟาย เป็นต้น

อีกหนึ่งแนวทางที่ทีมงานเว็บไซต์ pantip.com ใช้ในการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากกติกาข้างต้น คือการสร้างระบบที่ให้สมาชิกดูแลกันเอง โดยมีระบบไฟเขียว-ไฟแดง เพื่อให้สมาชิกได้ทำการเสนอให้ทีมงานลบหรือคัดค้านการลบข้อความหรือกระทู้ ซึ่งระบบการจัดการนี้เป็นส่วนหนึ่งในการให้สิทธิแก่สมาชิกในการจัดการความขัดแย้งในขั้นต้น ก่อนที่ทีมงานจะเข้าไปจัดการตามกรอบกติกาที่กำหนด

การให้สมาชิกดูแลกันเอง และพูดคุยแก้ปัญหาระหว่างกันเองก่อน โดยที่ให้แต่ละฝ่ายตั้งเตือนเพื่อนหรือกลุ่มสนับสนุนของตนให้หยุดการตอบโต้เพื่อกันปัญหาลุกลาม จากนั้นทีมงานจะพิจารณาไปตามกรณีว่าสมควรลบกระทู้ต้นเหตุหรือไม่ ซึ่งบทบาทในการจัดการความขัดแย้งในมุมมองของคุณสมชาย แซ่ซึ้งนั้นไม่ใช่บทบาทของผู้จัดการชุมชน แต่เป็นบทบาทผู้ดูแลความเรียบร้อยและความสะดวกของชุมชนออนไลน์มากกว่า

นอกจากนี้ ยังมีทีมกฎหมายไว้รองรับในกรณีที่เกิดการฟ้องร้อง ซึ่งเกิดจากการที่มีสมาชิกโพสต์ข้อความแสดงความคิดเห็นต่อกลุ่มคนหรือนิติบุคคลที่เห็นว่าไม่ถูกต้องในมุมมองของสมาชิกคนนั้นๆ โดยที่ไม่อาจพิสูจน์ได้ว่าเป็นความจริงหรือไม่ และเคยมีการร้องเรียนจากคู่กรณีว่าข้อความที่ปรากฏนั้นเป็นการใส่ความ ทีมงานและทีมกฎหมายจึงใช้การจัดการในลักษณะของการตรวจสอบเนื้อหาและเป็นตัวกลางในการให้แต่ละฝ่ายได้มาชี้แจง

ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ หากเกิดข้อพิพาทย่อมมีความเกี่ยวข้องในด้านกฎหมาย ทีมงานเว็บไซต์ pantip.com จะอยู่ในฐานะพยานและประสานงานในด้านข้อมูลและหลักฐาน ซึ่งคุณสมชายยืนยันว่า จะพยายามเป็นตัวกลางประสานงานคู่กรณีให้ถึงที่สุดก่อน เพื่อให้ความขัดแย้ง

จบลงอยู่แค่ภายในเว็บไซต์เท่านั้น สำหรับแนวทางการจัดการในอนาคตจะต้องพิจารณาไปตามแต่กรณี โดยมีการยืนยันว่าทีมงานจะไม่มีกรณีที่ผูกมัดไม่ว่าฝ่ายใด และหากจำเป็นต้องลงโทษคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะต้องได้รับบทลงโทษอย่างเท่าเทียมกัน

### แนวทางกระบวนการยุติธรรม

สังคมเสมือนในปัจจุบันนี้หากไม่นับถึงบริบทของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ก็แทบไม่ต่างจากสังคมออฟไลน์หรือสังคมปกติ มีการปฏิสัมพันธ์ มีความขัดแย้ง มีการวางกรอบกติกาเพื่อจัดการชุมชนให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นปกติสุข ประเด็นความขัดแย้งส่วนใหญ่มักมีการจัดการภายใต้กระบวนการทางสังคมหรือก็คือชุมชนออนไลน์นั้นๆ รวมถึงกติกาที่ผู้ให้บริการได้วางไว้ แต่ก็มีเหตุการณ์ที่ความขัดแย้งได้ขยายตัวลุกลามออกไปจนกลายเป็นข้อพิพาท ซึ่งในเว็บไซต์ pantip.com พบกรณีของคดีหมิ่นประมาทซึ่งได้มีการดำเนินการในชั้นศาลดังเช่นกรณีตัวอย่าง

กระทู้หมายเลข D8866932 คือที่มาของคดีหมิ่นประมาทที่ผู้วิจัยยกมาเป็นกรณีตัวอย่างในหัวข้อนี้ ซึ่งเป็นคดีที่สมาชิกพันทิปจับตามองมากที่สุดอีกคดีหนึ่ง เกิดขึ้นในห้องกันครัวซึ่งเป็นพื้นที่ความสนใจเกี่ยวกับอาหาร ซึ่งมีทั้งการแนะนำหรือวิจารณ์ร้านอาหาร และการสอนทำอาหาร ผู้ใช้นามแฝง SchwedaKong ได้โพสต์การ์ตูนที่มีเนื้อหาล้อเลียนสมาชิกห้องกันครัวในเรื่องการไปรับประทานอาหารบุฟเฟต์ที่โรงแรม ซึ่งหลังจากโพสต์ภาพการ์ตูนดังกล่าวในกระทู้หมายเลข D8866932 เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2553 ทางทีมงานได้ลบกระทู้นี้ออก ส่วนผู้ใช้นามแฝง SchwedaKong ถูกยื่นฟ้องจากผู้ใช้นามแฝง Do Is On The Way ด้วยความผิดฐานหมิ่นประมาทโดยการใส่ความผู้ใช้นามแฝง Do Is On The Way ด้วยการกล่าวข้อความเท็จและภาพวาดอันเป็นเท็จต่อสาธารณชนทั่วไปผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยประการที่ทำให้ผู้ใช้นามแฝง Do Is On The Way เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง

ผลจากการตัดสินคดีที่เขียนผ่านข้อความของนายจำเลย (SchwedaKong) ซึ่งปรากฏบนเว็บไซต์ drama-addict.com ทำให้ทราบว่า ศาลสั่งพิพากษายกฟ้องคดีนี้เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2554 โดยให้เหตุผลว่าผู้ใช้นามแฝง Do Is On The Way ไม่สามารถนำสืบแสดงได้ว่า ตัวการ์ตูนดังกล่าวตามฟ้องนั้น หมายถึงตัวผู้ใช้นามแฝง Do Is On The Way เอง

ข้อพิพาทดังกล่าว เกี่ยวข้องกับประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 328 ว่าด้วยความผิดฐานหมิ่นประมาทซึ่งกระทำโดยการโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพระบายสี ภาพยนตร์ ภาพหรือตัวอักษรที่ทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดๆ แผ่นเสียง หรือสิ่งบันทึกเสียงบันทึกภาพ หรือบันทึกอักษรกระทำโดยการกระจายเสียง หรือการกระจายภาพ หรือโดยกระทำการป่าวประกาศด้วยวิธีอื่น ซึ่งในที่นี้เป็นการกระทำการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีบทลงโทษกำหนดไว้ว่า ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีและปรับไม่เกินสองแสนบาท แต่เนื่องจากศาลมีคำสั่งยกฟ้อง คดีดังกล่าวจึงสิ้นสุดลง

กรณีตัวอย่างข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการใช้กระบวนการยุติธรรมในการจัดการข้อพิพาท ยังมีคดีความอีกมากมายที่เกิดจากสาเหตุต่างกัน ทั้งการแอบอ้าง กล่าวหา ข้อโกง โดยที่ข้อพิพาทส่วนใหญ่ที่เกิดในเว็บไซต์ pantip.com มักเกี่ยวข้องกับประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 328 และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423 รวมถึงพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 14 15 และ 16

### แนวทางของผู้ใช้บริการ

สมาชิกผู้ใช้แต่ละคนสามารถเป็นได้ทั้งผู้ก่อความขัดแย้ง ผู้ยุติความขัดแย้ง รวมถึงผู้สังเกตการณ์ความขัดแย้ง แต่ละคนล้วนมีมุมมองต่อแนวทางการจัดการความขัดแย้งในกระดานข่าวออนไลน์คล้ายคลึงกัน กลุ่มหนึ่งให้ความเห็นว่า การเพิกเฉยไม่สนใจต่อความขัดแย้งนั้นๆ เพื่อให้เรื่องเงียบหายไปเองเป็นแนวทางที่เกิดขึ้นบ่อยในมุมมองของตน

หยุดตอบคอมเมนต์ หยุดตั้งกระทู้ เรื่องก็จบ

(jeroy (นามแฝง), สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2553)

ส่วนใหญ่ก็เฟดเบื่อกันไปเอง หรือความจริงที่กำลังเถียงกันอยู่คลี่คลาย

(aydeZ (นามแฝง), สัมภาษณ์, 3 มกราคม 2554)

พวกที่บอกว่าตามมาจากเว็บดราม่า หรือโพลบอกว่าจะวิวก็ขึ้นเว็บดราม่าหรือคนในกระทู้ก็จะระแวงระวังมากขึ้น ส่วนในกรณีถ้าเป็นสมาชิกใกล้เคียงกันเองก็จะมี การไล่เกลียดด้วย

ความเห็นที่เป็นกลาง หรือพูดให้ทั้งสองฝ่ายอารมณ์เย็นลง แบบนี้มันก็มีนะครับแต่ผมไม่ค่อยเห็น มีแต่จะไปรุมไปซ้ำ คนที่พูดเป็นกลางกับทุกฝ่าย แต่ก็ยังไม่วายจะโดนด่าเหมือนกันนะ แต่จริงๆ แล้วพอขัดแย้งกันสักพักก็เงียบหายไป หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหายไปเรื่องก็จบ

(จำพิชิต ขจัดพาลชน (นามแฝง), สัมภาษณ์, 31 ธันวาคม 2553)

ส่วนสมาชิกอีกกลุ่มหนึ่งมองว่า การจัดการของคู่ขัดแย้งเอง หรือการมีตัวกลางซึ่งแสดงบทบาทของผู้จัดการความขัดแย้งก็เป็นแนวทางที่พบในกระดานข่าว pantip.com

โดยมากเรื่องจะจบไวถ้าเจ้าของกระทู้ออกมาพูดว่าให้เบาใจ หรือทำให้สถานการณ์ไม่ตึงเครียด หากไม่ได้ผล ก็พวกที่ตอบกระทู้นั้นแหละ พวกที่อยู่มานาน มีคนนับถือ อะไรทำนองนั้น

(ไม่เปิดเผยชื่อ, สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

ถ้าคู่กรณีในกระทู้นั้นๆ ออกมาเคลียร์กันได้ด้วยดี คนอื่นก็จะเลิกสนใจไปเอง

(reraith (นามแฝง), สัมภาษณ์, 3 มกราคม 2554)

จากการสัมภาษณ์พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการกระดานข่าวออนไลน์ pantip.com มีมุมมองต่อแนวทางการจัดการความขัดแย้งระหว่างสมาชิกด้วยตนเองในลักษณะของการเพิกเฉยต่อความขัดแย้ง โดยการไม่ตอบโต้หรือยุติการกระทำใดๆ ต่อกระทู้ขัดแย้ง และปล่อยให้เวลายุติความขัดแย้งโดยไม่สนใจผลลัพธ์หรือหาข้อสรุปของประเด็นนั้นๆ แต่ถ้าหากมีการพิสูจน์ความจริงในเรื่องที่กำลังถกเถียงกันอยู่และได้คำตอบในเรื่องนั้นๆ ความขัดแย้งก็จะยุติไปเอง ส่วนสมาชิกผู้ใช้อีกกลุ่มหนึ่งมองว่า การที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งซึ่งก็คือคู่กรณี หรือเจ้าของกระทู้แสดงบทบาทในการจัดการความขัดแย้ง จะทำให้สถานการณ์ผ่อนคลายลง และทำให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะเอ่ยถึงการยอมรับผิดและการขอโทษ ซึ่งเป็นกรกระทำที่ถูกต้องหวังว่าจะช่วยจัดการความขัดแย้งได้ดีที่สุด

## สรุป

จากตัวอย่างกระทู้จำนวน 5 กระทู้ จากพื้นที่วิจัยห้องเฉลิมไทย ห้องศาสนา และห้องหว่านของกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com สามารถสรุปได้ดังนี้

### รูปแบบการแสดงความคิดเห็น

ในการแสดงออกทางความคิดผ่านกระดานข่าวออนไลน์ มีทั้งเห็นด้วย เห็นแย้ง และไม่เห็นเป็นอย่างไรอย่างหนึ่ง และความคิดเห็นทั้ง 3 แบบนี้สามารถก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ทั้งนั้น ผู้วิจัยจึงทำการเรียบเรียงความคิดเห็นออกมาในงานวิจัยนี้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความคิดเห็นประเภทเสียดสี: สะท้อนการแสดงออกถึงความขัดแย้ง ผู้วิจัยพบลักษณะของการใช้คำหรือข้อความที่ให้ความรู้สึกในทางลบ คำเสียดสี ประชดประชัน ตำหนิ และล้อเลียนในทุกกระทู้ตัวอย่าง
2. ความคิดเห็นประเภททางสายกลาง: สะท้อนพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง ผู้วิจัยพบว่า ไม่เพียงแต่การตอบโต้เชิงคล้อยตามและปฏิบัติกันเท่านั้น ยังมีการแสดงความคิดเห็นประเภททางสายกลาง ซึ่งแสดงบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง แต่มีวิธีแสดงออกต่างกันไป เช่น การประนีประนอม การชี้ให้เห็นทั้งข้อดีหรือข้อเสียของคู่ขัดแย้ง และการหาทางออกให้กับความขัดแย้ง
3. ความคิดเห็นประเภทอื่นๆ: สะท้อนมุมมองส่วนหนึ่งของผู้ที่ติดตามความขัดแย้ง หรือผู้ที่เข้ามา มุง มีทั้งการแสดงตัวเพื่อให้คนอื่นรู้ว่าได้เข้ามาอ่านกระทู้ แสดงความรู้สึกต่อเนื้อหาหรือการแสดงความคิดเห็นของคนอื่นๆ

รูปแบบของการแสดงความคิดเห็นทั้ง 3 รูปแบบนั้น สะท้อนถึงความหลากหลายและการมีเสรีในการแสดงความคิดโดยไม่ปิดกั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องพื้นที่สาธารณะของ Habermas ว่าเป็นพื้นที่ของชีวิตสังคมที่เปิดกว้างให้แก่ทุกคน เพื่อเข้ามาร่วมกันสร้าง “ความคิดเห็นสาธารณะ” ลักษณะเด่นของพื้นที่สาธารณะ คือการสนทนา อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมเกิดขึ้นโดยไม่มีการบังคับข่มขู่ สมาชิกทุกคนมีสถานะเท่าเทียม

กัน ซึ่ง Cushman และ Cahn (1985, อ้างใน กิตติ กันภัย, 2547) สรุปว่า มีลักษณะเป็นแนวระนาบ (Horizontal link) ที่ทุกคนมีโอกาสสูงเท่าเทียมในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศซึ่งกันและกัน บริบทของการเป็นพื้นที่สาธารณะทำให้สมาชิกมีอิสระที่จะเห็นชอบ ได้แย้ง หรือเพียงแค่แสดงตัวว่ามาUNGเท่านั้นก็ยอมได้ ภายใต้กรอบของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ที่ปกป้องตัวตนในโลกปกติของสมาชิกแต่ละคนไว้

แต่การแสดงความคิดเห็นหลากหลายรูปแบบโดยเสรีนั้นมีผลกระทบอย่างไร คำตอบที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ซึ่งทำให้ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นมีผลต่อการเกิดความขัดแย้งและทำให้ความขัดแย้งลุกลามบานปลาย ว่าเกิดจากการใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล การไม่จับประเด็น บางความเห็นก็งัดใจยุ่งให้เกิดความขัดแย้งด้วยความคึกคะนอง หรือการไม่ยอมรับผิดและพยายามเบี่ยงประเด็น นอกจากนี้ บริบทของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ที่ทำให้ผู้ใช้ไม่เห็นองค์ประกอบทางกายภาพ เช่น น้ำเสียงหรือท่าทาง กอปรกับการตีความที่ต่างกัน ทำให้ความขัดแย้งเกิดขึ้น ดังเช่นตัวอย่างบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

ประเภทที่ประชด แดกดัน แย้งแบบสุดโต่งโดยไม่พิจารณาเนื้อหา กับพวกที่สักแต่อ่านสักแต่คอมเมนต์ จริงๆ ยังมีอีกเยอะ

(taziin (นามแฝง), สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2553)

การเชื่อมั่นในแนวคิดของตนล้านเปอร์เซ็นต์ ทั้งที่มันไร้ตรรกะสิ้นดี / การด่าตามน้ำ รุมประชาทัณฑ์ (ดูกรณีแพรวา เป็นต้น)

(merveillesxx (นามแฝง), สัมภาษณ์, 3 มกราคม 2554)

การที่มีคนที่ไม่รู้ประเด็น ไม่ได้ตามเรื่องราว และพวกไม่รู้ไม่จริง เข้ามาร่วมสูมกองเพลิง พวกนี้มักจะมาจับปลายประเด็น สนแค่พวกของกู กูไม่ยอม ยอมไม่ได้ อารมณ์เหนือความคิดและเหตุผล

(ไม่เปิดเผยชื่อ, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2553)

ทำทนาย, ไม่ยอมรับผิด, แถ

(นามแฝง Mining74, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2553)

มันเกิดขึ้นจากการตีความตัวอักษร ซึ่งตีความได้หลายอย่าง เพราะตัวอักษรไม่มีโทน เราไม่สามารถจับอารมณ์ผู้พูดได้เหมือนกับการสื่อสารซึ่งหน้า ไม่รู้ว่าเขาอยู่ในอารมณ์ไหน โทนของรูปแบบประโยคเป็นไปในลักษณะไหน จะเป็นหยอกเย้า จิกกัด หรือนินทา ถ้าเป็นการพูดคุยกันต่อหน้าเราจะจับอารมณ์ผู้พูดได้ แต่ตัวหนังสือมันไม่ใช่อย่างนั้น ดังนั้นการตีความผิดเป็นไปได้อย่างสูง ทำให้เกิดความขัดแย้งตรงนี้ และแยตรงที่ข้อความที่พิมพ์ออกมาแล้วมันคงอยู่ และโอกาสแพร่กระจายสูง คุณไม่สามารถรู้ได้เลยว่าหนึ่งข้อความที่คุณโพสต์อาจมีคนเห็นเป็นหลักร้อย หักหมื่น หลักแสน หรืออาจจะไม่มีคนเลยก็ได้ อัตราการแพร่กระจายมันรวดเร็วและรุนแรงกว่ามาก

(สมชาย แซ่ฮึง, สัมภาษณ์, 6 มกราคม พ.ศ.2554)

รูปแบบการแสดงความคิดเห็นที่สรุปจากตัวอย่างกระทู้รวมถึงบทสัมภาษณ์ สะท้อนให้เห็นบริบทของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจน กล่าวคือ อาศัยเพียงการพิมพ์ตัวอักษรสื่อสารระหว่างคู่สนทนา ทำให้ไม่มีโอกาสในการแสดง อวัจนภาษา (Nonverbal Cue) ทำให้ผู้สื่อสารหมดโอกาสที่จะแสดงออกทางสีหน้าและมองเห็นท่าทางอื่นๆ ของคู่สื่อสาร หมดโอกาสที่จะเข้าใจความหมายในสังคมที่แฝงมาในน้ำเสียงและบุคลิกท่าทาง ซึ่งการสื่อสารทางอวัจนภาษาตามความเห็นของ วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) นั้น มีความสำคัญว่า ภาษาและท่าทางมีผลกระทบต่อผู้ฟังถึง 50% นั้นหมายถึงมนุษย์ประเมินภาษาท่าทางที่แสดงออกว่ามีความสำคัญยิ่งกว่าคำพูด เมื่อมีบริบทที่ลดความรู้สึกทางประสาทสัมผัสต่างๆ เหล่านี้เกิดขึ้น ช่องทางเดียวในการสื่อสารคือตัวอักษร ซึ่งอาจทำให้ผู้รับสารตีความคลาดเคลื่อนกับความตั้งใจของผู้สื่อได้ จากบริบทดังกล่าว Gulino (1982) ให้คำอธิบายไว้ว่า คอมพิวเตอร์มีศักยภาพล้นเหลือที่จะลดทอนความเป็นมนุษย์ (dehumanization) ของคนในสังคมลงไป รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ผ่านบริบทการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ลดโอกาสในการตีความผ่านองค์ประกอบอื่นๆ ในการสื่อสาร ทั้งน้ำเสียง สีหน้าหรืออากัปกริยาต่างๆ ในส่วนนี้ กิตติกันภัย (2543) มองว่า ปฏิสัมพันธ์ในบริบทคอมพิวเตอร์กำลังเข้ามาแทนที่รูปแบบการสื่อสารดั้งเดิมที่มีเอกลักษณ์และมีความเป็นมนุษย์

### สาเหตุของความขัดแย้ง

วงกลมความขัดแย้งสามารถจำแนกสาเหตุหลักของความขัดแย้ง จากพื้นที่วิจัยพบข้อสรุปดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 4.8 ตารางสรุปสาเหตุความขัดแย้งจากพื้นที่วิจัย

พื้นที่วิจัย	สาเหตุความขัดแย้ง
ห้องเฉลิมไทย	
ตัวอย่างกระทู้ที่ 1	ความขัดแย้งด้านข้อมูลและค่านิยม
ตัวอย่างกระทู้ที่ 2	ความขัดแย้งด้านข้อมูลและค่านิยม
ห้องศาสนา	
ตัวอย่างกระทู้ที่ 3	ความขัดแย้งด้านค่านิยม
ตัวอย่างกระทู้ที่ 4	ความขัดแย้งด้านค่านิยม
ห้องหว่ากอ	
ตัวอย่างกระทู้ที่ 5	ความขัดแย้งด้านข้อมูลและค่านิยม

จากตารางข้างต้น พบว่าค่านิยมเป็นสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทุกตัวอย่างกระทู้ ทุกกลุ่มความสนใจไม่เว้นแม้แต่ห้องหว่ากอที่เน้นความเป็นเหตุเป็นผลและการถกเถียงเรื่องข้อมูล ซึ่งความเชื่อค่านิยมจัดเป็นประเด็นความขัดแย้งที่แก้ไขยาก ซึ่ง Moore (2003, อ้างถึงใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2547) ว่ามีเหตุผลอยู่ 3 ประการที่เกี่ยวข้องกันคือ

- 1 เนื่องจากเป็นการท้าทายอัตลักษณ์ของบุคคลหรือกลุ่มคน
- 2 การมีความเชื่ออย่างแนบแน่น ว่าโลกควรมีระบบระเบียบอย่างไร
- 3 ค่านิยมหรือความเชื่อยังกระตุ้นให้เกิดความกลัวที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง

มีบ่อยครั้งที่คุณกรณีไม่อาจรับรู้ความสำคัญ หรือความมีเหตุมีผลของความเชื่อที่คนอื่นยึดถือ ความขัดแย้งประเภทนี้ไม่อาจจะยอมให้มีการวิเคราะห์หรือแลกเปลี่ยนและประนีประนอม เพราะมีความกลัวว่าจะสูญเสียความเป็นตัวตนหรือภาพลักษณ์ของกลุ่ม เสียสละหลักการที่ยึดมาอย่างยาวนาน ซึ่งเท่ากับเป็นการสูญเสียความหยิ่งในศักดิ์ศรีของตัวเอง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมองว่า ค่านิยมความเชื่อส่วนหนึ่งที่ปรากฏในตัวอย่างกระทำ โดยเฉพาะกระทำ จากห้องเฉลิมไทยไม่ใช่ความเชื่อที่ฝังรากลึกจนเปลี่ยนแปลงไม่ได้ หากแต่การยอมรับความเปลี่ยนแปลงนั้นจะนำมาซึ่งการเสียหน้า (Ego and Face) ตามงานวิจัยของ Komin (1990-1991) อ้างใน วาสิตา บุญสาทร, 2552) ซึ่งอธิบายถึงอัตตาและการเสียหน้าตามค่านิยมของคนไทยว่าเป็นเรื่องอ่อนไหวสูง มักหลีกเลี่ยงการถูกวิจารณ์ซึ่งหน้า การแสดงความคิดเห็นในเชิงยื่นกรานตอบโต้จึงเป็นสิ่งสะท้อนอย่างหนึ่งต่อความเชื่อของตน

ปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้ง : นอกจากสาเหตุข้างต้นที่เป็นพื้นฐานแล้ว ยังพบปัจจัยของความขัดแย้งปรากฏในแต่ละกระทำ ประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายใน ได้แก่

1. การใช้ภาษาเสียดสี เหน็บแนม ยั่วยุ ทำทนาย และล้อเลียน จากกระทำตัวอย่างพบบทบาทของการใช้ภาษาที่มีผลต่อความรู้สึกผู้อ่าน หากไม่ใช้การต่อว่าโดยตรง ก็จะเป็นการใช้คำที่ทำให้ตีความในทางลบได้ เช่น อ่านหนังสือไม่แตก

2. การใช้ตัวอักษรหนา ขนาดใหญ่ ใช้สีตัวอักษรต่างไปจากรูปแบบปกติ ใช้การขีดเส้นใต้ข้อความใดข้อความหนึ่งเป็นพิเศษ การสร้างลักษณะตัวอักษรให้พิเศษต่างจากเดิมก็เพื่อเน้นข้อความ สร้างจุดเด่น ผู้วิจัยพบว่า สมาชิกผู้ใช้มักใช้ตัวอักษรพิเศษเหล่านี้กับคำหรือประโยคในเชิงประชดประชัน ต่อว่า และเน้นประโยคที่เป็นใจความหลักที่ตนต้องการสื่อ ซึ่งการใช้ลักษณะตัวอักษรพิเศษเหล่านี้ มีผลต่อความรู้สึกของผู้อ่านข้อความดังเช่นตัวอย่าง

“แล้วยังทำฟ็อนท์ตัวใหญ่ๆ (ในโลกไซเบอร์เปรียบเสมือนการตะโกนใส่กันแบบขาดมารยาทที่ดีที่พึงกระทำ)...อ่านดูแล้วเหมือนการอาฆาตมาดร้ายนะครับ รู้สึกไม่ค่อยดีเท่าไร”

3. การใช้ภาพประกอบ ซึ่งมีหลายจุดประสงค์ อาทิ ใช้ภาพยืนยันความคิด ใช้ภาพเพื่อล้อเลียน ประชดประชัน

4. การใช้ไอโมติค่อนแทนหรือประกอบข้อความ เพื่อแสดงอารมณ์หรือสะท้อนความคิดของผู้โพสต์

5. การใช้ประสบการณ์ตรง ประสบการณ์มีผลต่อทัศนคติของผู้โพสต์ ผลจากประสบการณ์ไม่ว่าดีหรือร้ายจะมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

ลักษณะของการใช้ภาษาและสัญลักษณ์ในกระดานข่าวออนไลน์ห้องต่างๆ ที่ปรากฏสอดคล้องกับแนวคิดของ Bakhtin (1986, อ้างในกิตติ กันภัย, 2547) ว่า ในบริบทของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ กลุ่ม (ในชุมชนออนไลน์) จะสร้างความหมายเฉพาะกลุ่ม (group-specific meaning) ขึ้นมา จนมีรูปแบบใหม่ของการใช้ถ้อยคำ หรือประเภทของการใช้ถ้อยคำสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคุณสมบัติเฉพาะของชุมชนหรือกลุ่มนั้น ตัวอย่างเช่น อีโมติค่อน นอกจากนี้ยังมีวิธีการอื่นๆ ในการแสดงความหมายเชิงอวัจนภาษาอีกด้วย อาทิ การใช้ตัวอักษรย่อ หรือสัญลักษณ์อื่นๆ ในการแสดงความรู้สึก เพื่อเป็นการชดเชยการสื่อสารแบบ face-to-face ดังนั้นจะพบคำหรือสัญลักษณ์ใช้แทนอารมณ์ ทั้งเครื่องหมายอัศเจรีย์ แสดงความตกใจ เน้นความรู้สึกตื่นเต้นตื่นตัว ในบางความหมายใช้แทนการตะโกน การพิมพ์ 5555 แทนเสียงหัวเราะ เป็นต้น

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ อิทธิพลของสื่อ ซึ่งมีผลทั้งต่อการตั้งกระทู้และตอบกระทู้ เนื้อหาจากสื่อถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการถกเถียง วิพากษ์วิจารณ์ และตั้งข้อสงสัย มีที่มาจากหลายแหล่ง อาทิ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ในห้องเฉลิมไทยเป็นตัวอย่งที่ดีของประเด็นร้อนจากสื่อ ผู้การตั้งหัวข้อมกระทู้ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความสนใจในข่าวสาร โดยเฉพาะข่าวบันเทิง

### พฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง

ตารางที่ 4.9 ตารางสรุปพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งในพื้นที่วิจัย

พื้นที่วิจัย	พฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง				
	การแข่งขันหรือวิธีของฉัน	การหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย	การประนี-ประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง	การยอมตามหรือแล้วแต่ผู้ใหญ่	การร่วมมือกันหรือวิธีของเรา
ห้องเฉลิมไทย	●	●	●		●
ห้องศาสนา	●	●			
ห้องหว่ากอ	●	●	●		

จากพื้นที่วิจัย 5 ห้อง พบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขันหรือวิถีของฉัน (Competing or My Way) มากที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับความเชื่อหรือความชอบ ความเกลียด อย่างตัวอย่างกระทู้ที่ 1 กรณีฟิล์ม-แอนนี่ หรือห้องศาสนา กรณีวัดพระธรรมกาย ซึ่งเป็นการปะทะกันระหว่างความเชื่อสองฝั่ง จากกระทู้ทั้งสองพบว่า ต่างฝ่ายต่างดึงข้อมูลและแหล่งอ้างอิงมายืนยันความคิดของตนและล้มล้างความคิดของอีกฝ่าย

พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way) เป็นอีกพฤติกรรมหนึ่งที่พบได้ในทุกกระทู้ตัวอย่าง มักจะเกิดขึ้นในช่วงกลางถึงท้ายกระทู้ มีทั้งการยอมถอยเพื่อรักษาจุดยืนเพื่อตัดรำคาญ และมีคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่เห็นประโยชน์ที่จะตอบโต้เมื่อปะทะกันจนเกิดความยึดเยื้อ หรือมีสัญญาณบอกว่าอาจเป็นฝ่ายเสียเปรียบ เช่น กรณี pseudo science กับศาสนา ในตัวอย่างกระทู้ที่ 5

ส่วนพฤติกรรมการประนีประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way) มักจะปรากฏกับความคิดเห็นที่ไม่ใช่คู่กรณีโดยตรงซึ่งเป็นความคิดเห็นที่แสดงบทบาทผู้ไกล่เกลี่ยโดยอ้อม เป็นพฤติกรรมที่ไม่พบในตัวอย่างกระทู้ห้องศาสนา แต่มักจะเกิดในความขัดแย้งที่มีสาเหตุทางด้านข้อมูลเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่นกรณีการเสนอให้ทำ EIA ซึ่งเป็นจุดความสนใจร่วมของทั้งฝั่งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในการจัดคอนเสิร์ตในพื้นที่ธรรมชาติจากตัวอย่างกระทู้ที่ 2

และพฤติกรรมการร่วมมือกันหรือวิถีของเรา (Collaborating or Our Way) พบเพียงตัวอย่างเดียวจาก 5 ตัวอย่าง จากตัวอย่างกระทู้ที่ 2 โดยมีฝ่ายหนึ่งเสนอให้มีการทำทดสอบร่วมกันเพื่อให้ได้คำตอบในประเด็นขัดแย้ง ซึ่งต่างจากวิถีทำลายของตัวอย่างกระทู้ห้องศาสนา (ทำลายให้หาหลักฐานเรื่องอาบัติปาราชิก) นับเป็นพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งที่พบได้ไม่บ่อยนักในกระดานข่าวออนไลน์ทั้งเว็บไซต์ pantip.com และเว็บไซต์อื่นๆ

สุดท้ายคือพฤติกรรมการยอมตามหรือแล้วแต่ผู้ใหญ่ (Accommodating or Your Way) ซึ่งไม่พบในตัวอย่างกระทู้ใดๆ ด้วยบริบทของการเป็นสังคมที่ไร้อำนาจ บอบบางและสถานะของทุกคนต่างเท่าเทียมกัน รวมถึงไม่ปรากฏรูปแบบความสัมพันธ์เช่นเดียวกับสังคมปกติ ทำให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นได้โดยไม่ต้องเกรงใจ

หากพิจารณาจากเนื้อหาพร้อมสรุปพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งจากตาราง จะพบข้อสังเกตว่า สมาชิกในชุมชนออนไลน์เมื่อเกิดความขัดแย้งมักจะเลือกใช้การตอบโต้อย่างรุนแรงเพื่อให้ได้ชัยชนะหรือความรู้สึกว่าความคิดเห็นตนเองนั้นถูกต้องโดยไม่มีความคิดเห็นใดมาหักล้างได้ เมื่อต่างฝ่ายต่างรู้สึกแบบเดียวกับ ผลแห่งพฤติกรรมก็สะท้อนออกมาตามที่ปรากฏในตัวอย่าง กระทั่ง โดยสิ่งที่คู่กรณีกำลังยึดถืออยู่นั้นคือจุดยืน ซึ่งจุดยืนเป็นเหมือนกำแพงขวางกั้นที่ทำให้ไม่สามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้ง Ury (2000) ได้ให้ความเห็นว่า นิสัยคนเราจะยึดอยู่กับจุดยืน ภายหลังจากที่ถูกผลักดันให้มาอยู่ ณ จุดยืน และเมื่อได้ประกาศจุดยืนแล้วก็จะถลำลึกลงไปเรื่อยๆ หากถ้าจะยอมถอยก็เหมือนการยอมแพ้ ซึ่งยอมไม่ได้ ต้องเอาชนะให้ได้โดยวิธีใดก็ได้แต่การยึดอยู่กับจุดยืนส่งผลมาถึงการตอบโต้ในลักษณะที่ชาวพันทิปเรียกว่า “ถถ” หมายถึง การเบี่ยงประเด็น หรือการพูดนอกเรื่องแต่ยังทำเหมือนตนมีความถูกต้องชอบธรรมอยู่ แม้ว่าข้อมูลหรือสิ่งที่ตนเชื่อนั้นขัดต่อความเป็นจริงก็ตาม

และเพราะเหตุนี้ถึงไม่มีฝ่ายไหนแสดงการยอมแพ้ โดยเลือกที่จะต่อสู้ด้วยการ “ถถ” ต่อแนวคิดว่าด้วยเรื่องการยอมแพ้ของ Rubin และ Brown (1975) ได้อธิบายอย่างชัดเจนว่า ความกลัวการถูกมองว่าอ่อนแอเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คู่กรณีไม่ยอมเป็นผู้เริ่มหันหน้ามาเจรจาก่อนคนที่ขัดแย้งกันมักไม่ต้องการให้คนอื่นมองว่าถูกบังคับให้ยอมอ่อนข้อ กลัวว่าการอ่อนข้อให้จะกลายเป็นหรือถูกมอง หรือถือเป็นรูปแบบที่คู่กรณีจะใช้กับประเด็นอื่นๆ โดยคาดหวังการกระทำแบบเดียวกันอีก และด้วยความคิดของ Deutsch (1974) ที่ว่า การยินยอมให้หรือการอ่อนข้อ (concession) มักจะถูกมองว่าเป็นสัญลักษณ์ของความอ่อนแอ ทำให้มีสมาชิกส่วนหนึ่งนอกเหนือไปจากกลุ่มที่มีพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขันหรือวิธีของฉันทน์ เลือกใช้พฤติกรรมหลีกเลี่ยงหรือยอมถอยเพื่อรักษาจุดยืนของตัวเอง รวมถึงการถอยเพราะรู้ว่าไม่สามารถเอาชนะได้

### แนวทางจัดการความขัดแย้ง

แนวทางของผู้ให้บริการ: วิธีที่สมาชิกผู้ใช้นักเลือกเป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้งก็คือ การเพิกเฉยไม่ใส่ใจต่อความขัดแย้ง โดยหยุดการแสดงความคิดเห็นได้ตอบ และเลี่ยงความสนใจจากกระทู้ขัดแย้ง เมื่อไม่มีการตอบโต้จากคู่ขัดแย้งจึงไม่มีการสานต่อความขัดแย้งใดๆ จนกระทู้ตกไป ส่วนอีกวิธีหนึ่งคือการแสดงบทบาทของผู้จัดการความขัดแย้งของคู่ขัดแย้งเองหรือ

เจ้าของกระทู้ อย่างเช่นการออกมาแสดงความคิดเห็นให้เพื่อนสมาชิกใจเย็นขึ้น หรือมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งออกมาจับผิดหรือแสดงความคิดเห็นขอยุติความขัดแย้ง

แนวทางของผู้ให้บริการ : ในฐานะผู้ดูแลความเรียบร้อยของชุมชนออนไลน์ ที่ทีมงาน pantip.com ได้วางนโยบายในการจัดการความขัดแย้งไว้เป็นสามลำดับ ชั้นแรกคือการวาง **กฎ กติกา มารยาท (codes of conduct)** ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อห้ามและข้อปฏิบัติของสมาชิก รวมถึงเงื่อนไขในการลบกระทู้ กรอบกติกาเหล่านี้ เป็นเงื่อนไขพื้นฐานในการอยู่ร่วมกันในสังคมออนไลน์แห่งนี้ โดยที่ทีมงานและอาสาสมัครทำหน้าที่ควบคุมดูแลความเรียบร้อย รวมทั้งใช้โปรแกรมคัดกรองคำที่มีความเสี่ยงต่อความขัดแย้ง ซึ่งเป็นการป้องกันปัญหาในระดับหนึ่ง และหากเกิดความขัดแย้งขึ้น นโยบายลำดับสองคือ **ให้สังคมดูแลกันเอง** โดยมีระบบไฟเขียว-ไฟแดง ซึ่งเปรียบเสมือนการโหวตให้กระทู้หรือข้อความนั้นๆ ถูกลบ (ด้วยเหตุผลอันไม่สมควรหรืออื่นๆ) หรือค่าน้ำไม่ไหลบ ก่อนที่ทีมงานจะมาดูผลว่าควรตัดสินใจลบกระทู้หรือไม่ และนโยบายลำดับสุดท้ายคือ **การเป็นตัวกลาง** ให้คู่กรณีได้พูดคุยแก้ไขปัญหากันเพื่อให้ความขัดแย้งไม่ลุกลามออกนอกพื้นที่เว็บไซต์ และหากแปรสภาพเป็นข้อพิพาท ทีมงานจะอยู่ในฐานะพยานและให้ความร่วมมือในด้านการประสานงานและข้อมูลที่สำคัญต่อไป

แนวทางกระบวนการศาล : หากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในเว็บไซต์ไม่สามารถใช้การจัดการภายในได้ คู่กรณีจะเลือกใช้กระบวนการศาลเป็นอีกแนวทางหนึ่ง ซึ่งข้อพิพาทส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในพื้นที่กระดานข่าวเว็บไซต์ pantip.com คือคดีหมิ่นประมาท โดยมีกฎหมายรองรับดังต่อไปนี้

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นหรือ ถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 328 ถ้าความผิดฐานหมิ่นประมาทได้กระทำโดยการโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพระบายสี ภาพยนตร์ ภาพหรือตัวอักษรที่ทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดๆ แผ่นเสียง หรือสิ่งบันทึกเสียงบันทึกภาพ หรือบันทึกอักษร กระทำโดยการกระจายเสียง หรือการกระจายภาพ หรือโดยกระทำการป่าวประกาศด้วยวิธีอื่น ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีและปรับไม่เกินสองแสนบาท

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423 ผู้ใดกล่าวหรือไขข่าวแพร่หลายซึ่งข้อความอันฝ่าฝืนต่อความจริง เป็นที่เสียหาย แก่ชื่อเสียง หรือ เกียรติคุณ ของบุคคลอื่น กิติ หรือ เป็นที่เสียหาย แก่ทางทำมาหาได้ หรือ ทางเจริญของเขา โดยประการอื่น กิติ ท่านว่าผู้นั้นจะต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่เขาเพื่อความเสียหาย ใดๆ อันเกิดแต่การนั้น แม้ทั้งเมื่อตนมิได้รู้ว่าข้อความนั้นไม่จริง แต่หากควรจะได้

ผู้ใด ส่งข่าวสาร อันตนมิได้รู้ว่า เป็นความไม่จริง หากว่า ตนเอง หรือ ผู้รับข่าวสารนั้น มีทางได้เสีย โดยชอบ ในการนั้นด้วยแล้ว ท่านว่า เพียงที่ส่งข่าวสารเช่นนั้น หากทำให้ผู้นั้น ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่

นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 14 15 และ 16 เนื้อหาเกี่ยวกับการใช้เนื้อหาหรือส่งต่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยมีผลให้ผู้อื่นถูกดูหมิ่น ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง หรือมีความผิดเกี่ยวกับความมั่นคง โดยที่ความผิดตามมาตราที่อ้างถึงมีผลต่อผู้เข้าร่วมถึงผู้ให้บริการด้วย

ความขัดแย้งที่ปรากฏในพื้นที่วิจัยกระดานข่าวเว็บไซต์ pantip.com นั้น มีแนวทางการจัดการความขัดแย้งด้วยการเลือกกระบวนการไกล่เกลี่ย (Mediation) และกระบวนการทางศาล (Litigation) เป็นหลัก โดยกระบวนการทางศาลนั้นมักถูกเลือกใช้เป็นวิธีสุดท้ายหากกระบวนการก่อนหน้านี (การเจรจาห้วงคู่กรณี และการไกล่เกลี่ยโดยทีมงานเว็บไซต์) ไม่สำเร็จ

### การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าในการวิจัยเชิงคุณภาพ

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบแหล่งของข้อมูลประเภทบุคคล 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 กลุ่มสมาชิกผู้ใช้เว็บไซต์ pantip.com ได้ให้ข้อมูลว่า ความขัดแย้งในโลกออนไลน์เกิดจากการแสดงความคิดเห็นขัดแย้งอย่างชัดเจน ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล ผ่านภาษาที่รุนแรง ทำให้ตีความไปในทางลบ แทบทุกเรื่องสามารถกลายเป็นสาเหตุความขัดแย้งได้

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ใช้บริการเว็บไซต์ pantip.com ทำให้ทราบข้อมูลว่า การสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ทำให้ผู้ใช้มองไม่เห็นลักษณะทางกายภาพของอีกฝ่าย ทำให้เกิดการตีความในแง่ต่างๆ ได้ง่าย มีการแพร่กระจายรวดเร็ว โดยมักเกิดกับประเด็นหัวข้อที่เป็นกระแสอยู่ในขณะนั้น

กลุ่มที่ 3 กลุ่มสมาชิกผู้ใช้เว็บไซต์อื่นๆ ที่มีรูปแบบการใช้งานคล้ายคลึงกัน โดยให้ข้อมูลว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งจะมีการแสดงความคิดเห็นโต้ตอบอย่างรุนแรง บางกรณีอาจถึงขั้นด่าทอกันด้วยคำหยาบคาย โดยเฉพาะหัวข้อที่กำลังถูกกล่าวถึงมากๆ

ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ข้อมูลของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ถึงจะมีมุมในการมองภาพรวมความขัดแย้งต่างสถานะกัน (สถานะผู้ใช้และสถานะผู้ใช้บริการ) เมื่อทำการเก็บข้อมูลเพิ่มจากกลุ่มที่ 3 ซึ่งให้ข้อมูลแบบเดียวกัน ทำให้ข้อมูลชุดนี้มีความน่าเชื่อถือ แม้ว่ากลุ่มที่ 3 จะเป็นผู้ใช้จากเว็บไซต์ที่มีกรอบการใช้งานบางประการที่ต่างออกไปจากเว็บไซต์ pantip.com

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication) ว่าด้วยบริบทของสภาพไร้การขัดขวางและควบคุม (Disinhibition) สมาชิกผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนถ้าไม่ต้องการ ไม่ต้องรับผิดชอบต่อการแสดงความคิดเห็นใดๆ ก็ตาม ซึ่งอาจไม่สามารถกระทำแบบเดียวกันได้ในโลกออฟไลน์ และมีความพิเศษของการเป็นพื้นที่สาธารณะ (Public Sphere) ซึ่งทำให้สมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างหลากหลาย และมีเสรี มีส่วนร่วมอย่างเข้มข้น มีการสร้างรูปแบบการใช้ภาษาเฉพาะกลุ่ม และการใช้สัญลักษณ์ชดเชยการแสดงอารมณ์ที่ไม่สามารถกระทำได้เช่นเดียวกับการสื่อสารแบบ face-to-face ซึ่ง Suler (2004) เรียกว่า Solipsistic Introjection หรือการคาดการณ์เองว่าเจตนาของผู้ที่สื่อสารด้วยเป็นอย่างไร เหตุมาจากการแสดงความคิดเห็นในกระดานข่าวออนไลน์ใช้เพียงตัวอักษร สัญลักษณ์และภาพในการสื่อสาร ทำให้ไม่สามารถได้ยินน้ำเสียงหรือท่าทางของอีกฝ่ายได้ ดังนั้นจึงต้องคาดการณ์เจตนาของอีกฝ่ายเอาเอง ในการคาดการณ์เอาเองนี้อาจประกอบไปด้วยอคติและการตีความที่ผิดพลาด เช่น “คุณรู้ไหมว่ามันก็โง่งแล้ว” หากผู้อ่านอยู่ในความขัดแย้งก็อาจตีความไปว่าเป็นการต่อว่าประชดชั้นประชันได้ สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นได้เพราะการไม่เห็นกิริยาท่าทางและน้ำเสียงของอีกฝ่ายนั่นเอง

และด้วยบริบทเดียวกันนี้เอง ส่งผลให้ผู้ที่อยู่ในความขัดแย้งมีพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งแบบแข่งขันหรือวิธีของฉัน (Competing or My Way) เลือกใช้การโต้ตอบเพื่อเอาชนะอย่างถึงที่สุด โดยเฉพาะประเด็นที่มีสาเหตุมาจากค่านิยมความเชื่อ ความชื่นชม การต่อต้าน และความศรัทธาต่อแนวคิดชุดใดชุดหนึ่ง และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อสาเหตุความขัดแย้งคือสื่อกระแสหลัก การนำเสนอเนื้อหาใดๆ ก็ตามของสื่อ ย่อมมีผลต่อทิศทางความคิดของผู้คนหรือแม้แต่การตั้งหัวข้อกระทู้ เห็นได้ชัดจากกรณีฟิล์ม-แอนนี่ ในตัวอย่างกระทู้ที่ 1 ห้องเฉลิมไทย นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่าแนวทางในการจัดการความขัดแย้งหลักที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com คือการไกล่เกลี่ยและกระบวนการศาล แนวทางการไกล่เกลี่ยประกอบด้วยการไกล่เกลี่ยภายในกระทู้โดยสมาชิกผู้ใช้งานเอง และการไกล่เกลี่ยโดยทีมงานเว็บไซต์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายจัดการความขัดแย้งของผู้ให้บริการ ส่วนกระบวนการฟ้องร้องนั้นเป็นอีกแนวทางหนึ่ง จะเกิดขึ้นเมื่อคู่กรณีไม่สามารถไกล่เกลี่ยกันได้ โดยมากเป็นคดีหมิ่นประมาท

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความขัดแย้งในโลกออนไลน์ : รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏในเว็บไซต์ pantip.com มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หารูปแบบ สาเหตุ และแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนเสมือนเว็บไซต์ pantip.com การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในพื้นที่วิจัยกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com และสัมภาษณ์แบบเจาะลึกทีมงานเว็บไซต์ pantip.com 1 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ผ่านกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ซึ่งได้ผลสรุปออกมาดังนี้

#### 1. รูปแบบ

##### 1.1 รูปแบบการแสดงความคิดเห็น

ความคิดเห็นประเภทเสียดสี: มีผลโดยตรงที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง การใช้คำหรือประโยคที่ทำให้เกิดการตีความไปในทางลบ การตำหนิ ต่อว่า เปรียบเปรยกระทบกระทั่ง

ความคิดเห็นประเภททางสายกลาง: เป็นการแสดงบทบาทในการระงับหรือจัดการความขัดแย้ง แผงแนวคิดของการพบกันครึ่งทางมากกว่าประสานประโยชน์

ความคิดเห็นประเภทอื่นๆ: ไม่มีผลโดยตรงต่อความขัดแย้ง แต่มีส่วนในการทำให้ความขัดแย้งดำรงอยู่ ดึงดูดให้มีการ 'มุง' กระทู้เพิ่มขึ้น

## 1.2 รูปแบบการใช้ภาษา

จากตัวอย่างกระทู้ทั้งหมด พบรูปแบบของการใช้ภาษาพูด เน้นการแสดงอารมณ์ เช่น ฮ่าๆๆๆ, เฮ้อ ใช้ภาษาเสียดสี เหน็บแนม ยั่วเยาะ ทำทนาย และล้อเลียน เช่น เกเรียน, ปัญญาอ่อน หรือ คำที่สามารถตีความไปในทางลบได้ ซึ่งการใช้ภาษาในลักษณะนี้กับกระทู้ที่มีความขัดแย้ง จะเป็นตัวเร่งให้คู่กรณีเกิดความขุ่นเคือง เป็นผลให้เกิดการโต้ตอบในลักษณะเดียวกันไปเรื่อยๆ

นอกจากนี้ยังพบรูปแบบของการใช้ขนาดและสีของตัวอักษรที่ต่างไปจากปกติเพื่อเน้นใจความที่ตนต้องการจะสื่อ ขนาดตัวอักษรมีผลต่อสายตา สามารถดึงความสนใจของผู้อ่าน ส่วนสีมีผลต่อความรู้สึก เมื่อมีการใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่และสีเข้ม เช่น สีแดง ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกของผู้อ่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คู่กรณี โดยตัวอย่างได้มีการเปรียบเทียบว่าการใช้ตัวอักษรตัวใหญ่ เหมือนกับการตะโกนใส่หน้ากันในโลกปกติ

## 1.3 รูปแบบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง

ผลการวิจัยพบว่า จากตัวอย่างกระทู้ 5 กระทู้ ปรากฏพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขันหรือวิธีของฉัน (Competing or My Way) มากที่สุด มักแสดงออกผ่านความคิดเห็นค้านแย้งหลายรูปแบบ ทั้งด้วยเหตุผล แหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ หรือการกระทบกระเทียบเสียดสี ดูถูกความคิดเห็นของฝ่ายตรงข้าม

และในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันก็พบพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way) มีทั้งการยอมถอยเพื่อรักษาจุดยืน เพื่อตัดรำคาญ และมีคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่เห็นประโยชน์ที่จะตอบโต้เมื่อปะทะกันจนเกิดความยึดเยื้อ หรือมีสัญญาณบอกว่าอาจเป็นฝ่ายเสียเปรียบ

ส่วนพฤติกรรมการประนีประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half Way) มักจะปรากฏกับความคิดเห็นที่ไม่ใช่คู่กรณีโดยตรงซึ่งเป็นความคิดเห็นที่แสดงบทบาทผู้ไกล่เกลี่ยทางอ้อม เป็นที่น่าสังเกตว่า ไม่พบพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งนี้ในห้องศาสนาซึ่งถกเถียงเกี่ยวกับความเชื่อ

ถัดมาคือ พฤติกรรมความร่วมมือกันหรือวิธีของเรา (Collaborating or Our Way) ในกรณีของความขัดแย้งด้านข้อมูลซึ่งมีการเรียกร้องให้พิสูจน์หลักฐาน เป็นพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งที่พบเพียง 1 ตัวอย่างจากกระทู้ตัวอย่าง 5 ห้อง

สุดท้ายคือพฤติกรรมการยอมตามหรือแล้วแต่ผู้ใหญ่ (Accommodating or Your Way) ซึ่งไม่พบในตัวอย่างกระทู้ใดๆ สะท้อนการเป็นสังคมแนวระนาบของชุมชนออนไลน์ที่สมาชิกทุกคนมีความเท่าเทียมกันทางสถานะ

## 2. สาเหตุของความขัดแย้ง

ชุมชนออนไลน์เป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ในการแสดงความคิดเห็นด้านต่างๆ จากการวิจัยพบว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com มีสาเหตุส่วนใหญ่มาจากข้อมูลและค่านิยม โดยมีอิทธิพลของสื่ออื่นในการกำหนดสาเหตุ ดังจะเห็นได้ชัดในห้องเฉลิมไทย ซึ่งเป็นพื้นที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อต่างๆ ข่าวสารจากทั้งสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และภาพยนตร์ จากกรณีฟิล์ม-แอนนี่ที่เป็นข่าวเด่นประเด็นร้อนในขณะนั้น การจัดเทศกาลดนตรี Big Mountain Music Festival 2011 ในช่วงเดือนธันวาคม 2553 ข่าวจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ว่าด้วยเด็กนักเรียนวิวาทกันภายในวัดพระธรรมกาย รวมถึงกระทู้ห้องหว่ากอกที่มีใจความเกี่ยวข้องกับข่าวแผ่นดินไหวและซีนามิ ช่วงเดือนธันวาคม 2553

ความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากข้อมูลมักเกิดจากการรับรู้และตีความข้อมูลที่ต่างกัน การขาดเหตุผลมาสนับสนุนข้อมูลของตน ทั้งกรณีของแสงแฟลชไม่เป็นอันตรายต่อตาเด็ก หรือการเดินทางของเสียงและผลกระทบของเสียงจากงานคอนเสิร์ตต่อสัตว์ป่าเขาใหญ่ สังเกตได้ว่า ห้องที่ไม่พบสาเหตุความขัดแย้งด้านข้อมูลคือห้องศาสนา ซึ่งเป็นห้องที่เกี่ยวกับความเชื่อเป็นสำคัญ และความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากความเชื่อนั้นจัดเป็นความขัดแย้งที่จัดการได้ยาก

## 3. แนวทางจัดการความขัดแย้ง

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในเว็บไซต์ pantip.com ส่วนใหญ่มักเกิดระหว่างผู้ใช้ด้วยกัน โดยพื้นฐานแล้วมักมีการจัดการความขัดแย้งผ่านการแสดงความคิดเห็นประเภททางสายกลาง (การประนีประนอม หรือการประสานประโยชน์) ซึ่งได้กล่าวถึงแล้วข้างต้น แนวทางการจัดการความ

ขัดแย้งในข้อนี้จึงว่าด้วยแนวทางของผู้ใช้บริการ แนวทางของผู้ให้บริการและแนวทางกระบวนการศาลซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการป้องกัน ควบคุม และระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์

**3.1 แนวทางของผู้ใช้บริการ:** ผู้ใช้บริการเว็บไซต์หรือสมาชิกสังคมออนไลน์มีแนวทางในการจัดการความขัดแย้งต่างกันไปตามสถานการณ์ แต่โดยมากใช้การเพิกเฉยไม่ใส่ใจต่อความขัดแย้ง โดยหยุดการแสดงความคิดเห็นได้ตอบ และเลียงความสนใจจากกระทู้ขัดแย้ง เมื่อไม่มีการตอบโต้จากคู่ขัดแย้งจึงไม่มีการสานต่อความขัดแย้งใดๆ จนกระทู้ตกไปตามเวลา ส่วนอีกวิธีหนึ่งคือการแสดงบทบาทของผู้จัดการความขัดแย้งของคู่ขัดแย้งเองหรือเจ้าของกระทู้ หรือมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งออกมาปรับพิດหรือแสดงความคิดเห็นขอยุติความขัดแย้ง

### 3.2 แนวทางของผู้ให้บริการ: บทบาทของผู้บริหารความขัดแย้ง

- กฎ กติกา มารยาท (codes of conduct) เป็นการวางกรอบการใช้งานของสมาชิก โดยอิงหลักการอยู่ร่วมกันในสังคมปกติ อยู่ในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรและฟังก์ชันการใช้งาน เช่น การแจ้งลบ รวมถึงการใช้โปรแกรมคัดกรองคำที่มีความเสี่ยงต่อความขัดแย้ง เช่น คำหยาบคาย
- ให้สังคมดูแลกันเอง โดยสร้างระบบไฟเขียว-ไฟแดง เพื่อให้สมาชิกได้ร่วมกันโหวตกระทู้หรือความคิดเห็นที่เป็นที่โต้แย้งว่าสมควรถูกลบหรือค้ำไม่ให้ลบ ก่อนที่ทีมงานเว็บไซต์จะพิจารณาความเหมาะสมโดยอิงจากกติกาของเว็บไซต์ในระดับต่อไป
- การเป็นตัวกลาง กล่าวคือ ทีมงานหรือผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ผลักดันให้คู่กรณีได้มีการเจรจากัน หรือร่วมพูดคุยแก้ปัญหาเพื่อยับยั้งไม่ให้ความขัดแย้งลุกลามออกนอกพื้นที่เว็บไซต์ หากกรณีที่มีความขัดแย้งแปรสภาพเป็นข้อพิพาท ผู้ให้บริการจะทำหน้าที่พยานและร่วมมือในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อสนับสนุนด้านข้อมูลหลักฐานที่จำเป็นต่อรูปคดี

**3.3 แนวทางกระบวนการศาล:** ในกรณีที่ความขัดแย้งแปรสภาพเป็นข้อพิพาท คู่กรณีสามารถใช้กระบวนการศาลในการจัดการความขัดแย้ง โดยเริ่มจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลาง หากไม่สำเร็จจะนำความขึ้นพิจารณาเป็นลำดับถัดไป คดีที่เกิดส่วนใหญ่มักเกี่ยวข้องกับกรณีหมิ่นประมาท หรือการยกยอก ข้อโกง

## ภาพรวมความขัดแย้งที่ปรากฏในกระดานข่าวเว็บไซต์ pantip.com

อินเทอร์เน็ตถูกขนานนามว่าเป็นโลกแห่งเสรีอันไร้ขีดจำกัด ด้วยบริบทพื้นฐานของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน ไม่ต้องปกปิดบุคลิกภาพ ความเป็นอิสระนี้ทำให้อินเทอร์เน็ตถูกคาดหวังให้เป็นพื้นที่ของประชาธิปไตย ที่ซึ่งใครก็ตามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีแตกต่างจากสื่ออื่นๆ ที่เป็นลักษณะการสื่อสารทางเดียว เช่น โทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ ดังนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Ulrich (2004, อ้างใน วราภรณ์ วานาพิทักษ์) อินเทอร์เน็ตนั้นมีความศักยภาพที่จะช่วยสร้างประชาธิปไตยได้ เพราะเราอาจใช้อินเทอร์เน็ตเป็นพื้นที่สำหรับการกระจายข้อมูลข่าวสาร ในขณะที่เดียวกันอินเทอร์เน็ตก็เป็นพื้นที่สำหรับการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และประการสุดท้าย เราอาจใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเวทีเพื่อการสนทนาและเสวนาทางการเมือง ความนิยมของการแสดงความคิดเห็นผ่านหลากหลายช่องทางทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความเสรีสูงนั้น โดยเฉพาะกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com นั้น อาจารย์วิภา ดาวมณี (2554) ได้ให้ทรรศนะในงานสัมมนาตามากับสังคมไทยว่า พื้นที่ตรงไหนที่มีประชาธิปไตย และส่งเสริมเสรีภาพในการแสดงออกของประชาชนก็จะได้รับความนิยม และโดยเฉพาะในประเทศที่มีการเซ็นเซอร์เยอะหรือประเทศที่มีลักษณะของเผด็จการ พื้นที่ใดที่มีเสรีภาพก็จะได้รับการยอมรับเป็นธรรมดา

เมื่อทุกคนมองว่าอินเทอร์เน็ตหรือโลกออนไลน์มีเสรีภาพ สิ่งก็ตามมาคือการได้ปลดปล่อยตัวตนที่แท้หรือ True Self (Suler, 2004) เมื่อผู้ใช้ไม่ต้องเปิดเผยตัวตน ก็ไม่ต้องกังวลกับบรรทัดฐานและข้อจำกัดทางสังคม ทำให้ปลดปล่อยความต้องการ อารมณ์ความรู้สึกและคุณสมบัติประจำตัวของตนออกมาได้ สามารถแสดงความคิดเห็นคล้อยตามโต้แย้ง หรือแม้แต่แก่งแย่งด้วยการเลือกใช้คำที่คิดว่าจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกไม่พอใจโดยไม่ต้องมีความกังวลแบบเดียวกับการกระทำชนิดเดียวกันในโลกออฟไลน์ ดังนั้น เมื่อเกิดความขัดแย้งก็ยึดอยู่กับการเอาชนะเพื่อสนองความเชื่อของตน เป็นไปในลักษณะของ “ความซัดใจ” มากกว่า “การซัดผลประโยชน์”

อย่างไรก็ตาม บริบทของสภาพแวดล้อมของผู้ใช้ยังมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการจัดการความขัดแย้งอยู่ไม่น้อย พบได้จากค่านิยมของการรักษาหน้าในแบบ “ไม่ยอมหักและไม่ยอมงอ” คือมีพฤติกรรมแบบเอาชนะคะคานให้ได้ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่อย่างนั้นก็หยุดตอบโต้ไปเสีย และกลายเป็นพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

ในแง่ของการจัดการความขัดแย้ง สังคมออนไลน์มีลักษณะของการจัดการความขัดแย้งไม่ต่างจากสังคมออฟไลน์หรือสังคมปกติ กล่าวคือ มีการเจรจาประนีประนอมของคู่ขัดแย้ง ซึ่งเป็นไปในลักษณะของพบกันครึ่งทาง มีการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางตามแนวคิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547) ซึ่งเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ค่อนข้างไปในทาง “เกลี้ยกล่อม” แต่ที่ต่างกันคือ ไม่มีลักษณะของการใช้บารมีหรือความน่าเชื่อถือของคนกลาง นั่นเป็นเพราะสมาชิกส่วนใหญ่มีสถานะเท่าเทียมกัน ในกรณีที่มีความขัดแย้งลุกลามบานปลาย ทีมงานเว็บไซต์จะเป็นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยการอำนวยความสะดวกให้คู่ขัดแย้งได้มีการพูดคุยเพื่อหาข้อยุติของปัญหา ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการศาลหากความขัดแย้งนั้นไม่มีข้อยุติ

จากนี้ไปเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจะกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตผู้คนมากขึ้น จะจำเป็นหรือไม่จำเป็นแต่คนจะต้องพึ่งพาและมีตัวตนบนโลกออนไลน์มากกว่าประวัติศาสตร์ที่ผ่านมาและอาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดจากการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ได้ยาก การตระหนักรู้ถึงสภาพความขัดแย้งที่มีความพิเศษของโลกออนไลน์ จะทำให้ผู้ใช้ทั้งปัจจุบันและผู้ใช้รุ่นใหม่เตรียมการรับมือหรือจัดการอย่างถูกวิธีเพื่อสร้างสังคมออนไลน์คุณภาพที่เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย และแปรสภาพความขัดแย้งให้กลายเป็นการถกเถียงกันเพื่อให้เกิดทางออกใหม่ๆ หลุดพ้นจากรูปแบบความขัดแย้งแบบเก่าที่ทำให้เห็นแต่เพียงด้านลบของผู้คน เพื่อเดินทางไปสู่การได้รับประโยชน์อันสูงสุดจากการมีพื้นที่เสรีทางความคิด ไม่เพียงแต่เป็นพื้นที่เสรีทางอารมณ์ เพื่อการปลดปล่อยภาวะบีบคั้นจากโลกปกติเท่านั้น

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะพื้นที่วิจัยกระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ pantip.com ซึ่งเป็นพื้นที่วิจัยที่มีข้อจำกัดทั้งด้านกรอบการใช้งาน เวลา และเนื้อหา ทำให้ขาดความหลากหลายโดยเฉพาะอายุเฉลี่ยของประชากรในพื้นที่วิจัย และในปัจจุบันเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้มีการพัฒนาอยู่ตลอดและมีช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่สะดวกมากยิ่งขึ้น เป็นผลให้เกิดปรากฏการณ์ความขัดแย้งผ่านสื่อออนไลน์อื่นๆ เพิ่มมากขึ้น

หากตั้งคำถามว่า จะใช้ชีวิตในโลกออนไลน์อย่างไรโดยไม่เผชิญกับความขัดแย้ง หรือจัดการความขัดแย้งได้ คำตอบนั้นอาจไม่ต่างจากการใช้ชีวิตในโลกปกติเลยก็ว่าได้ ในบางครั้งอาจมีทางเลือกมากกว่าเมื่อพิจารณาจากบริบทของการไม่ต้องได้ตอบแบบทันทีทันใด ซึ่งทำให้ผู้ใช้มีเวลาในการพิจารณาความขัดแย้งและลดระดับอารมณ์ได้ ซึ่ง Suler (2000) แนะนำไว้ดังนี้

1. หากผู้ใช้รู้สึกโกรธกับอีเมลหรือข้อความต่างๆ อย่าเพิ่งตอบโต้กลับในทันทีทันใด และรอสัก 24 ชั่วโมง ก่อนจะไปอ่านและตอบกลับข้อความนั้น ความแตกต่างของอารมณ์หลังได้รับข้อความทันทีกับการทิ้งไว้สักระยะจะส่งผลต่อความคิดของผู้ใช้ หรือก็คือได้พิจารณาไตร่ตรองมากขึ้น

2. ปรึกษากับคนรอบข้าง เพื่อรับรู้มุมมองต่างจากคนอื่นๆ ต่อประเด็นขัดแย้งนั้นๆ ผู้ใช้สามารถเลือกที่จะได้ตอบหรือนิ่งเฉยข้อความที่สร้างความรู้สึกไม่พอใจได้ เพราะในบางครั้งอาจเป็นการกลั่นแกล้งที่ไม่เกิดประโยชน์ในทางใดกับผู้ใช้เลย

3. ให้ความสำคัญกับการตีความ โดยมองว่าอีกฝ่ายมีความหวังดี ไม่ได้ตั้งใจแสดงความก้าวร้าว อย่าหลงไปติดบ่วงอารมณ์ของอีกฝ่ายเพราะไม่มีทางรู้ว่าเขากำลังอยู่ในอารมณ์ใดขณะพิมพ์ข้อความนั้นๆ ประการถัดมาเป็นหลักในการสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง นั่นก็คือ ประกาศว่าผู้ใช้ต้องการสื่อสารอะไร ให้ความหมายชัดเจนโดยที่ผู้ใช้ต้องทราบถึงเป้าหมายของการสื่อสารในการตั้งประทุหรือโพสต์ข้อความตอบกลับควรเลือกใช้คำแสดงความรู้สึกแต่ต้องระมัดระวังในบางครั้งอาจใช้ไอโมติค่อนช่วยผ่อนคลายบรรยากาศ เช่น รูปหน้ายิ้ม (^u^) ชดเชยการมองไม่เห็นอวัจนภาษาทางกายภาพและแสดงเจตนาดี

4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งเป็นหลักการจัดการความขัดแย้งในโลกออนไลน์ที่ผู้ใช้ทุกคนสามารถทำได้

ที่สำคัญ ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งทั้งโลกออฟไลน์หรือโลกออนไลน์ก็แล้วแต่ ควรให้ความสำคัญกับ **“การขอโทษ”** วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) มีความเห็นเกี่ยวกับการขอโทษว่า คนเรา รู้สึกว่าหากกล่าวคำขอโทษก่อนนั้นหมายความว่าต้องยอมรับผิดหรือเป็นการแสดงความอ่อนแอ หากแต่คำขอโทษนั้นเป็นการแสดงออกถึงความเคารพในความรู้สึกของอีกฝ่าย เปิดโอกาสให้คนที่

กำลังอยู่ในภาวะขัดแย้งได้เข้ามาร่วมในการจัดการความขัดแย้งต่อไป คำขอโทษถึงเป็นสิ่งแสดงออกถึงความกล้าหาญและการเดินหน้าหาทางออกอย่างสร้างสรรค์มากกว่า

งานวิจัยนี้ไม่ได้ชี้ชัดว่าสิ่งที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต้องทำหรือไม่ทำอะไรเมื่อเกิดความขัดแย้ง แต่ผู้วิจัยได้สื่อสารผ่านการวิเคราะห์ในบทที่ 4 และสรุปผลการวิจัยในบทที่ 5 แล้วว่า ผู้ใช้มีทางเลือกมากมายในการรับมือและจัดการความขัดแย้ง ขึ้นอยู่กับว่าจะเลือกใช้ทางเลือกใดตามแต่พิจารณาณของผู้ใช้เอง

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยหวังว่าผลของการวิจัยชิ้นนี้จะเป็นส่วนหนึ่งให้ผู้ใดก็ตามที่อยู่ในโลกโซเชียลได้ตระหนักถึงผลกระทบและใช้พิจารณาณในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น เพื่อผลักดันในสังคมออนไลน์เป็นสังคมสาธารณะและใช้ความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. เปรียบเทียบรูปแบบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์อื่นๆ ที่มีความหลากหลายทั้งด้านเนื้อหาและอายุของกลุ่มผู้ใช้ เช่น กระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ mthai.com กระดานข่าวออนไลน์เว็บไซต์ dek-d.com เพื่อศึกษาความแตกต่างทางเนื้อหาสาระของความขัดแย้ง
2. ศึกษาพื้นที่ออนไลน์อื่นๆ ที่ปรากฏความขัดแย้ง เช่น การแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ youtube.com หรือการโพสต์สถานะและการแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ facebook.com หรือเว็บไซต์อื่นๆ ที่มีพื้นที่ให้ผู้ใช้ได้มีการแสดงปฏิสัมพันธ์ตอบโต้กัน เปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและกระบวนการในการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มผู้ใช้
3. ศึกษาบทบาทในการทำหน้าที่ผู้บริหารความขัดแย้งของผู้ให้บริการเว็บไซต์ในลักษณะชุมชนออนไลน์แหล่งอื่นเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งและการยอมรับจากสมาชิกชุมชนออนไลน์นั้นๆ

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ. 2543. การสื่อสารกับพื้นที่สาธารณะ: มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่.  
กรุงเทพมหานคร: นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติ กันภัย. 2543. การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในสังคมสารสนเทศ: มองสื่อใหม่ มอง  
สังคมใหม่. กรุงเทพมหานคร: นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติพงษ์ ไทยเจริญ. 2541. การกำหนดนโยบายองค์กรและลักษณะการรายงานข่าวผ่าน  
อินเทอร์เน็ต (WWW) ของสื่อมวลชนไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการหนังสือพิมพ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โครงการเฝ้าระวังสื่อและพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อเพื่อสุขภาวะของสังคม มูลนิธิสื่อมวลชนศึกษา.  
2553. สรุปผลการศึกษารอบที่ 45/1 ปราบปรามการฉ้อโกงความขัดแย้งทางการเมือง  
ในเครือข่ายสังคมออนไลน์.

จำพิชิตขจัดพาลชน (นามแฝง). 2553. ผู้ดูแลเว็บไซต์ drama-addicted.com. สัมภาษณ์,  
31 ธันวาคม 2553.

ฉันทนา บรรพศิริโชติ ห้วนแก้ว. 2550. ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับสันติวิธีและธรรมชาติ  
ของความขัดแย้งในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

ดารินทร์ สวัสดิ์เสวี. 2545. การแปลงตัวตนในห้องสนทนาบนอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์  
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เด็กหญิงชายไม้ขีดไฟ (นามแฝง). 2554. สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554.

นิษฐา หุ่นเกษม. 2548. หลากหลายงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต (Online).  
<http://www.midnightuniv.org/midnight2545/document9680.html>, 21 ตุลาคม 2553.

ปรเมศวร์ กุมาบุญ. 2550. อินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย (Online).

<http://www.manager.co.th/Telecom/ViewNews.aspx?NewsID=9500000067518>.

6 กรกฎาคม 2553.

ปรารธนา อรัญญิก. 2549. การสื่อสารความหมายจากสัญรูปแสดงอารมณ์และความรู้สึกผ่าน การใช้โปรแกรม Instant Messaging. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผู้ใหญ่วัยเด็กจ๊ะ (นามแฝง). 2554. สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554.

พรชัย จันทรสกุลแสง. 2546. ฝ่าโลกอินเทอร์เน็ตฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ.อาร์ อินฟอร์เมชันแอนด์พับลิเคชัน จำกัด.

พิเชษฐ์ เวชพลวัตรธรรม. 2544. การตัดสินใจเชิงจริยธรรมของวัยรุ่นที่สื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวารสารสนเทศ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพ็ญทิพย์ จิรพินนุสรณ์. 2539. พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา และบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพ็ญพรรณ รวิโชติกุล. 2544. การวิเคราะห์วาทกรรมบนอินเทอร์เน็ต Bulletin Board ของเว็บไซต์พันทิพย์. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มนทกานต์ ตปนียางกูร. 2545. พัฒนาการของสื่อประชาสังคมไทยบนอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวารสารสนเทศ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แมะ (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 10 มกราคม 2554.

รัชนีกร ลักษณะ. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมทางสังคมของวัยรุ่น**. ปริญญาณิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วงหทัย ต้นชีวะวงศ์. 2550. **การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมผ่านสื่อดิจิทัลของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่**. วารสารศาสตร์ 2,1: 67-81.

วรวรรณ เขาวนศิริกิจ. 2545. **รหัสทางวัฒนธรรมในชุมชนอินเทอร์เน็ตเวิร์ดไท์เว็บดอทพีเอ็นทีพีดอทคอม**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วราภรณ์ วนาพิทักษ์. 2551. **ทฤษฎีวิพากษ์ของเจอร์เกน ฮาเบอร์มาส: พื้นที่สาธารณะทางการเมือง และเสรีภาพในการแสดงออกบนอินเทอร์เน็ต**. (Online). <http://www.oknation.net/blog/nidnhoi/2011/07/06/entry-2>. 18 พฤศจิกายน 2554.

วันชัย วัฒนศัพท์. 2545. **ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา**. นนทบุรี : ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า.

วาสิตา บุญสาธ. 2552. **เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการติดต่อสื่อสารกับการจัดการความขัดแย้ง**. สาขาวิชาจัดการความขัดแย้ง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (อัดสำเนา).

วีระชัย เล็กตระกูล. 2553. **สัมภาษณ์**, 19 ธันวาคม 2553.

ศุณิสา ทดลา. 2542. **รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่าย**

**อินเทอร์เน็ท.** วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์. 2552. **เอกสารประกอบการบรรยาย.** 13 มิถุนายน 2552.

สมเกียรติ ตั้งนโม. 2547. **การวิเคราะห์ภาพตามหลักสัญศาสตร์.** (Online).

<http://www.midnightuniv.org/midarticle/newpage75.html>. 21 ตุลาคม 2553.

สมชาย แซ่อึ้ง. 2554. ผู้ช่วยผู้จัดการเว็บไซต์ pantip.com. **สัมภาษณ์,** 6 มกราคม 2554.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2540. **ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์.**

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ตะเกียง.

อุทัย เจริญวงศ์. 2538. **สังคมไทยในกระแสของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต.** กรุงเทพมหานคร:  
สามัคคีสาร (ดอกหญ้า).

อรุณ รักธรรม. 2527. **การบริหารความขัดแย้งในองค์การ.** กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

~\*black\_seraph\*~ (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์,** 20 เมษายน 2554.

Aunt Phen (นามแฝง). 2553. **สัมภาษณ์,** 19 ธันวาคม 2553.

aydeZ (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์,** 3 มกราคม 2554.

blueNightSky (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์,** 3 มกราคม 2554.

CottoN\_FooN (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์,** 20 เมษายน 2554.

GSM59 (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 20 เมษายน 2554.

Jeroy (นามแฝง). 2553. **สัมภาษณ์**, 19 ธันวาคม 2553.

kosphase. 2551. **เทคโนโลยีเครือข่ายกับการแสดงความคิดเห็นในสังคม**. (Online).

<http://kosphase.blogspot.com/2008/10/09.html>. 29 พฤศจิกายน 2553.

Kiesler, Siegel&McGuire. 1984. J. Micheal Jaffee, Ypung – Eum Lee, Li- Nang Huang and Hayg Oshagan Homepage. **Gender, Pseudonyms and CMC : Masking Identities and Baring Souls**. (Online). <http://research.Haifa.ac.il/~jmjaffe/genderpseudocmc/>. October 11, 2010.

LEChiNY (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 20 เมษายน 2554.

Meichan (นามแฝง). 2553. **สัมภาษณ์**, 29 ธันวาคม 2553.

merveillesxx (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 3 มกราคม 2554.

miss.sadako (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 20 เมษายน 2554.

Nana\_teddy (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 3 มกราคม 2554.

N i M u Y o (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 20 เมษายน 2554.

Noo\_Wawa (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 21 เมษายน 2554.

oanotai (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 6 ธันวาคม 2554.

reraith (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 3 มกราคม 2554.

shamachan (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 20 เมษายน 2554.

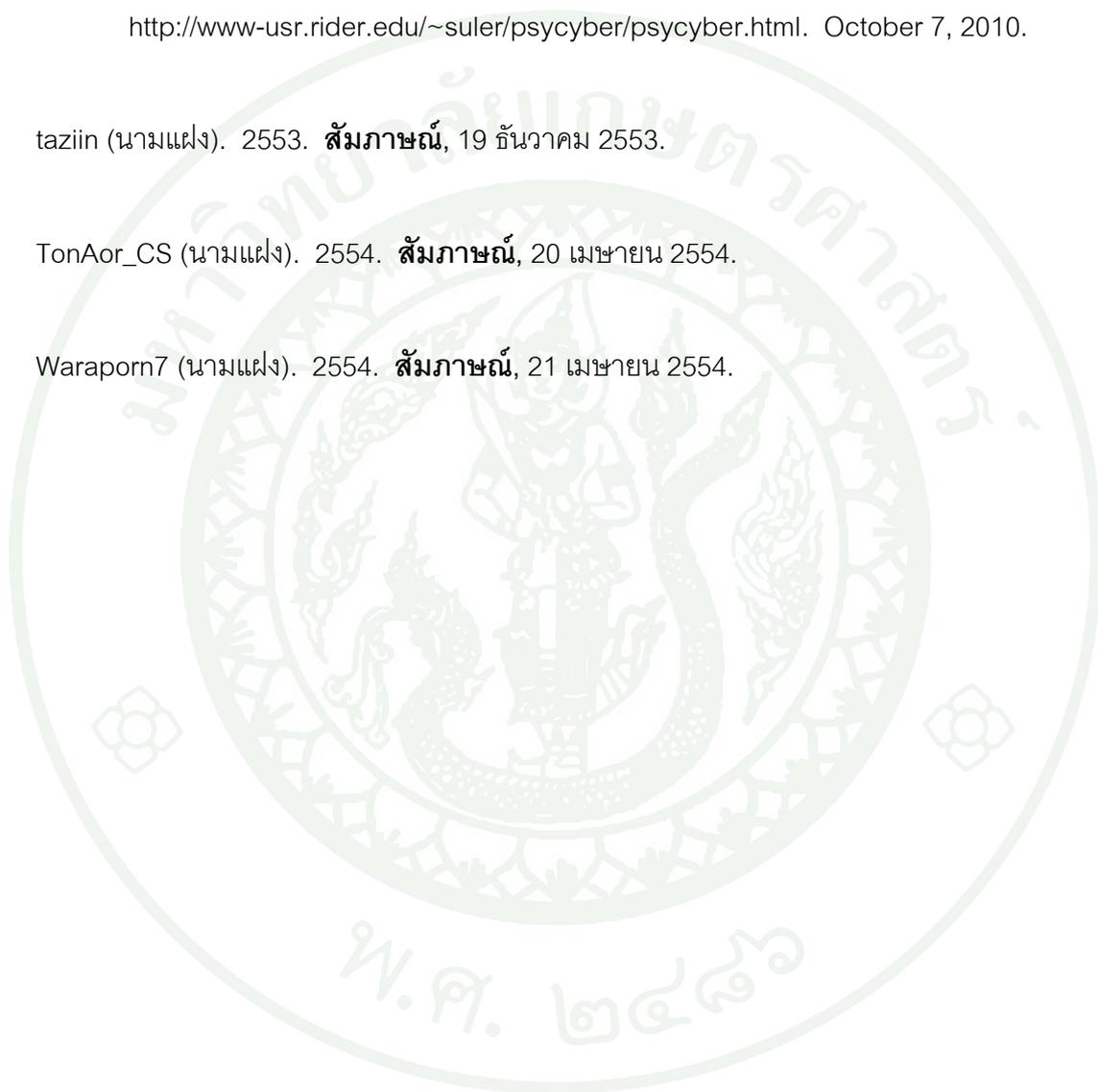
Suler, J. 2004. *The Psychology of Cyberspace*. (Online).

<http://www-usr.rider.edu/~suler/psyber/psyber.html>. October 7, 2010.

taziin (นามแฝง). 2553. **สัมภาษณ์**, 19 ธันวาคม 2553.

TonAor\_CS (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 20 เมษายน 2554.

Waraporn7 (นามแฝง). 2554. **สัมภาษณ์**, 21 เมษายน 2554.







ภาคผนวก ก  
แบบสัมภาษณ์

### แบบสัมภาษณ์เชิงลึก : ผู้ให้บริการ webboard pantip.com

คำถามสัมภาษณ์ชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัยหัวข้อ **รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏใน pantip.com** ของนางสาวศิริกัญญา สุริยารังสรรค์ นิสิตปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์ สาขาการจัดการความขัดแย้ง ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์จะถูกปิดเป็นความลับหากต้องการ และจะไม่ปรากฏในสื่อแหล่งอื่นนอกจากในงานวิจัยเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยยืนยันว่าไม่ได้มีส่วนได้เสีย หรือเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ pantip.com แต่อย่างใด

ศิริกัญญา สุริยารังสรรค์

ธันวาคม 2553

#### เกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

1. ชื่อ หรือ username (นามแฝง)
2. อายุ ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการปกปิดอายุจะใช้ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก webboard pantip.com แทนได้
3. เพศ
4. อาชีพ / การศึกษา
5. ประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต
6. สังกัดกลุ่ม

#### แนวคำถามเกี่ยวกับการใช้งาน webboard pantip.com

1. คุณรู้จัก webboard pantip.com ได้อย่างไร
2. วัตถุประสงค์ในการใช้งาน webboard pantip.com

3. แรงจูงใจในการเข้าร่วมเป็นสมาชิก
4. สถานะในการเป็นสมาชิก
5. ความถี่ในการเข้า webboard ทั้งแบบเข้าไปอ่านโดยไม่ล็อกอินและเข้าไปแสดงความความคิดเห็น
6. หัวข้อกระทู้แบบใดที่จูงใจให้เข้าไปอ่านและแสดงความความคิดเห็น (comment) เพราะอะไร
7. ประสบการณ์ในการใช้งาน webboard pantip.com ที่คุณคิดว่าได้เชื้อประโยชน์ หรือสร้างความประทับใจแก่คุณ
8. ประสบการณ์ในการใช้งาน webboard pantip.com ที่คุณคิดว่าได้ส่งผลในแง่ลบต่อคุณ
9. คุณคิดว่าในการใช้งาน webboard pantip.com มีเสรีในการแสดงความคิดเห็นในระดับใด เพราะอะไร
10. คุณเคยใช้บริการเว็บบอร์ดสาธารณะแหล่งอื่นนอกจาก pantip.com หรือไม่ ถ้าเคย เว็บบอร์ดสาธารณะแหล่งอื่นนั้นมีความแตกต่างจาก pantip.com อย่างไร

#### แนวคำถามเกี่ยวกับความขัดแย้ง

1. เล่าภาพรวมเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นใน webboard pantip.com หรือประสบการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
2. จากประสบการณ์ คุณมีแนวโน้มจะเป็นผู้ที่อยู่ในความขัดแย้ง (คู่กรณี, ผู้ที่ถูกอ้างถึงหรือพาดพิง หรือมีส่วนได้ส่วนเสียจากประเด็นความขัดแย้ง) หรือผู้สังเกตการณ์มากกว่ากัน
3. คุณมีส่วนร่วมในกระทู้ที่มีความขัดแย้งมากน้อยแค่ไหน
4. คุณคิดว่า การตั้งหัวข้อกระทู้และเนื้อหาแบบใดที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง (กระทู้ล่อเป้า)

5. คุณคิดว่าการแสดงความคิดเห็นแบบไหนที่มีผลให้เกิดความขัดแย้ง หรือทำให้ความขัดแย้งลุกลามไม่สิ้นสุด
6. ทั้งจากประสบการณ์ตรงและการสังเกตการณ์ อะไรหรือใครคือปัจจัยที่ช่วยลดทอน หรือส่งผลกระทบต่อการหยุดความขัดแย้ง และมีการยอมรับในการจัดการความขัดแย้งมากเท่าใด
7. คุณคิดว่าในความขัดแย้งในประเด็นเดียวกันแต่คู่กรณีสามารถสื่อสารแบบเผชิญหน้าได้ (สื่อด้วยคำพูด เห็นอกกับกิริยา) ผลของความขัดแย้งจะต่างไปจากเดิมอย่างไร
8. คุณคิดว่าความขัดแย้งในอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของคุณหรือผู้ที่อยู่ในความขัดแย้งอย่างไร
9. คุณเคยพบความขัดแย้งในชุมชนออนไลน์อื่นๆ หรือไม่ และรูปแบบความขัดแย้งนั้นเหมือนหรือต่างจาก pantip.com อย่างไร
10. คุณคิดว่า ใน webboard pantip.com สมาชิกขัดแย้งกันด้วยเรื่องอะไรมากที่สุด

หากมีคำแนะนำหรือต้องการให้เพิ่มแนวคำถาม สามารถติดต่อได้โดยตรงทางอีเมล [sirinya-suriya@hotmail.com](mailto:sirinya-suriya@hotmail.com) หรือทางทวิตเตอร์ @taniier ผู้วิจัยยินดีรับทุกคำแนะนำไปปฏิบัติจะขอขอบคุณที่สละเวลาให้ข้อมูลแก่งานวิจัยชิ้นนี้นะคะ

## แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

หัวข้อ รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏใน pantip.com

คำถามสัมภาษณ์ชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัยหัวข้อ รูปแบบและแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่ปรากฏใน pantip.com ของนางสาวศิริกัญญา สุริยารังสรรค์ นิสิตปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์ สาขาการจัดการความขัดแย้ง

### แนวทางในการสัมภาษณ์

#### ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

- ชื่อ
- ตำแหน่งหน้าที่

#### ส่วนที่ 1 โครงสร้างและการทำงานของผู้ดูแลเว็บไซต์

- จุดเริ่มต้นและวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งเว็บไซต์ pantip.com
- โครงสร้างการทำงานและอำนาจหน้าที่

#### ส่วนที่ 2 ภาพรวมความขัดแย้งที่ปรากฏในเว็บบอร์ด มุมมองที่มีต่อความขัดแย้ง และการจัดการความขัดแย้งของผู้ดูแล

- ลักษณะความขัดแย้งที่ปรากฏขึ้นภายในเว็บ ความต่างระหว่างอดีตและปัจจุบัน
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้ง และการขยายตัวของความขัดแย้งในมุมมองของผู้ดูแลเว็บบอร์ด
- นโยบายและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้ง
- ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าไปจัดการความขัดแย้ง
- ผลลัพธ์จากการจัดการความขัดแย้งและการยอมรับของสมาชิกในชุมชนออนไลน์
- แนวโน้มในการจัดการความขัดแย้งในอนาคต
- มุมมองเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทย



ภาคผนวก ข  
กฎ กติกา มรรยาท

## กฎ กติกา มรรยาท

เนื่องจาก Website แห่งนี้ มีกิจกรรมให้ผู้เข้าเยี่ยมชมได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นในกระทู้ต่างๆ การแสดงความคิดเห็นดังกล่าว เป็นการเสนอต่อกลุ่มคนซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นสาธารณชน และผู้บริหาร PANTIP.COM มีนโยบายที่จะเปิดกว้างต่อการนำเสนอความเห็น โดยไม่มีการปิดกั้นใดๆ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะสังคมบน Internet ซึ่งเน้นความมีเสรีภาพในการเสนอ

ดังนั้น การเข้าร่วมในกิจกรรมของ PANTIP.COM ไม่ว่าจะเป็นการตั้งกระทู้ หรือการร่วมแสดงความคิดเห็นในกระทู้ต่างๆ ใน PANTIP.COM จึงจำเป็นต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อสังคมส่วนรวม การควบคุมและดูแลอาจไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง เพราะทุกคนสามารถพิมพ์ข้อความต่างๆ เข้ามาได้โดยอิสระ ขึ้นอยู่กับสำนึก และความรับผิดชอบ ต่อสังคมของผู้ร่วมกิจกรรม ว่าจะมีมากน้อยเพียงไร ดังนั้นผู้บริหาร PANTIP.COM จึงไม่อาจร่วมรับผิดชอบในข้อความทุกข้อความที่ส่งเข้ามา

อีกประการหนึ่ง เนื่องจากเนื้อที่ใน server ของ PANTIP.COM มีปริมาณจำกัด จึงได้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่มีส่วนเกื้อหนุนจรรโลง และเป็นประโยชน์ต่อสังคมเป็นอันดับต้นๆ บางครั้งจึงจำเป็นต้องกำจัดข้อความบางข้อความ ที่ไม่มีส่วนเกื้ออำนวยวัตถุประสงค์ดังกล่าว ออกไปก่อนในกรณีที่เป็น

อย่างไรก็ตาม เพื่อความสงบเรียบร้อยต่อสังคมส่วนรวม และต่อผู้ร่วมกิจกรรมทุกคน PANTIP.COM จึงจำเป็นต้องกำหนดกติกาขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ หรือห้ามปฏิบัติ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

## กติกาและมรรยาท

คำแนะนำเพื่อเป็นแนวทางในการเข้าร่วมกิจกรรม

- ตรวจสอบว่ามีกระทู้ที่มีเนื้อหาในทางเดียวกับที่กำลังจะตั้งกระทู้ เพื่อจะได้ไม่เป็นการซ้ำซ้อนกันใช้ข้อความที่สุภาพ เพื่อเป็นการแสดงความจริงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่อสังคม
- ตั้งกระทู้ให้ตรงกับเนื้อหาของแต่ละกลุ่มเพียงกระทู้เดียวเท่านั้น ดังนั้นจึงควรจะทำความเข้าใจถึงลักษณะของแต่ละกลุ่มให้ดีก่อนตั้งกระทู้

- เปิดใจให้กว้าง ยินดีรับฟังและเคารพในเสรีภาพของการเสนอความคิดเห็นของผู้อื่น พึงตระหนักอยู่เสมอว่าเป็นเสมือนสังคมหนึ่งที่เปิดกว้างต่อสาธารณะ

- การเสนอความเห็นต่อกระทู้ใดๆ พึงระลึกเสมอว่า มีผู้อ่านที่แตกต่างกันทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิ และวุฒิภาวะ ดังนั้นจึงควรระมัดระวังในการใช้ข้อความ เช่น ข้อความที่สื่อไปในทางอนาจารเกินกว่าเหตุ หรือมีผลยั่วยุทางกามารมณ์ ข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ซึ่งอาจนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้ง ข้อความที่มีเนื้อหาขัดต่อกฎหมาย หรือศีลธรรมอันดีของสังคม ข้อความที่พาดพิงบุคคลที่สามในทางหมิ่นประมาท เป็นต้น

- พึงตระหนักอยู่เสมอว่า การเสนอคำถามหรือความเห็นต่อสังคม ควรจะมีความรับผิดชอบต่อทุกข้อความที่ได้เสนอไป เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดบรรทัดฐานอันดีต่อสังคมอินเทอร์เน็ตสืบไป

- ไม่ใช่เว็บไซต์แห่งนี้ เสนอข้อความซึ่งเป็นการใส่ร้ายผู้อื่น ซึ่งไม่ใช่บุคคลหรือนิติบุคคล สาธารณะ อันข้อความเหล่านั้น แหล่งข้อมูลอ้างอิงที่ชัดเจน

- ไม่ใช่สนามแข่งของผู้อื่นโดยเจตนา อันอาจทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดในความเป็นเจ้าของข้อความนั้น

หากมีความผิดพลาดในการตั้งกระทู้ เช่น ผิดพลาด ซ้ำซ้อน ข้อความไม่ครบหรือคลาดเคลื่อน ตั้งกระทู้ผิดกลุ่ม เจ้าของกระทู้สามารถแจ้งความขอถอนกระทู้ได้โดยคลิก ภายในกระทู้

การร่วมกิจกรรมแสดงความเห็นในกระทู้ ผู้เข้าร่วมพึงต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

- ห้ามเสนอข้อความหรือเนื้อหาอันเป็นการวิพากษ์วิจารณ์ หรือพาดพิงสถาบันมหา กษัตริย์ และราชวงศ์ เป็นอันขาด

- ห้ามเสนอข้อความหรือเนื้อหาที่สื่อไปในทางหยาบคาย ก้าวร้าว เกินกว่าที่บรรทัดฐานของสังคมจะยอมรับได้

- ห้ามเสนอข้อความหรือเนื้อหาที่สื่อไปในทางลามก อนาจาร

- ห้ามเสนอข้อความอันมีเจตนาใส่ความบุคคลอื่น ให้ได้รับการดูหมิ่นเกลียดชังจากบุคคลอื่น โดยไม่มีแหล่งที่มาของข้อมูลอ้างอิงที่ชัดเจน

- ห้ามเสนอข้อความอันเป็นการทำทนาย ชักชวน โดยมีเจตนาก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาท หรือก่อให้เกิดความวุ่นวายขึ้น โดยมูลแห่งความขัดแย้งดังกล่าว ไม่ใช่การแสดงความคิดเห็นโดยเสรีเช่นวิญญูชน พึงกระทำ
- ห้ามเสนอข้อความกล่าวโจมตี หรือวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสียหายต่อ ศาสนา หรือคำสอนของศาสนาใดๆ ทุกศาสนา
- ห้ามใช้นามแฝงอันเป็นชื่อจริงของผู้อื่น โดยมีเจตนาทำให้สาธารณชนเข้าใจผิด และเจ้าของชื่อนั้นได้รับความเสียหาย หรือเสื่อมเสียชื่อเสียง
- ห้ามเสนอข้อความอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในระหว่างสถาบันการศึกษา หรือระหว่างสังคมใดๆ
- ห้ามเสนอข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น เช่น เบอร์เพจ, e-mail address หรือหมายเลขโทรศัพท์ โดยมีเจตนาถ่มแกล้งให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนรำคาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีเบอร์เพจหรือโทรศัพท์ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่มีโอกาสผิดพลาดคลาดเคลื่อน และเป็นสื่อที่สามารถใช้ในการถ่มแกล้งได้ง่ายกว่าชนิดอื่น PANTIP.COM จึงไม่มีวัตถุประสงค์ในการเป็นสื่อกลางในการนำเสนอกถ่มแกล้งได้ง่ายกว่าชนิดอื่น PANTIP.COM จึงไม่มีวัตถุประสงค์ในการเป็นสื่อกลางในการนำเสนอ
- ห้ามเสนอข้อความหรือเนื้อหาอันเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมาย หรือศีลธรรมอันดีของสังคม

หากตรวจพบข้อความใดเข้าข่ายดังกล่าวมาแล้ว ผู้บริหาร PANTIP.COM ขอสงวนสิทธิ์ในการใช้ดุลยพินิจที่จะลบกระทู้เหล่านั้นทั้งกระทู้ หรือข้อความเห็นเหล่านั้นออกไป โดยอาจแสดงผลหรือไม่แสดงผลก็ตาม รวมถึงการขยายผลในการดำเนินการอื่นๆ เพื่อปกป้องสิทธิของสาธารณชนตามสมควรจากผลแห่งความผิด หรือผลแห่งกิจกรรมนั้น

ผู้ร่วมกิจกรรมที่ปฏิบัติผิด กฎ กติกา ของเว็บไซต์แห่งนี้ พึงตระหนักว่าจะต้องรับผิดชอบต่อความผิดนั้นด้วยตัวเอง และข้อความหรือข้อมูลที่เสนอดังกล่าว อาจนำมาซึ่งการเปิดเผยที่มา และรายละเอียดส่วนตัวของผู้เสนอข้อความนั้นได้ โดยไม่ถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

กรณีที่กิจกรรมใดที่ผู้ร่วมกิจกรรมทำให้เกิดขึ้น เข้าข่ายหรือเป็นความผิดทางอาญา ผู้บริหารเว็บไซต์แห่งนี้ถือว่า ผู้ดำเนินกิจกรรมดังกล่าวยินยอมให้ Internet Service Provider หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ที่เป็นแหล่งที่มาของกิจกรรมดังกล่าว เปิดเผยข้อมูลต่อผู้บริหารเว็บไซต์

แห่งนี้ โดยไม่เป็นการผิดมารยาท หรือจรรยาบรรณ ของ ISP นี้ๆ และทาง PANTIP.COM จะดำเนินการตามที่เห็นสมควรกับข้อมูลที่ได้รับนั้น

อนึ่ง เพื่อเป็นการใช้เนื้อที่ให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมสูงสุด PANTIP.COM จึงจำเป็นต้องสงวนสิทธิในการลบข้อความหรือกระทู้ นอกเหนือจากข้อปฏิบัติข้างต้น อันได้แก่

- กระทู้ที่มีผู้แจ้งความให้ลบ โดยทีมงาน PANTIP.COM ขอสงวนสิทธิ์พิจารณาก่อนดำเนินการ
- และถือว่าการตัดสินนั้นเป็นอันสิ้นสุด
- กระทู้ที่ผู้นำเสนอเจตนาให้มีซ้ำซ้อนในกลุ่มต่างๆ หลายกลุ่มโดยไม่จำเป็น
- กระทู้ที่นำเสนอมติกลุ่ม หรือซ้ำซ้อนในกลุ่มเดียวกัน
- กระทู้ที่มีเจตนาในเชิงการค้า ซึ่งควรจะอยู่ในบริเวณที่จัดไว้ให้คือ PantipMarket.com ที่ได้เตรียมพื้นที่ไว้ให้แล้วเท่านั้น

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากทุกๆ ท่านที่ร่วมกิจกรรมด้วยดี และใคร่ขอความร่วมมือจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกท่าน ช่วยเป็นหูเป็นตาสอดส่องกระทู้ที่เข้าข่ายผิดกฎ กติกา มารยาทดังกล่าว หากพบก็โปรดแจ้งได้ภายในแต่ละกระทู้ได้ในทันที โดยทีมงาน PANTIP.COM จะพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป ขอขอบคุณครับ

นอกจากนี้ ในแต่ละกลุ่ม จะมีสิ่งที่จะขอความร่วมมือจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม ดังนี้

ศุภชลาศัย

- พึงตระหนักอยู่เสมอว่า การชื่นชมนักกีฬานั้นเป็นความรู้สึกส่วนบุคคล ซึ่งอาจล่อแหลมต่อการทะเลาะเบาะแว้งได้ หากมีการใช้ข้อความที่สื่อไปในทางเย้ยหยัน เสียดสี ดูหมิ่นดูแคลน ก้าวร้าว หยาบคาย ต่อบุคคลดังกล่าว

- PANTIP.COM ไม่สนับสนุนให้การพนันทุกรูปแบบ เข้ามาเกี่ยวข้องกับกีฬาอย่างเด็ดขาด

สวนลุมพินี

- ฟังตระหนกอยู่เสมอว่า อาจมีผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะอันควร เช่น เด็กหรือเยาวชนเข้ามาอ่าน ดังนั้น การตั้งคำถามหรือตอบคำถามจึงควรระมัดระวังเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเปิดเผยและให้ความรู้ได้กับบุคคลทุกเพศและทุกวัย

#### ราชดำเนิน

- ฟังตระหนกอยู่เสมอว่า การเสนอคำถามหรือความเห็นต่อสังคม ควรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อทุกข้อความที่ได้เสนอไป เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง

- ฟังตระหนกอยู่เสมอว่า ความศรัทธาหรือความชื่นชมต่อบุคคลทางสังคมหรือการเมือง ทั้งด้านผลงานหรือตัวบุคคล เป็นความคิดเห็นและสิทธิส่วนบุคคล การเสนอความคิดเห็นที่พาดพิงต่อความศรัทธาดังกล่าว อาจล่อแหลมต่อการทะเลาะวิวาทได้โดยง่าย หากมีการใช้ข้อความที่ส่งไปในทางเย้ยหยัน เสียดสี ดูหมิ่นดูแคลน ก้าวร้าว หยาบคาย ต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลดังกล่าว

#### เฉลิมไทย

- ฟังตระหนกอยู่เสมอว่า การเสนอคำถามหรือความเห็นต่อสังคม ควรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อทุกข้อความที่ได้เสนอไป เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง

- ฟังตระหนกอยู่เสมอว่า ความชื่นชมต่อศิลปิน ทั้งด้านผลงานหรือตัวบุคคล เป็นความคิดเห็น เป็นรสนิยม และสิทธิส่วนบุคคล การเสนอความคิดเห็นที่พาดพิงต่อความชื่นชมนั้นดังกล่าว อาจล่อแหลมต่อการทะเลาะวิวาทได้โดยง่าย หากมีการใช้ข้อความที่ส่งไปในทางเย้ยหยัน เสียดสี ดูหมิ่นดูแคลน ก้าวร้าว หยาบคาย ต่อบุคคลดังกล่าว

#### ห้องสมุด

- ฟังตระหนกอยู่เสมอว่า ความศรัทธาต่อศาสนาของแต่ละบุคคล เป็นความคิดเห็นและเป็นสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ การเสนอความคิดเห็นที่พาดพิงต่อความศรัทธาดังกล่าว อาจล่อแหลมต่อการทะเลาะวิวาทได้โดยง่าย หากมีการใช้ข้อความที่ส่งไปในทางเย้ยหยัน เสียดสี ดูหมิ่นดูแคลน ก้าวร้าว หยาบคาย หรือวิพากษ์วิจารณ์ต่อศาสนาดังกล่าว

#### ถนนนักเขียน

- ในพื้นที่ "ถนนนักเขียน" ขอสงวนไว้สำหรับเป็นสนามสำหรับนำข้อเขียนของท่าน มาลงเผยแพร่เท่านั้น หากต้องการสอบถาม หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานเขียน การใช้ภาษา กรุณาตั้งกระทู้ในในโต๊ะห้องสมุด ตามกลุ่มย่อยที่เหมาะสม

- หากข้อเขียนของท่าน มีความยาวมาก การนำเสนอโดยการแยกเป็นหลายกระทู้ดีกว่า กัน อาจสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ร่วมกิจกรรมท่านอื่นๆ ทั้งนี้เพราะกระทู้ของท่าน อาจจะเบียดบัง กระทู้ของผู้อื่น ให้ตกไปเร็วกว่าเวลาอันควร ดังนั้น จึงควรลงข้อเขียนต่อเนื่องไปในกระทู้เดิม หรือ เว้นช่วงเวลาที่พอเหมาะ แล้วนำมาลงเป็นตอนต่อ ก็ยังสามารถสร้างความต่อเนื่องในการ ติดตามต่อผู้อ่านได้เช่นกัน

BluePlanet

- ในพื้นที่ "แกลเลอรี" ขอสงวนไว้สำหรับการนำภาพของท่าน มาลงเผยแพร่เท่านั้น หาก ต้องการสอบถาม หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการถ่ายภาพ กรุณาตั้งกระทู้ในในโต๊ะ BluePlanet ตามกลุ่มย่อยที่เหมาะสม

## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวศิริกัญญา สุริยารังสรรค์
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 31 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (วรรณกรรมสำหรับเด็ก) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	กองบรรณาธิการสำนักพิมพ์ i Like และ สำนักพิมพ์ Berry

