

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

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

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