

พันทิปดอทคอมกับการกำกับดูแลตนเองในชุมชนออนไลน์:

กรณีศึกษา การเปิดโปงหน้าม้า

ปองรัก เกษมสันต์⁵

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ได้จากการวิเคราะห์ปรากฏการณ์กระทู้หน้าม้าในเว็บไซต์พันทิปดอทคอม โดยเลือกศึกษาลักษณะเด่นของกระทู้หน้าม้า และกระบวนการตรวจสอบและเปิดโปงหน้าม้าที่เกิดขึ้นในชุมชนออนไลน์พันทิป ตลอดจนศึกษาลักษณะการใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ ของเว็บไซต์ในการกำกับดูแลตนเอง ในการศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจากกรณีตัวอย่าง 5 กรณีระหว่าง พ.ศ. 2556–2559 อันได้แก่ 1. ร้านอาหารมานีมื้อ 2. เครื่องสำอางสมุนไพร 3. ละครโทรทัศน์ 7 วันจองเวร 4. ห้างสรรพสินค้าโฮมโปร และ 5. ร้านอาหารเดอะ ฮังกรี วูล์ฟ

ผลการศึกษาพบว่า กระทู้หน้าม้ามีลักษณะเด่นในสี่ด้านคือ 1. โครงเรื่อง 2. แก่นเรื่อง 3. ตัวละคร และ 4. การใช้องค์ประกอบของการแพร่เชื้อ (contagious) ส่วนกระบวนการตรวจสอบและการเปิดโปงหน้าม้านั้นมีสามวิธี ได้แก่ 1. การวิเคราะห์ความจริงและความสอดคล้องของคำบรรยายกับภาพประกอบ 2. การนำข้อมูลนอกกระทู้ซึ่งอยู่ในพันทิปและเว็บไซต์อื่นมาเชื่อมโยง และ 3. การนำข้อมูลที่ไม่เคยมีการเผยแพร่มาเปิดเผย ทั้งยังพบว่า การกำกับดูแลตนเองในชุมชนออนไลน์พันทิปนั้นมีสองระดับคือ 1. ระดับของการพึ่งพาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกพันทิป 2. ระดับของการพึ่งพาเครื่องมือซึ่งแฝงฝังอยู่ในเว็บไซต์

คำสำคัญ: พันทิป, การกำกับดูแลตนเอง, ชุมชนออนไลน์, หน้าม้า

⁵ นักศึกษาปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Pantip.com and Self-Regulation in Online Community: a Case Study of Unmasking Sock Puppetry

Abstract

This research is derived from the analysis of sock puppetry phenomenon in Pantip.com. The study focused on prominent features of such forum threads and procedures of validating and unmasking the sock puppets in Pantip's online community along with the utilization of web tools for self-regulation. The qualitative methods with content analysis were used to examine five selected cases publicized between 2013-2016, which are 1. Manee Me More Restaurant 2. Smooto Cosmetics 3. Seven Days TV Series 4. Homepro Department Store and 5. Hungry Wolf Restaurant.

The findings indicated that there were 4 prominent features of sock-puppetry threads, namely, plot, theme, characters and usage of contagious ingredients. Also, there were 3 procedures of validating and unmasking the sock puppets, which were: analyzing the possibility and compatibility between texts and images, introducing external sources from other threads or websites and exposing unpublished sources. Moreover, it was found that self-regulations took part in Pantip's online community could be classified into two levels: the utilization of interaction among Pantip's members and the utilization of embed web tools.

Keywords: Pantip, Self-Regulation, Online Community, Sock Puppetry

บทนำ

เว็บไซต์พันทิปดอทคอม (pantip.com) คือกระดานสนทนาออนไลน์ซึ่งให้บริการพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ และความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ มาเป็นเวลาเกือบ 20 ปี ทั้งยังเป็นเว็บไซต์ยอดนิยมอันดับหนึ่งของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตชาวไทยอีกด้วย พัฒนาการของกระดานสนทนาพันทิปสามารถแบ่งช่วงการเปลี่ยนแปลงได้เป็นสามยุคสมัย (“สร้าง Digital ecology, ” 2558) ในยุคแรก ยุค Start up (พ.ศ.2539-2540) พันทิปเปิดเป็นตลาดซื้อขายสินค้าไอที และกระดานสนทนาออนไลน์ให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่อง IT เป็นหลัก ต่อมาในยุคที่สอง ยุค Growth (พ.ศ. 2541 – 2555) พันทิปได้นำระบบ database มาใช้ร่วมกับระบบ file based ทำให้เก็บข้อมูลได้มากขึ้น จนกระทั่งในยุคที่สาม ยุค Big Data หรือ “พันทิปโฉมใหม่” (พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน) พันทิปได้พัฒนาระบบครั้งใหญ่ เพื่อนำข้อมูลมหาศาล (big data) มาใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุด การพัฒนาในยุคนี้เน้นเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของพันทิป ทั้งในแง่การออกแบบ User Interface และ User Experience (UI/UX) เพราะนอกจากจะทำให้เว็บไซต์มีหน้าตาน่าใช้ ใช้งานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้นแล้ว ยังเป็นการออกแบบที่เอื้อและส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลกันเอง (Self-Regulation) ภายในชุมชนออนไลน์อีกด้วย ดังจะเห็นตัวอย่างได้จากปรากฏการณ์การเปิดโปง “หน้าม้า”

หนึ่งในประเภทของกระทู้ที่มีการตั้ง ตอบ ค้นหา และแชร์มากที่สุดในพื้นที่ คือ กระทู้รีวิว6 พันทิปเป็นปริภูมิพลศาสตร์ออนไลน์ของผู้บริโภคที่เข้มแข็ง ปลอดภัยจากการครอบงำของทุน มีอำนาจต่อรองเมื่อถูกกลืนรอนสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนมีอำนาจชี้นำมวลชนว่า สินค้าหรือบริการใดจะเป็นที่ต้องการหรือไม่เป็นที่ต้องการของตลาดต่อไปในภายภาคหน้า ผู้ประกอบการหลายรายจึงหันมาใช้กลยุทธ์การว่าจ้างสมาชิกพันทิปให้เป็น “หน้าม้า7” เขียนขึ้นชมสินค้าและบริการของตน โดยหวังว่าจะเป็นการโฆษณาที่สามารถสื่อสารกับผู้บริโภคได้โดยตรง อย่างไรก็ตาม การกระทำเช่นนั้นนอกจากจะเป็นการฝ่าฝืนกฎกติกาของเว็บไซต์แล้ว ยังเป็นการทำลายชื่อเสียงและความไว้วางใจภายในสังคมผู้บริโภคอีกด้วย เหล่าหน้าม้าจึงต้องสรรหาวิธีการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและแนบเนียนที่สุด เพื่อมิให้ทีมงานพันทิปหรือสมาชิกคนอื่นสังเกตได้ แต่กระนั้น ก็มีอาจารย์อดพ้นกระบวนการตรวจสอบ

⁶ กระทู้ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูล ประสบการณ์ และการประเมินค่าเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่าง ๆ

⁷ หน้าม้า หมายถึง สมาชิกพันทิปที่ได้รับอำิสสินจ้างในการเขียนกระทู้

และเปิดโปงหน้าม้าของ “นักสืบพันทิป8” ไปได้ ในอดีตก่อนที่จะพันทิปจะปรับเป็นพันทิปโฉมใหม่นั้น อาจแบ่งประเภทของนักสืบพันทิปออกเป็นสองกลุ่ม9 กลุ่มแรกคือสมาชิกพันทิปซึ่งเข้าใช้งานพันทิปเป็นประจำ เคยอ่านกระทู้เป็นจำนวนมาก และคุ้นเคยกับการใช้งานพันทิปเป็นอย่างดี กับอีกกลุ่มหนึ่งคือสมาชิกพันทิปที่มีความรู้ความสามารถด้านไอทีหรือมีความรู้ในสาขาเฉพาะทาง สมาชิกสองกลุ่มนี้จะทำงานร่วมกัน และเมื่อนักสืบพันทิปเริ่มการเปิดโปงเมื่อใด สมาชิกพันทิปบัญชีอื่น ๆ ก็มักตามมาสมทบเพื่อแสดงความคิดเห็นในเชิงบริภาษทันที อย่างไรก็ตาม หลังจากการปรับโครงสร้างเว็บไซต์ในปี พ.ศ. 2556 นักสืบพันทิปก็สามารถสืบเรื่องราวได้ง่ายขึ้น ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างกรณีการเปิดโปงหน้าม้าร้านชาบูหน้าหม้อไทย

กรณีการเปิดโปงหน้าม้าร้านชาบูหน้าหม้อไทยนี้เริ่มจากกระทู้รีวิวหนึ่งซึ่งเล่าประสบการณ์การไปรับประทานอาหารฉลองวันเกิดที่ร้านหน้าหม้อไทย กระทู้นี้อาจนับว่าเป็นกระทู้ที่หน้าม้ายังไม่มีกลวิธีการสร้างความแนบเนียนที่เพียงพอ นักสืบพันทิปจึงสามารถจับพิกัดได้หลายประการ แต่ที่น่าสนใจคือ มีผู้ค้นพบเบาะแสว่า เจ้าของกระทู้ได้ร่วมมือกับนักรีวิวคนอื่นอีกจำนวนหนึ่ง เพื่อซิดดิง¹⁰ (seeding) ให้ร้านนี้และร้านอื่น ๆ มาระยะหนึ่งแล้ว โดยสืบหาหลักฐานจากเครื่องมือใหม่ของพันทิปนั่นคือ หน้าเว็บประวัติส่วนตัวสมาชิก จึงเห็นได้ว่า แม้เพียงการเพิ่มหน้าเว็บประวัติการตั้งกระทู้เพียงส่วนเดียว ยังเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการกำกับดูแลกันเองภายในชุมชนออนไลน์ได้อย่างสำคัญ ในกรณีหน้าม้าข้างต้นนี้ หลังจากหน้าม้าถูกเปิดโปงแล้ว ผลที่เกิดขึ้นตามมาคือ พันทิปได้ออกกฎกติกาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรีวิวในทันที กล่าวคือ มีการเพิ่มช่องให้สามารถเลือกระบุว่ากระทู้รีวิวนี้เป็นแบบ [CR] หรือ [SR]¹¹

⁸ นักสืบพันทิป หมายถึง สมาชิกพันทิปทั่วไปซึ่งมีพฤติกรรมตั้งข้อสงสัยต่อเนื้อหาข้อเท็จจริงทั้งในกระดานสนทนาพันทิปและในสื่ออื่น ๆ แล้วออกมาเปิดโปงข้อมูลให้เป็นที่ประจักษ์

⁹ เจ้าหญิงน้อยแห่งอันดามัน. สัมภาษณ์, 17 พฤษภาคม 2560.

¹⁰ ซิดดิง (Seeding) คือการป้อนข้อมูลบางอย่างแก่ผู้บริโภค เหมือนการหว่านเมล็ดพันธุ์ เพื่อให้ข้อมูลนั้นเติบโตและแพร่กระจายต่อไปยังผู้บริโภคคนอื่น ๆ ในลักษณะที่คล้ายกับการแพร่กระจายของไวรัส

¹¹ [CR] - Consumer Review คือ รีวิวที่ผู้เขียนรีวิวเป็นผู้ซื้อสินค้าหรือเสียค่าบริการเอง ไม่มีผู้สนับสนุนให้สินค้าหรือบริการฟรี และผู้เขียนรีวิวไม่ได้รับสิ่งตอบแทนในการเขียนรีวิว ส่วน [SR] - Sponsored Review คือ รีวิวที่มีผู้สนับสนุนสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้เขียนรีวิว ผู้เขียนรีวิวไม่ได้ซื้อสินค้าหรือเสียค่าบริการเอง แต่ผู้เขียนรีวิวไม่ได้รับสิ่งตอบแทนในการเขียนรีวิว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ลักษณะที่โดดเด่นของกระทู้หน้าม้า และกระบวนการเปิดโปงหน้าม้าในชุมชนออนไลน์พันทิป
2. เพื่อศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการกำกับดูแลกันเองของเว็บไซต์พันทิปทั้งที่ยังอยู่ในการออกแบบของตัวเว็บไซต์และที่มาจากการมีส่วนร่วมของสมาชิกและผู้ใช้

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพคือการวิเคราะห์เนื้อหา โดยมีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มดังนี้

1. ในการวิเคราะห์ลักษณะเด่นของกระทู้หน้าม้า และกระบวนการเปิดโปงหน้าม้าในชุมชนออนไลน์พันทิป เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกเฉพาะกรณีการเปิดโปงหน้าม้ามาศึกษาทั้งหมดห้ากรณี ตั้งแต่ พ.ศ. 2556-2559 (พันทิปยุค Big Data) ดังนี้ กรณีที่ 1: ร้านอาหารมานี้มีหม้อ, กรณีที่ 2: เครื่องสำอางสมูทโตะ, กรณีที่ 3: ภาพยนตร์วันทองเวอร์, กรณีที่ 4: ห้างสรรพสินค้าโฮมโปร และ กรณีที่ 5: ร้านอาหารเดอะ ฮังกรี วูล์ฟ
2. ในการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการกำกับดูแลกันเองของเว็บไซต์พันทิป ศึกษาจาก www.pantip.com และบทความหรือเอกสารอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยและอภิปราย

ลักษณะเด่นของกระทู้หน้าม้า

แม้พันทิปจะกำหนดประเภทของกระทู้แยกกันอย่างชัดเจน แต่ในกรณีของกระทู้หน้าม้าทุกประเภทกระทู้จะมีเนื้อหาคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยพบว่าเนื้อหาของกระทู้หน้าม้ามีลักษณะเด่นสี่ประการ

1. โครงเรื่อง กระทู้หน้าม้าจะมีการวางโครงเรื่องโดยยึดแนวคิดของการรีวิว หรือ “การเล่าประสบการณ์” เป็นหลัก เจ้าของกระทู้จึงมักเปิดเรื่องด้วยการเล่าว่าตนประสบปัญหาหรือข้อขัดแย้งบางประการ จนกระทั่งได้พบกับหนทางแก้ไขด้วยสินค้าหรือบริการบางอย่าง และเมื่อได้ใช้แล้วปัญหาก็คลี่คลายหรือเกิดเป็นความประทับใจ
2. แก่นเรื่อง แม้กระทู้หน้าม้าแต่ละกระทู้จะมีรายละเอียดปลีกย่อยของโครงเรื่องที่แตกต่างกันไป ตามแต่ประเภทกระทู้และลักษณะของสินค้าและบริการ หากแก่นเรื่องสำคัญซึ่งปรากฏในทุกกระทู้หน้าม้าคือ “ชีวิตที่เปลี่ยนไปเพราะสินค้าหรือบริการใด ๆ”

3. ตัวละคร จำนวนและลักษณะของตัวละครจะขึ้นกับประเภทกระทู้ กล่าวคือ หากหน้าม้าเลือกตั้งกระทู้วิวหรือกระทู้สนทนา ตัวละครเอกของเรื่องจะมีเพียงตัวเดียวคือเจ้าของกระทู้ แต่หากหน้าม้าเลือกตั้งกระทู้คำถามแล้ว จะต้องมตัวละครหลักอย่างน้อยสองตัวคือ เจ้าของกระทู้ซึ่งเป็นตัวละครเอกดำเนินเรื่อง กับสมาชิกพันทิปคนอื่นซึ่งเป็นตัวละครคล้ายปม โครงเรื่องจึงจะจบสมบูรณ์

4. การใช้องค์ประกอบของการแพร่เชื้อ¹² องค์ประกอบของการแพร่เชื้อที่ทำให้การตั้งกระทู้หน้าม้าประสบความสำเร็จมากที่สุดคือ เรื่องเล่า ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้กระทู้หน้าม้าล้มเหลวในแง่ของการสื่อสารที่สุดคือ อารมณ์ความรู้สึก นอกจากนี้ องค์ประกอบที่ต้องระมัดระวังในการนำมาสร้างเนื้อหามากที่สุดคือ เงินตราทางสังคม เพราะการนำเสนอข้อดีหรือประโยชน์ของสินค้าหรือบริการที่มากจนเกินควรจะทำให้สมาชิกพันทิปตั้งข้อสงสัยว่าเป็นกระทู้หน้าม้าไปเสีย

กระบวนการตรวจสอบและเปิดโปงหน้าม้า

เมื่อมีกระทู้ที่น่าสงสัยว่าจะเป็นกระทู้หน้าม้าปรากฏขึ้น สมาชิกพันทิปซึ่งได้เข้ามาอ่านกระทู้ อาจเลือกที่จะแสดงบทบาทเป็นนักสืบพันทิป ในหลาย ๆ กรณีนักสืบพันทิปที่มาเปิดโปงหน้าม้ามักมีมากกว่าหนึ่งชื่อสมาชิก ซึ่งทั้งหมดจะทำงานร่วมกันโดยการแสดงความคิดเห็นตอบกลับไปมา ข้อมูลจากนักสืบพันทิปแต่ละคนเป็นเสมือนตัวต่อที่ค่อยปะติดปะต่อเรื่องราวเบื้องหลังของหน้าม้าให้แจ่มชัดขึ้น สำหรับกระบวนการตรวจสอบและเปิดโปงหน้าม้านั้นจะมีสามวิธีการดังนี้

1. วิเคราะห์ความสมจริงและความสอดคล้องของคำบรรยาย ความสมจริงหมายถึงความเป็นไปได้ที่เรื่องราวหรือภาพของเจ้าของกระทู้จะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง กล่าวคือ คำบรรยายมีความเป็นกลาง และไม่กล่าวขึ้นชมมากจนเกินไป แม้ภาพประกอบ วัตถุในภาพก็ควรต้องไม่ดูดีเกินมาตรฐาน ส่วนในแง่ความสอดคล้องนั้นหมายถึง คำบรรยายและภาพประกอบต้องอธิบายซึ่งกันและกัน มีความเกี่ยวเนื่องกันอย่างสมเหตุสมผล นักสืบพันทิปจะวิเคราะห์คำบรรยายและภาพประกอบที่มีปรากฏในกระทู้ โดยใช้สองส่วนนี้เป็นมาตรฐานในการตัดสิน

¹² การแพร่เชื้อ (contagious) คือการที่เนื้อหาใด ๆ ถูกบอกต่อแบบปากต่อปาก (word of mouth) จนเป็นที่พูดถึงหรือถูกเลียนแบบในหมู่ผู้บริโภค องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เนื้อหาใด ๆ เกิดการแพร่เชื้อมี 6 ประการ (เรียกว่า STEPPS) ได้แก่ Social Currency-สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ผู้ใช้, Triggers-สิ่งกระตุ้นให้นึกถึงสินค้า, Emotion- Public และ Practical Value

2. นำข้อมูลนอกกระทู้ซึ่งอยู่ในพันทิปและเว็บไซต์อื่นมาเชื่อมโยง เพื่อให้การเปิดโปงหน้าม้าเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น นักสืบพันทิปจึงอาจออกไปค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นนอกเหนือจากฟิรตต่าง ๆ ซึ่งปรากฏในกระทู้ ทั้งในพันทิปและเว็บไซต์อื่น เช่น โปรแกรมค้นหาอย่างกูเกิล และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และ ยูทูบ นักสืบพันทิปจะนิยมนำที่กข้อมูลเหล่านี้ในรูปแบบของภาพถ่ายหน้าจอ (Screenshot) เพื่อนำมาโพสต์ลงในกระทู้ และอาจมีการตกแต่งภาพเพิ่ม เช่น ใส่สัญลักษณ์เพื่อเน้นส่วนประกอบสำคัญของภาพ หรือการเซ็นเซอร์บางส่วนของภาพเพื่อป้องกันการฟ้องร้องที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาในภายหลัง

3. นำข้อมูลที่ไม่เคยมีการเผยแพร่มาเปิดเผย ข้อมูลที่ไม่มีการเผยแพร่นี้อาจเป็นประสบการณ์ในเชิงลบต่อสินค้าและบริการนั้น ๆ หรืออาจเป็นหลักฐานที่เกี่ยวกับการว่าจ้างก็ได้ ในส่วนของประสบการณ์เชิงลบจะมีที่มาจากการที่นักสืบพันทิปเห็นว่าวิธีของเจ้าของกระทู้ค่อนข้างแตกต่างกับประสบการณ์ที่ไม่ดีซึ่งตนได้รับมาก่อนหน้า วิธีการแสดงความคิดเห็นเช่นนี้จะปรากฏเป็นลำดับแรก ๆ ซึ่งทำให้ผู้ใช้พันทิปที่เข้ามาอ่านกระทู้เริ่มตั้งข้อสงสัย และมักนำไปสู่การเปิดโปงหน้าม้าในที่สุด ส่วนหลักฐานการว่าจ้างนั้น อาจเป็นข้อมูลที่ได้มาก่อนหน้าหรือภายหลังที่จะมีการตั้งกระทู้หน้าม้าก็ได้ หลักฐานที่ได้มาก่อนหน้านั้นมักมีที่มาจากความบังเอิญที่นักสืบพันทิปได้ไปรู้จักหน้าม้าเป็นการส่วนตัว หรือได้ไปล่วงรู้เหตุการณ์ที่เกี่ยวกับการว่าจ้างมา ในขณะที่หลักฐานที่ได้มาภายหลังก็จะเป็นหลักฐานที่เกิดจากการสอบถามบุคคลที่เกี่ยวข้อง

พันทิปโฉมใหม่กับการกำกับดูแลตนเองในชุมชนออนไลน์พันทิป

การกำกับดูแลในชุมชนออนไลน์พันทิปนั้น จะเป็นในลักษณะของการกำกับดูแลตนเองโดยชุมชนทางสังคม (Self as Social) คือเป็นการใช้ กฎ กติกา มารยาทของพันทิป ตลอดจนมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณ และจารีตประเพณีต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับภายในชุมชนมาเป็นกลไกหลักในการกำกับดูแล (พิรงรอง รามสูต, 2556) จากการศึกษาปัญหานี้พบว่า การกำกับดูแลตนเองในชุมชนออนไลน์พันทิปมีสองระดับคือ ระดับของการพึงพาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกพันทิปและระดับของเครื่องมือของเว็บไซต์

1. ระดับของการพึงพาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกพันทิป สมาชิกพันทิปจะนิยมสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันผ่านการ “ถล่ม” หรือแสดงความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันพร้อม ๆ กัน เพื่อร่วมกันกดดันให้หน้าม้าเปิดเผยตน ยอมรับความผิด และกล่าวคำขอโทษต่อชุมชน ทั้งยังเพื่อเป็นการส่งสัญญาณเตือนไปยังสมาชิกผู้อื่นที่จะเข้ามาอ่านกระทู้ในภายหลังให้ใช้วิจารณญาณในการอ่านอีกด้วย การแสดงปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวมีสี่ลักษณะ คือ 1.) *การบริภาษ* ทั้งที่เป็นการ

ดำเนินอย่างตรงไปตรงมา การเสียดสีประชดประชัน และการใช้คำเฉพาะบริบท 2.) การปักหมายถึงการเข้ามาแสดงความคิดเห็นในกระทู้เพื่อให้เว็บไซต์พันทิปจดจำไว้ในหน้าประวัติการตอบกระทู้ส่วนตัว การปักทำให้กระทู้มีจำนวนความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น และเป็นที่สนใจมากขึ้น 3.) *สรุปเหตุการณ์* เป็นการแสดงความคิดเห็นเพื่อสรุปและลำดับเหตุการณ์ให้แก่ผู้มาทีหลัง ซึ่งอาจพิมพ์ข้อความประโยคสั้น ๆ ย่อหน้าสั้น ๆ 4.) *คัดลอกข้อความ* ในบางกรณีหน้าม้าอาจเลือกที่จะทำลายหลักฐานด้วยการเข้าไปแก้ไขข้อความของตน ดังนั้น จึงมีสมาชิกส่วนหนึ่งคอยคัดลอกข้อความของเจ้าของกระทู้ (หน้าม้า) เก็บไว้เป็นหลักฐาน แล้วนำมาลงในช่องแสดงความคิดเห็นในกระทู้อีกครั้ง

2. ระดับของการพึ่งพาเครื่องมือซึ่งแฝงฝังอยู่ในเว็บไซต์ การกำกับดูแลกันเองในระดับนี้พบว่า เครื่องมือที่นำมาใช้ประโยชน์มากที่สุดคือ หน้าเว็บประวัติส่วนตัวสมาชิก กับปุ่มโหวตและปุ่มแสดงความรู้สึก 1.) *หน้าเว็บประวัติส่วนตัว* นอกจากจะแสดงรายละเอียดส่วนตัวแล้ว ยังแสดงประวัติการใช้งานพันทิปทั้งกระทู้ที่ตั้ง กระทู้ที่ตอบ กระทู้โหวต และบล็อกแก๊ง (ถ้ามี) หน้าเว็บนี้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปสามารถเข้าถึงได้อย่างอิสระ โดยสมาชิกจะไม่สามารถเลือกซ่อนเนื้อหา ลบ หรือแก้ไขได้ นับเป็นการบันทึก Digital Footprint ที่เป็นรูปธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณะเป็นอย่างยิ่ง 2.) *ปุ่มโหวต* กับ *ปุ่มแสดงความรู้สึก* สมาชิกพันทิปทั่วไปซึ่งคอยอ่านและติดตามกระทู้ แต่ไม่ได้ต้องการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรจะนิยมใช้มาก การกดปุ่มทั้งสองมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อสังคมพันทิป ในประการแรก กระทู้ที่ได้รับการกดโหวตและแสดงความรู้สึกมากจะได้อันดับในหน้าแรกของเว็บไซต์พันทิป ส่งผลให้มีผู้ใช้พันทิปเข้ามาชมมากขึ้น และประการที่สองคือ ในการกดปุ่มต่าง ๆ จะมีตัวเลขของจำนวนครั้งที่มีการกดกำกับไว้ จึงเป็นเสมือนการทำโพลที่อาจชี้นำผู้ใช้พันทิปซึ่งเพิ่งเปิดกระทู้หน้าม้าเข้ามาอ่านว่าควรตัดสินใจกระทู้นั้นอย่างไร

สรุปและข้อเสนอแนะ

พันทิปดอทคอม เป็นเว็บไซต์กระดานสนทนาออนไลน์ที่อยู่คู่สังคมไทยมาเป็นเวลาเกือบ 20 ปี นับตั้งแต่ พ.ศ. 2556 พันทิปได้ปรับโครงสร้างเว็บไซต์เป็น “พันทิปโฉมใหม่” การปรับปรุงครั้งนี้ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลกันเองในชุมชนออนไลน์ ดังจะเห็นตัวอย่างจากกรณีการจัดการกับปัญหากระทู้หน้าม้าของสมาชิกพันทิป จากการศึกษาพบว่า เนื้อหาของกระทู้หน้าม้าจะมีลักษณะร่วมกันในสี่ประการคือ โครงเรื่อง แก่นเรื่อง ตัวละคร และการใช้องค์ประกอบของการแพร่เชื้อ หลังจากที่มีกระทู้ต้องสงสัยว่าเป็นหน้าม้าปรากฏขึ้น

ในเว็บไซต์ นักสืบพันทิปจะมีกระบวนการตรวจสอบและเปิดโปงหน้าม้าโดยการวิเคราะห์ความสมจริงและความสอดคล้องของคำบรรยายกับภาพประกอบ นำข้อมูลนอกกระตุ้ซึ่งอยู่ในพันทิป และเว็บไซต์อื่นมาเชื่อมโยง และนำข้อมูลที่ไม่เคยมีการเผยแพร่มาเปิดเผย การกำกับดูแลตนเองในพันทิปจึงเป็นในลักษณะของการกำกับดูแลตนเองโดยชุมชนทางสังคม ซึ่งมีสองระดับ คือ ระดับของการพึ่งพาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกพันทิปและระดับของการพึ่งพาเครื่องมือซึ่งแฝงฝังอยู่ในเว็บไซต์

ผลการวิจัยนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแล้ว ยังเป็นประโยชน์ในด้านการตลาดออนไลน์ ในการวางกลยุทธ์ของสื่อโฆษณาที่ต้องการสื่อสารโดยตรงกับผู้บริโภค ตลอดจนผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการเว็บไซต์กระดานสนทนาหรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ เพื่อพัฒนาระบบต่าง ๆ ให้คำนึงถึงแนวทางการกำกับดูแลโดยผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมมากขึ้นอีกด้วย สำหรับแนวทางในการต่อยอดการวิจัยนั้น อาจเพิ่มเติมในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อทราบถึงหลักการและทัศนคติในการพัฒนาเว็บไซต์จากมุมมองของทีมงานพันทิป

รายการอ้างอิง

พิรงรอง รามสูต. (2556). *การกำกับดูแลเนื้อหาอินเทอร์เน็ต*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษานโยบายสื่อ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สร้าง Digital ecology ก้าวต่อไปของ pantip.com. (2558, มกราคม). *Forbes Thailand*, 52-59.

