

นวัตกรรมสื่อสังคมกับประชาคมอคติ

อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว¹

บทคัดย่อ

สื่อใหม่ที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสื่อสารมากขึ้น ด้วยการหลอมรวมการสื่อสารมวลชน คอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคมเข้าด้วยกัน จึงทำให้ภูมิทัศน์ของการสื่อสารในยุคสังคมสารสนเทศเปลี่ยนไปอย่างมาก กระนั้น สื่อใหม่ที่ต่อยอดกลายเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ ยังทำให้มนุษย์สร้างกำแพงรับข้อมูลข่าวสารขึ้นมาด้วย เพราะเลือกเฉพาะสิ่งที่ตอกย้ำกับความเชื่อเดิม จนอาจยิ่งบ่มเพาะความคิดสุดโต่งเพิ่มขึ้นไปอีก ที่สำคัญ ยังถูกแพร่กระจายตัวออกไปได้มากมายอย่างรวดเร็ว สื่อสังคมรวบรวมกลุ่มเพื่อนๆ จนกลายเป็นสาธารณชนใหม่ที่เกิดมาจากทุกย่างก้าวชีวิต ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันเป็น “อิตตาสาธารณะ” ของแต่ละบุคคลที่มีจำนวนนับร้อยพันหรือมากกว่านั้น เครือข่ายสังคมออนไลน์นี้มีที่มาจากทางเลือกของแต่ละบุคคล จนกระทั่งนำไปสู่การประกอบสร้าง “ประชาคมอคติ” ซึ่งเพื่อนหรือสมาชิกส่วนใหญ่มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ถึงขั้นปิดกั้นและปฏิเสธความคิดต่าง รวมทั้งเป็นเหตุนำไปสู่การเกลียดชัง การใช้วาจาเพื่อความเกลียดชัง ตลอดจนความขัดแย้งแตกแยก หากสื่อสังคมจะเป็นนวัตกรรมที่สร้างสรรค์อย่างแท้จริง มนุษย์ควรเรียนรู้และเปิดใจให้กว้าง เพื่อรับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างหลากหลายยิ่งขึ้น พร้อมกับสนับสนุนส่งเสริมสันติสนทนา โดยหันมาร่วมกันสร้างพื้นที่อุดมปัญญาผ่านนวัตกรรมสื่อสาร

คำสำคัญ : นวัตกรรม สื่อใหม่ สื่อสังคม อิตตาสาธารณะ ประชาคมอคติ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

Social Media Innovation and the Biased Communities

Abstract

Stemmed from digital technology, new media increases the efficiency in work and communication tremendously by converging the mass media, computer and telecommunication together, which has dramatically changed the communication landscapes in the age of information society. Nonetheless, new media that was extended to become the online social network also makes people create a wall of information. That is because one would only select information to confirm one's own beliefs. The viewpoints could thus become extreme. More importantly, these could be diffused widely and quickly. Social Media has accumulated friends from every step of life, from past to present, to become a new kind of personal public aka egocentric public. This could number from hundreds, thousands or more. Originated from personal preferences, online social network results in the construction of "biased community" that most friends or the majority of members are like-minded. This could even shun or reject different points of view, and serve as a cause of hatred, hate speech as well as conflicts and separatism. If social media were to be a true creative innovation, human being should learn and open one's heart more for accepting the different and diverse sources of information. At the same time, peace dialogue should be encouraged and supported so that the space of intellect could be created collaboratively via communication innovation.

Keywords : innovation, new media, social media, egocentric public, biased community

บทนำ

นับตั้งแต่ระบบดิจิทัลได้ถูกนำมาใช้และได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลทำให้เกิดแนวความคิดการสื่อสารที่เปลี่ยนไป “สื่อใหม่” จึงหมายถึงสื่อที่คอมพิวเตอร์มีบทบาทอย่างมากในการทำงาน ทั้งอินเทอร์เน็ต สังคมจำลอง สังคมเครือข่ายออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเด่นในเรื่องปฏิสัมพันธ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร การเชื่อมโยงโหนดข่าวสารหรือสัมพันธ์บท (Intertextuality) รวมทั้งบูรณาการและการหลอมรวมรูปแบบของสื่อต่างๆ เข้าด้วยกัน ทำให้ผู้ใช้ยอมรับและนิยมใช้เพื่อความสะดวกอย่างสมบูรณ์รอบด้าน (นิคม ชัยขุนพล, 2555)

สื่อใหม่รวมเอาคุณสมบัติของสื่อเก่าทั้งหลายมาไว้ในตัว เช่น มีทั้งภาพ เสียง และข้อความ อีกทั้งยังมีความรวดเร็วทันเหตุการณ์ คงสภาพอยู่ได้นาน เหนือไปกว่านั้น สื่อใหม่ยังมีลักษณะเด่นในเรื่องของการสื่อสารเป็นแบบสองทางและระบบเครือข่าย หลุดพ้นเรื่องการจำกัดเวลา สถานที่และพื้นที่ จนยากต่อการใช้กลไกควบคุมเดิมๆ ของกลุ่มผู้ถืออำนาจ ยิ่งไปกว่านั้น สื่อใหม่ยังเอื้อประโยชน์สนับสนุนการเรียนรู้ยุคใหม่ได้ดีมากเช่นกัน

เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้สามารถหลอมรวมเอาสื่อที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสื่อสารมากขึ้น ด้วยความก้าวหน้าของระบบดิจิทัลดังกล่าว เมื่อเกิดการหลอมรวม 3 เทคโนโลยีเข้าด้วยกัน ได้แก่ การสื่อสารมวลชน คอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคม จึงทำให้ภูมิทัศน์ของการสื่อสารในยุคสังคมสารสนเทศ ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมาอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

สังคมสารสนเทศเป็นสังคมของเทคโนโลยี ซึ่งมีระบบอินเทอร์เน็ตที่ทำให้ก่อกำเนิดโลกเสมือนเรียกว่า “ไซเบอร์สเปซ” (Cyberspace) เอื้อประโยชน์ให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถติดต่อสื่อสารกันได้เป็นกลุ่ม ต่างเวลา ต่างสถานที่ อีกทั้งยังสามารถโต้ตอบกันได้ทันทีทันใด (Interactive) ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ที่เป็นพื้นที่สาธารณะ (Public Sphere) และได้มีการพัฒนาจนมีความก้าวหน้าอย่างยิ่งในปัจจุบัน เมื่อสังคมกลายเป็นยุคของโลกไร้พรมแดน ด้วยอิทธิพลของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต “เครือข่ายทางสังคม” ซึ่งหมายถึงความเกี่ยวพันและผูกพันระหว่างกันของบุคคลที่ประกอบขึ้นเป็นครอบครัว เพื่อน และคนรู้จัก จึงได้มีการขยายจากในชีวิตจริงเข้ามาสู่เครือข่ายในโลกอินเทอร์เน็ต และในปัจจุบันมีการพัฒนามาเป็น “เครือข่ายทางสังคมออนไลน์” (Online Social Network)

ในช่วงแรกๆ การแสดงความคิดเห็นและตอบสนองต่อข้อมูลของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จะดำเนินการในลักษณะของการจัดทำเว็บไซต์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลในข้อคิดเห็นต่างๆ ลงไป ต่อมาได้มีการพัฒนากระดานข่าว (Webboard) เพื่อเป็นแนวทางในการตอบโต้ หรือพูดคุยระหว่างผู้จัดทำ

เว็บไซต์กับกลุ่มคนที่มีข้อคิดเห็นต่างๆ กัน ลักษณะเช่นนี้เองทำให้เกิดสังคมออนไลน์ตามมา เกิดการรวมกลุ่มของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จนกระทั่งพัฒนาเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ “เครือข่ายทางสังคมออนไลน์” หรือ “เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม” คือ บริการผ่านเว็บไซต์ที่เป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างบุคคลแต่ละคน ซึ่งมีเครือข่ายทางสังคมของตนเอง ผ่านเครือข่ายในอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงมีการเชื่อมโยงบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การส่งข้อความสั้น กระดานข่าว บล็อก ฯลฯ โดยบุคคลแต่ละคนต่างมีกลุ่มทางสังคมที่ซับซ้อน เช่น กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนที่ทำงานเก่า กลุ่มเพื่อนเรียนมหาวิทยาลัย กลุ่มเพื่อนสมัยมัธยม กลุ่มเพื่อนสมัยประถม เพื่อนเล่นเกมออนไลน์ เครือญาติ ไปจนถึงมิตรรัก เพื่อนของเพื่อน ฯลฯ นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มที่สนใจในเรื่องเดียวกันและมีวิถีชีวิตคล้ายคลึงกัน เช่น แฟนคลับศิลปิน ผู้ชื่นชอบภาพยนตร์ กลุ่มนักชิม และกลุ่มรักการท่องเที่ยว ฯลฯ

ในปัจจุบัน ผู้คนจำนวนมากทั่วโลกล้วนมีเครื่องมือต่างๆ ในการสร้างและอัปเดตเนื้อหาสาระของตัวเอง ความคิดเห็นของพวกเขาเอง ดนตรีของพวกเขาเอง วิถีทัศน์ของพวกเขาเอง ภาพถ่ายของพวกเขาเอง นับว่าเป็นแรงผลักดันอันทรงพลังอย่างยิ่ง ในการปกป้องและส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของแต่ละวัฒนธรรม (Friedman, 2556) นอกจากนี้ คนหนุ่มสาวทุกยุคทุกสมัยที่มักใฝ่หาเสรีภาพของตน ในวันนี้พวกเขาทำแบบนั้นได้ง่ายดาย โดยความช่วยเหลือของสื่อใหม่ “..ที่ไว้ใจไม่ค่อยได้ พวกเขาช้อนเกมและโทรศัพท์มือถือไว้ในตำรา ส่งข้อความระหว่างกันในขณะที่ครูพำสอนไปเรื่อยๆ สถานการณ์นี้ราวกับว่าครูจงจำเด็กในห้องเรียน ขณะที่หู ตา และใจของพวกเขาหนีไปท่องจักรวาลไซเบอร์ตั้งแต่ยังเล็กมาก พวกเขารู้ว่าไม่มีครูคนไหน หรือโรงเรียนที่ไหนที่สามารถมอบกระทั่งเสี้ยวเดียวของข้อมูลดิบ ข้อมูล ความรู้ และความสนุกที่อยู่ในโลกออนไลน์ พวกเขารู้ว่าในจักรวาลหนึ่งพวกเขาเป็นนักโทษ แต่อีกจักรวาลหนึ่งเป็นเสรีชน” (อัลวิน และไฮดี้ ทอर्फิเลอร์, 2551)

เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้รับการพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของเทคโนโลยีและการพัฒนา หลังจากการให้บริการเว็บไซต์ยุคแรก (Web 1.0) เริ่มลดความนิยมลงไป เนื่องจากผู้ที่มีสิทธิเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อมูลบนเว็บไซต์ คือเจ้าของเว็บไซต์เท่านั้น ขณะที่สาระหลักของเว็บ 2.0 คือ การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในการสร้างสรรค์เนื้อหาต่างๆ บนเว็บไซต์ โดยเป็นการรวมเอาการทำงานและเทคโนโลยีและเทคนิคต่างๆ เข้าด้วยกัน มีข้อมูลภายในเว็บไซต์จำนวนมาก มีการสื่อสารโต้ตอบระหว่างข้อมูลภายในเว็บไซต์และผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ตลอดจนเกิดเครือข่ายที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเข้ามามีส่วนร่วมในวงกว้าง

ด้วยคุณลักษณะของเว็บไซต์ประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่มีลักษณะพิเศษต่างจากเว็บไซต์ หรือชุมชนเสมือนอื่นๆ ในอินเทอร์เน็ต นั่นคือเป็นเครือข่ายสังคมที่ได้ถือกำเนิดขึ้นใหม่ในโลกของเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เน้นการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานอย่างเป็นอิสระ และการสร้างสังคมที่สามารถขยายเครือข่ายได้ไม่จำกัด โดยเรียกลักษณะของการขยายตัวอย่างรวดเร็วของกลุ่มคน ในเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้ว่าเป็นการกระจายตัวแบบ “ระบาด” (Viral) คล้ายกับการกระจายตัวของไวรัสที่แพร่เชื้อโรคอย่างรวดเร็ว จึงทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์เกิดความหลากหลายของผู้ใช้งาน ซึ่งเข้ามาใช้พื้นที่นี้โดยอิสระรวดเร็ว สามารถแสดงอัตลักษณ์ และปลดปล่อยตัวตนออกมาได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังสามารถสร้างเครือข่ายเพื่อนที่สนใจในเรื่องเดียวกันขึ้นมาได้อย่างไม่จำกัด ทั้งจำนวนปริมาณและสถานที่ทางกายภาพ

ในโอกาสวันสื่อสารโลก ครั้งที่ 48 ประจำปี 2557 สมเด็จพระสันตปาปา ฟรานซิส กล่าวตอนหนึ่งว่า “อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งดีอย่างแท้จริง เป็นของขวัญจากองค์พระผู้เป็นเจ้า” แต่นอกจากเปิดโอกาสให้ความคิดมากมายที่เป็นประโยชน์ได้แพร่หลายแล้ว สื่อใหม่นี้ก็ยังทำให้มนุษย์สร้างกำแพงปิดกั้นข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องตอกย้ำกับความเชื่อและผลประโยชน์เดิมทางการเมืองและเศรษฐกิจของตนเองขึ้นมาด้วย (Sunstein, 2014)

ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามมานั้น นอกจากกำแพงข้อมูลข่าวสารที่จะทำให้มนุษย์ต้องตกอยู่ใน “ห้องสะท้อนเสียง” (Echo Chamber) ยิ่งอาจบ่มเพาะแนวความคิดดั้งเดิมให้สุดโต่งเพิ่มมากขึ้นไปอีก ด้วยการเลือกรับเฉพาะข้อความที่ตนเห็นด้วยตั้งแต่ต้น ซึ่งเมื่อเป็นดังนี้ ความคิดที่แตกต่างจะยิ่งถูกทำให้แยกห่างออกจากกันมากขึ้นไปเรื่อยๆ เพราะต่างปฏิเสธไม่รู้ในสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งคิด ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมของอีกฝ่ายที่เกิดขึ้นตามมา

ปรากฏการณ์สำคัญที่เกิดต่อเนื่องตามมา คือ สภาพาที่เรียกว่า “สังคมเครือข่าย” (Network Society) ซึ่งหมายถึงสังคมที่มีโครงสร้างยืดหยุ่น เชื่อมต่อและปฏิบัติการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะฐานข้อมูลระบบดิจิทัลที่สามารถขยายสังคมเครือข่ายนี้ออกไปได้ในระดับโลก จนกระทั่งส่งผลต่อตลาดการเงิน การบริหารจัดการ การกระจายสินค้าและบริการ แรงงานมีฝีมือ การศึกษา สื่อสารมวลชน วงการบันเทิง วงการกีฬา และการเคลื่อนไหวทางสังคมรูปแบบต่างๆ ฯลฯ

การสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ได้ตอบที่เกิดขึ้น ทำให้การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) กลายเป็น “การสื่อสารมวลชนบุคคล” (Mass Self-communication) อันเป็นผลจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งมีใช้การส่งสารสู่มวลชนในรูปแบบที่สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่อวิทยุโทรทัศน์เคยเป็นมาก่อน เนื่องจากสารที่ส่งออกไป

สามารถ “ระบุจำเพาะเจาะจง” ไปสู่ผู้รับสารเป้าหมายแบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มได้ โดยมีค่าใช้จ่ายเพียง แหวกออกไปกว้างๆ อย่างในอดีต (Castells, 2009)

ข้อที่แตกต่างกันมากของการสื่อสารแบบใหม่กับการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน คือ การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้นเอื้ออำนวยให้เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ผู้ที่เข้ามาจะมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน (Active Participation) มากกว่าสื่อมวลชนในการเสนอความเห็นและตอบสนอง ซึ่งคุณลักษณะการสื่อสาร 2 ทาง และการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของผู้ใช้ เอื้ออำนวยต่อการสร้างพื้นที่สาธารณะ และเมื่อผสมกับคุณสมบัติของอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเชื่อมต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ทำให้ขอบเขตของการสร้างพื้นที่สาธารณะขยายได้กว้างขวาง โดยไร้ข้อจำกัดทางกายภาพ มีผู้เข้าร่วมได้เป็นจำนวนมาก มีความคิดเห็นและประเด็นการสนทนาที่สามารถแตกประเด็นออกไปมากมาย หลากหลายในหัวข้อเรื่องต่างๆ

สังคมเครือข่ายดังกล่าว ได้พลิกโฉมมิติการสื่อสารในยุคสังคมสารสนเทศ โดยขยายขอบเขตและกระชับความสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคลและชุมชน จนสามารถลดรั้วข้ามรัฐ ด้วยพัฒนาการเทคโนโลยีที่มีระบบ “ทุนนิยม” และ “บริษัทข้ามชาติ” เป็นปัจจัยชี้ขาดด้านนวัตกรรม การผลิต ในขณะที่บุคคล ชุมชน และสังคมทั่วโลกมีแนวโน้มว่าจะเผชิญหน้ากับปัญหาหลากหลาย มิติ โดยเฉพาะทางด้านวัฒนธรรมและการบริโภคในอนาคต ซึ่งไม่เพียงแต่ดำรงชีวิตด้วยสินค้า บริการ แต่ยังต้องการธำรงรักษาเกียรติยศแห่งอัตลักษณ์และศักดิ์ศรี ผ่านการต่อสู้ ต่อรองเชิง ความหมาย ทั้งในพื้นที่จริงทางกายภาพแบบออฟไลน์ ตลอดจนภาษาและภาพถ่ายที่ใช้ในโลกออนไลน์ด้วย

อัตตาสาธารณะและประชาคมอคติ

จากอดีตที่ผ่านมา วิทยาการด้านสิ่งพิมพ์ได้นำกลุ่มชนจำนวนมากมาซึ่งที่หลากหลายและ อยู่อย่างกระจัดกระจายในภูมิภาคต่างๆ ให้รวมตัวใกล้ชิดได้ด้วยข้อมูลข่าวสารและความ กระตือรือร้นในเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกัน ในเวลาต่อมา กลุ่มประชาชนเหล่านี้คือที่มาของคำว่า “สาธารณชน” (Public) ซึ่งขยายตัวเติบโตอย่างมหาศาลตลอดช่วงศตวรรษที่ผ่านมา ด้วยผล จากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการของสื่อมวลชน ได้แก่ สื่อวิทยุกระจายเสียงและสื่อวิทยุ โทรทัศน์ โดยก่อให้เกิดการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่คมชัด รวดเร็วและกว้างไกล

นับตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมา การสื่อสารผ่านสื่อใหม่และสื่อสังคม ทั้งการ สนทนาพูดคุยผ่านเว็บไซต์ บล็อก รวมถึงเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ฯลฯ ได้นำไปสู่นิยามความหมายใหม่ ของคำว่า “สาธารณชน” ซึ่งรวมการปะปนยึดโยงกับเครือข่ายสังคมของบุคคลเข้าไปด้วย กลุ่ม

สาธารณชนในบริบทดังกล่าวนี้ มิใช่การรวมตัวโดยยึดโยงกับประเด็น (Issues) เป็นจุดเริ่มต้นเสมอไป กระนั้นก็ดี แม้มิได้เป็นตัวแทนประชากรส่วนใหญ่หรือประกอบด้วยผู้คนมากมายก็ตาม แต่ด้วยจำนวนและปริมาณขนาดพอควร ตลอดจนการกระจายตัวอย่างกว้างขวางของสาธารณชนใหม่ที่ว่านี้ ถือว่ามีขอบเขตกว้างไกลกว่าการมีปฏิสัมพันธ์กันแค่ระหว่างบุคคลไม่กี่คน จนอาจกล่าวได้ว่าสาธารณชนใหม่นั้น เกิดขึ้นมาจากทุกย่างก้าวชีวิตที่ผ่านมาและดำเนินไป จนกระทั่งถึงในปัจจุบันของแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลทำให้เกิดสิ่งที่ Rojas (2013) เรียกว่า “อัตตาสาธารณะ” (Egocentric Public) หรือกลุ่มคนส่วนตัวของใครของมัน

นวัตกรรมการสื่อสารและวิทยาการสื่อใหม่ ทำให้เกิดการรวมตัวกันทางสังคมแบบใหม่ ซึ่งขยายนิยามคำว่า “ชุมชน” ออกไปอย่างกว้างขวางทั่วโลก มิได้จำกัดอยู่เพียงเฉพาะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เพียงอย่างเดียว แต่กลับรวบรวมเป็นชุมชนที่มีสมาชิกได้จำนวนมากหลากหลาย โดยก่อร่างจากความสัมพันธ์กลายเป็น “ชุมชนส่วนตัว” เนื่องจากสมาชิกหรือเพื่อนในเครือข่าย คือกลุ่มบุคคลหลากหลายจำนวนมาก ซึ่งแต่ละคนเคยได้พบและคบหากันมาในแต่ละช่วงวัยประสบการณ์กลายเป็นชุมชนและเครือข่าย ซึ่งมีลักษณะเป็นสาธารณะมากพอๆ กับการเป็นส่วนตัวของผู้ใช้เอง

โดยปกติ บุคคลทั่วไปอาจมีญาติสนิทมิตรสหายที่สนิทสนมกันอยู่เพียงจำนวนหนึ่ง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเฟซบุ๊ก อาจพบว่า จำนวน “เพื่อน” กลับกลายเป็นจำนวนหลักที่ร่อยหลាក់กันได้โดยง่ายดาย ทำให้ความหมายของคำว่า “เครือข่าย” ได้ถูกขยายขยายขอบข่ายออกไปอย่างมากมาย เกินกว่าที่ความสัมพันธ์ในโลกกายภาพของมนุษย์เคยประสบพบมาก่อนในประวัติศาสตร์

อย่างไรก็ดี แม้จำนวนผู้คนในเครือข่ายเช่นว่านี้ อาจมีถึงนับร้อยนับพันก็ตาม แต่ยังไม่สามารถเทียบเท่าได้กับความหมายเดิมของคำว่า “สาธารณะ” ซึ่งรวมจำนวนประชากรของสังคมเอาไว้ทั้งหมด อัตตาสาธารณะจึงเป็น “ประชาคมอคติ” ของแต่ละบุคคลไปโดยปริยาย เพราะมีแนวโน้มสูงว่าจะเป็นกลุ่มคนที่มีพื้นฐานด้านทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อใกล้เคียงกัน

แนวคิดเรื่องประชาคมอคติ (Biased Community) ตั้งอยู่บนฐานวิชาการด้านการศึกษาเรื่องของเครือข่าย ซึ่งแต่เดิมเคยให้นิยามความหมายที่เกี่ยวข้องกับชุมชนเชิงกายภาพ โดยรวมสมาชิกจากกลุ่มญาติสนิทและมิตรผู้ใกล้ชิดเป็นหลัก ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้าค่าตา (Face-to-Face) จนกระทั่งเมื่อสื่อใหม่และเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตผู้คนมากยิ่งขึ้นทุกที ชุมชนส่วนตัวเหล่านี้ ยิ่งขยายพื้นที่ของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสาธารณะที่ตนสร้างขึ้นตามไปด้วย แต่ความแตกต่างอย่างชัดเจนอยู่ที่จำนวนและการกระจายตัวของกลุ่มสมาชิก ซึ่งพบว่าบุคคลหนึ่งๆ อาจมีสายสัมพันธ์ส่วนตัวกับกลุ่มเพื่อนออนไลน์นับร้อยนับ

พัน ซึ่งกรณีเช่นนี้เกิดขึ้นได้ยากมากในโลกกายภาพจริงๆ ของแต่ละบุคคล นอกจากนั้นกลุ่มดังกล่าว ยังมีที่พำนักอาศัยอยู่ห่างไกล ต่างบ้านต่างเมือง หรืออาจจะคนละซีกโลก ซึ่งก็นับเป็นเรื่องยากอีก เช่นเดียวกัน ถ้าหากปราศจากการเชื่อมโยงติดต่อกันผ่านสื่อใหม่และเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ 2.0

กระนั้นก็ตาม ประชาคมอคติที่เกิดจากเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้มีที่มาเริ่มต้นจากการเลือกและคัดสรรด้วยความพึงพอใจส่วนตัวของแต่ละบุคคล จนกระทั่งนำไปสู่การประกอบสร้างชุมชนเครือข่ายของตนขึ้นมา ซึ่งส่งผลสำคัญต่อนิยามความหมายของคำว่า “สาธารณะ” ในรูปแบบใหม่ กลายเป็นสาธารณะของฉัน สาธารณะของเธอ สาธารณะของเรา ฯลฯ โดยอาจจะเหมือนคล้ายหรือกลายเป็นต่างกับราวชาวกับดำเลยก็ว่าได้ ที่สำคัญ ยังสามารถนำไปสู่การเคลื่อนไหวรวมกลุ่มและระดมพลกันได้อย่างกว้างขวางรวดเร็วอีกด้วย

นอกจากนี้ ในยุคที่สื่อใหม่และนวัตกรรมการสื่อสาร ใช้ประโยชน์จากวิทยาการประมวลผลให้ช่วยสืบค้นข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วและง่ายดาย แต่กลับกลายเป็นว่าความสนใจและการใช้สารสนเทศกลับยังมีลักษณะรวมศูนย์มากยิ่งขึ้น อีกนัยหนึ่งคือ ถึงแม้โลกออนไลน์จะเต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารมากมายหลายหลากจนเหลือคณานับ แต่เมื่อพิจารณาในมิติทางสังคมวัฒนธรรมกลับพบว่าการกระจายและการอ่านความหมายของข้อมูลข่าวสารเหล่านั้น ผู้กตัญญูยังคงอยู่กับผู้มีอิทธิพลเพียงไม่กี่คนในเครือข่ายนั้นๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ ประชาคมอคติที่เกิดขึ้นจึงมีบทบาทเป็นทั้ง “เครื่องคัดกรอง” (Filter) ของข้อมูลข่าวสารและยังเป็น “เครื่องสูบลม” (Pump) ซึ่งคอยกระตุ้นเตือนชีวิตประจำวัน ให้ผูกพันร่วมกันกับกลุ่มพวกพ้องผองเพื่อนภายในเครือข่ายของตน

ในอดีตที่ผ่านมา บุคคลมักได้รับอิทธิพลจากครอบครัวและชุมชนที่ตนเองเติบโตมา โดยมีความคิดและโลกทัศน์ส่วนใหญ่คล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันกับญาติสนิทมิตรสหาย ขณะที่ข้อมูลข่าวสารเรื่องไกลตัวออกไป จะได้รับการบอกกล่าวเล่าขานผ่านมาทางสื่อสารมวลชนประเภทต่างๆ ซึ่งยังเป็นลักษณะของการสื่อสารทางเดียว ในปัจจุบัน สื่อมวลชนยังคงดำรงอยู่และเป็นนายประตูข้อมูลข่าวสารเช่นเดิม แต่ประชาคมอคติที่เกิดขึ้นมาใหม่ ได้ช่วยกระชับและขยับโลกทางสังคมให้ขยายออกไป เกิดการเชื่อมต่อกับเครือข่ายสังคมที่ประกอบด้วยคนลักษณะคล้ายๆ กันมากขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบกับกรับรับข้อมูลข่าวสารในยุคสื่อมวลชนดั้งเดิม บุคคลมักเลือกแหล่งข้อมูลและแหล่งอ้างอิงที่ตนเชื่อถืออย่างจำกัด เท่าที่การเข้าถึงและระดับการมีส่วนร่วมจะเปิดโอกาสให้ แต่ในขณะนี้ บุคคลทั่วไปสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารในการรับส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้เอง โดยแทบไม่จำเป็นต้องพึ่งพาสื่อมวลชนดั้งเดิมอีกต่อไป ทำให้ผลที่เกิดตามมาคือการใช้ “อคติ” อย่างเป็นระบบ เพื่อการพิจารณาเลือกข้อมูลข่าวสาร ทั้งในเชิงปริมาณและ

คุณภาพ ซึ่งต่อมาอาจนำไปสู่ความคิดสุดโต่ง ความแตกแยกและขัดแย้งทางความคิดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาจากลักษณะการใช้งานสื่อใหม่และเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างอิสระเสรีเสมือนเป็นพื้นที่ส่วนตัว ทั้งที่จริงๆ แล้วแฝงด้วยนัยต่อเครือข่ายสาธารณะ

ด้วยเหตุนี้เอง การเลือกรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสื่อสังคม จะบ่มเพาะและสะท้อนสภาพแวดล้อมความแตกต่างทางสังคม ซึ่งอาจมิได้เป็นที่รับรู้ของบุคคลทั่วไปในวงกว้าง เพราะการทำงานอย่างมีข้อจำกัดของสื่อมวลชนดั้งเดิมตลอดมา แต่พื้นที่ที่ความสัมพันธ์ทางสังคมของ “บุคคล” และ “กลุ่มชน” แสดงตนออกมาในโลกเสมือนผ่านสื่อใหม่ สิ่งเหล่านี้จึงกลายเป็นความแปลกใหม่ต่อการรับรู้ของสังคมและสาธารณชนวงกว้าง อย่างไรก็ดี ในทางทฤษฎีนิเทศศาสตร์ (West and Turner, 2014) ระบุว่าบุคคลเลือกรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ลงรอยทางพื้นฐานจิตวิทยา (Cognitive Dissonant Theory) และความพึงพอใจของตน (Uses and Gratifications Theory) นอกจากนี้ เมื่อบุคคลมารวมตัวกันยังอาจตกอยู่ภายใต้อิทธิพลความคิดของกลุ่ม (Groupthink) อีกด้วย

เพราะฉะนั้น ถึงแม้ว่าข้อมูลข่าวสารในโลกอินเทอร์เน็ตจะมีอยู่มากมายหลากหลายเพียงใด แต่ความพึงพอใจส่วนตัวของแต่ละบุคคล จะส่งผลผลักดันให้เกิด “ประชามอคติ” ขึ้นมาได้เสมอ เพราะชุดความรู้หรือชุดความคิดใดที่ไม่ตรง หรือไม่สอดคล้องกับความเข้าใจพื้นฐานที่มีอยู่แต่เดิม จะถูกมองข้าม คัดออกและถึงกับปฏิเสธปิดรับไปในที่สุด ในขณะที่เดียวกัน ชุดความรู้หรือชุดความคิดใดที่ใกล้เคียงกับทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว กลับจะยิ่งตอกย้ำซ้ำเติมเพิ่มเติมใหม่ทำให้กลายเป็นความสุดขั้วมากยิ่งขึ้น

ยกตัวอย่างเช่นกรณีข่าวสารทางการเมือง เมื่อเพื่อนในเครือข่ายสังคมออนไลน์เขียนข้อความ แบ่งปันหรือแปะรูปภาพใดลงไปในพื้นที่เว็บไซต์ของตน หากเกี่ยวข้องกับฝ่ายตรงข้าม โดยส่วนใหญ่มักมีเนื้อหาโน้มเอียงไปในทางลบหรือเลวร้ายทั้งสิ้น ซึ่งสาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะความต้องการลดทอนคุณค่า ศักดิ์ศรี ความชอบธรรมและความถูกต้องของอีกฝ่ายหนึ่ง การใช้สื่อใหม่และสื่อสังคมช่วยทำให้เกิดสภาพเช่นนี้ได้ เนื่องจากคุณลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ทำให้ “จริต” การเลือกรับข้อมูลข่าวสารเกิดขึ้นได้ตามใจปรารถนา ดังนั้น พื้นที่ในโลกเสมือนจึงกลายเป็นสมรภูมิทางความคิดชนิดหนึ่ง ซึ่งเต็มไปด้วยเสรีภาพของความแตกต่างและแตกแยก จนความขัดแย้งอาจอยู่ในระดับที่สูงกว่าสภาพความเป็นไปในโลกจริงอย่างมาก

ในยุคปัจจุบัน ประชามอคติได้กลายเป็นแหล่งสารที่ส่งต่อข้อมูลข่าวสารของฝ่ายตรงข้ามแบบสุดโต่ง โดยประกอบสร้างภาพตัวแทนของอีกฝ่ายหนึ่งให้เลวร้ายต่ำทราม เพื่อพยายามขบั่นความคมชัดของอัตลักษณ์เชิงบวก “ฝ่ายเรา” ในขณะเดียวกับที่ทิศทางการไหลเวียนของข่าวสาร จะ

กลายเป็นข้อมูลด้านเดียวมากยิ่งขึ้น ทั้งๆ ที่นวัตกรรมการสื่อสารสามารถเปิดช่องทางได้อย่างไร้ขีดจำกัด แต่เป็นเพราะการเลือกปฏิเสธชุดความรู้และแนวคิดที่ไม่สอดคล้องกับพื้นฐานเดิมของตนเองที่เป็นเครื่องแบ่งแยก จนทำให้เกิดความขัดแย้งรุนแรงทางสังคมตามมา

พิรงรอง รามสูต รัตนันท์ (2556) ได้อธิบายถึงปรากฏการณ์ช่วงการเคลื่อนไหวคัดค้านร่างพระราชบัญญัติโทรคมนาคม เมื่อปลายปี พ.ศ.2556 โดยให้ข้อสังเกตว่า

“...สื่อออนไลน์โดยเฉพาะเครือข่ายสังคมออนไลน์ จะเปิดพื้นที่ให้ผู้ใช้เชื่อมโยงติดตามและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับบรรดา ‘เฟรนด์’ (friend) (ซึ่งอาจไม่ใช่ ‘เพื่อน’ ในโลกของชีวิตจริงก็ได้) ในช่วงเวลาปกติ ผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์หลายคนอาจยอมรับเป็น ‘เฟรนด์’ กับคนที่ไม่ใช่เพื่อนหรือคนคุ้นเคยในชีวิตจริง หากในภาวะความตึงเครียดทางการเมืองอย่างที่เป็นอยู่ขณะนี้ หลายคนก็อาจจะ ‘อันเฟรนด์’ (unfriend) หรือตัดขาดความสัมพันธ์ในโลกออนไลน์ จากเพื่อนในชีวิตจริงที่คิดต่างเห็นต่างจากตนเองในทางการเมือง เพราะยอมรับความแตกต่างนั้นไม่ได้ เรียกว่า ‘เสียเพื่อนเพราะการเมือง’ ก็น่าจะไม่ผิดนัก

เพื่อนของผู้เขียนคนหนึ่งปรารถนาขึ้นมามีสถานภาพ (status) บนเฟซบุ๊กของเธอว่า ตั้งแต่เริ่มมีการชุมนุมต่อต้านร่าง พ.ร.บ. เจ้าปัญหา นี้ ได้ถูก ‘อันเฟรนด์’ จากคนในเครือข่ายของเธอกว่า 30 รายแล้ว แต่เธอก็ไม่ยอมรับอย่างเปิดกว้างว่าไม่เป็นไร หากบรรดา ‘เฟรนด์’ คนใดรู้สึกทนไม่ได้กับจุดยืนทางการเมืองและการสื่อสารอัตลักษณ์ทางการเมืองของเธอ (ผ่านการเปลี่ยนรูปโปรไฟล์ การอัปโหลดรูปกิจกรรมทางการเมือง การแสดงออกด้วยถ้อยคำ การเชื่อมโยงข้อมูลไปยังลิงก์ต่างๆ หรือแม้แต่การกดไลค์) ก็เชิญกลับกรองเธอออกจากการรับรู้ได้ตามสบาย เพราะเป็นเสรีภาพที่พึงทำได้”

กรณีดังกล่าวนำไปสู่ข้อสรุปว่า การรังสรรค์พหุวัฒนธรรมนิยม (Multiculturalism) ในสังคมที่ไม่คับแคบทางปัญญานั้น พลเมืองจำเป็นต้องเปิดรับหรือเปิดโลกทัศน์ให้กว้างต่อเนื้อหาหรือประสบการณ์ที่ไม่ได้คาดหวัง ไม่ได้เลือก แต่ก็ยังเป็นประสบการณ์ร่วมของคนในสังคม เพื่อจะได้เกิดความเข้าใจในการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน เพื่อช่วยกันหาทางออกของปัญหาในสังคม

ตัวอย่างข้างต้น แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยที่แม้เป็นสังคมเปิด แต่หากว่าประชาธิปไตยยังไม่แข็งแรงพอ สื่อสังคมอาจกลายเป็นช่องทางสื่อสารที่กลับแบ่งแยกและทวีความเกลียดชังตอกัน เนื่องจากกลายเป็นพื้นที่สื่อสารของกลุ่มคนที่มิตศนคติคล้ายคลึงมากกว่า ขณะที่ประเทศสังคมปิด เช่น จีน เวียดนาม ลาว เกาหลีเหนือ ฯลฯ สื่อสังคมอาจกลายเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ปลดแอกสู่

อิสรภาพ และถึงแม้ถูกปราบปรามปิดกั้นได้ในช่วงแรก แต่ในระยะยาวจะสามารถสอดแทรกเข้ามาในพื้นที่ทางสังคม จนกระทั่งบ่มเพาะแนวทางนำไปสู่ประชาธิปไตยได้ในที่สุด (Thitinan, 2014)

เมื่อพิจารณาจากตัวอย่างในต่างประเทศ ผลกระทบของสื่อใหม่และสื่อสังคมจึงก่อให้เกิดชุมชน การเมือง การปกครอง และวัฒนธรรมโครงสร้างใหม่ ซึ่งสื่อมิได้เป็นเพียงเครื่องมือที่ให้อำนาจประชาชนเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนประกอบสำคัญในระบบการสื่อสาร หากเน้นไปทางด้านสื่อสารการเมือง ทั้งนักการเมือง นักข่าว และผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ต่างเป็นทั้งผู้ได้ผู้เสีย ดังเห็นได้จากสถานการณ์ของ “สิงคโปร์” ประเทศร่ำรวยที่เอื้อให้ประชาชนได้เข้าถึงเทคโนโลยี ประชาชนจึงเพียบพร้อมด้วยข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะนำมาใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ในขณะที่ “ไนจีเรีย” ประเทศยากจน ประชาชนรากหญ้าเกือบไม่ถึงเทคโนโลยี สื่อสังคมจึงเป็นเครื่องมือของคนชั้นสูง ในการแสวงหาผลประโยชน์ใต้ดิน ประชาชนที่จนด้วยข้อมูลข่าวสารอยู่แล้ว จึงยิ่งจนลงไปอีก เนื่องจากขาดปัจจัยที่จะนำมาพัฒนาชีวิต (พิทักษ์ศักดิ์ ศึกษาศาสตร์, 2555)

บทสรุป

ในอนาคตข้างหน้า การใช้ประโยชน์จากวิทยากร นวัตกรรมสื่อสารจะทำให้เกิดโลกใหม่ที่แตกต่าง ซึ่งแม้แนวทางวิถีชีวิตใหม่ๆ ในโลกเสมือนจะไม่สามารถทดแทนโลกแห่งความเป็นจริงทางกายภาพได้ แต่คงไม่ต้องสงสัยเลยว่าพฤติกรรมของบุคคลจะซับซ้อนซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นอย่างแน่นอน เนื่องจากทุกคนย่อมต้องการเป็นผู้ควบคุมมากกว่าจะตกเป็นฝ่ายที่ถูกควบคุม ซึ่งอย่างน้อยสื่อใหม่และสื่อสังคมอาจช่วยทำให้เกิดความรู้สึกนั้นได้ในระดับหนึ่ง เครือข่ายที่เกิดจากการรวมกลุ่มนั้นอาจจะดมพลกันเคลื่อนไหว (Schmidt and Cohen 2013) การใช้และช่วงชิงพื้นที่สื่อใหม่และสื่อสังคมในการแข่งขัน ต่อสู้ จะกลายเป็นบริบททางสังคมรูปแบบใหม่ ตลอดช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 21 นี้

หนทางทำให้ความคิดแตกต่างไม่ต้องแยกห่างจากกันจนเกินไป สามารถทำได้ด้วยการเรียนรู้และเปิดใจรับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น พร้อมๆ กับการใช้วิจรรณญาณรวมทั้งลดละเลิกพฤติกรรมการใช้ “ประทุษวาจา” (Hate Speech) หรือคำพูดที่เป็นการข่มขู่ คุกคาม สบประมาท หรือยั่วยุให้เกิดความเกลียดชัง การเลือกปฏิบัติ หรือความรุนแรง ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องเชิงการเมืองอัตลักษณ์ คือ ชาติพันธุ์ เชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา รฐานะ เพศ/เพศสภาพ และสีผิว เป็นต้น

การมุ่งเน้นส่งเสริมสันติสนทนาอย่างสร้างสรรค์ ช่วยกันหันกลับมาใช้มธุรสวาจาเสวนาต่อกันและกันแทน น่าจะเป็นการใช้ศักยภาพของสื่อใหม่และสื่อสังคมอย่างเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่า ทั้งนี้ทั้งนั้น นอกเหนือจากการได้เพิ่มคุณค่าให้กับนวัตกรรมสื่อสังคมและ

นวัตกรรมการสื่อสารในยุคสังคมสารสนเทศแล้ว ยังถือเป็นการร่วมกันสร้างสรรค์ให้เกิดพื้นที่อุดมปัญญามากกว่าประชาคมอดีตด้วย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

นิคม ชัยขุนพล. (2555). สื่อใหม่ที่ใช้เป็นครู. ใน กาญจนา แก้วเทพ และนิคม ชัยขุนพล. *คู่มือสื่อใหม่*
ศึกษา.กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์. (2555). สื่อสังคม: อำนาจประชาชน (ผู้เข้าถึงเทคโนโลยี). ใน *วารสาร อิศรา*
ปริทัศน์ปีที่ 1 ฉบับที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันอิสรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย.

พิรงรอง รามสูต รัตนันท์. (19 พฤศจิกายน 2556). จาก "อินเทอร์เน็ต" ถึง "ดักดัดสารสนเทศ":
สื่อสารการเมืองไทย ณ พ.ศ.2556. *หนังสือพิมพ์ กรุงเทพธุรกิจ*.

อัลวินและไฮดี้ ทอर्फเลอร์. (2551). *ความมั่งคั่งปฏิวัติ*. แปลโดย สฤณี อาชวานันทกุล. กรุงเทพฯ:
มติชน.

Friedman, T.L. (2556). *ใครว่าโลกกลม*. แปลโดย รชสีม ปราภมาท, และพูนลาภ อุทัยเลิศอรุณ.
กรุงเทพฯ: วีเลิร์น.

ภาษาอังกฤษ

Castells, M. (2009). *Communication Power*. UK: Oxford.

Rojas, H. (2013). *Egocentric Publics and Perceptions of the Worlds Around Us*.

A paper presented at the special seminar at NIDA, Thailand, May 4.

Schmidt, E., & Cohen, J. (2013). *The New Digital Age: Reshaping the Future of People, Nations and Business*. UK: John Murray.

Sunstein, C.R. (February 13, 2014). Pope Warns of Social Media's Ideological Vacuum.

The Bangkok Post.

Thitinan Pongsudhirak. (January 6, 2014). Social Media Has Polarizing Effect on Political Debate. *The Bangkok Post*.

West, R., & Turner, L.H. (2014). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. USA: McGraw-Hill International